

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

A PERCEPÇÃO DOS EMPREGADOS DA ELETROSUL CENTRAIS ELÉTRICAS

S.A. SOBRE O SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL
DEFENDIDO E APROVADO

EM: 24 / 06 / 05


Teresa Kleba Lisboa
Chefe do Depfo. de Serviço Social
CSE/UFSC

FLORIANÓPOLIS (SC)

2005

TEREZINHA GARCIA TORRES

**A PERCEÇÃO DOS EMPREGADOS DA ELETROSUL CENTRAIS ELÉTRICAS
S.A. SOBRE O SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de Serviço
Social da Universidade Federal de Santa
Catarina para obtenção de Título de
Bacharel em Serviço Social, orientado pela
Profª Jussara Jovita Souza da Rosa

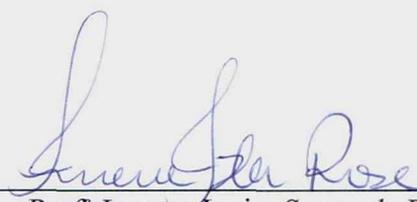
FLORIANÓPOLIS (SC)

2005

TEREZINHA GARCIA TORRES

**A PERCEPÇÃO DOS EMPREGADOS DA ELETROSUL CENTRAIS ELÉTRICAS
S.A. SOBRE O SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA**

Trabalho de Conclusão de Curso julgado e aprovado pelo Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, pela Comissão Examinadora integrada pelos membros:



Prof^a Jussara Jovita Souza da Rosa
Orientadora



Prof^a Rosane Pereima
1º Membro



Assistente Social - Cristiane Spricigo
2º Membro

AGRADECIMENTOS

Nesse momento de conclusão do Curso de Graduação em Serviço Social, não poderia deixar de agradecer às pessoas que me acompanharam e apoiaram nessa trajetória.

Primeiramente agradeço a Deus pela força, determinação e disposição. Esses fatores contribuíram para que eu não desanimasse nos momentos difíceis.

A minha querida e amada mãe, Nilza, que me mostrou o caminho da honra, da dignidade e dos valores que adotei para trilhar meu caminho.

Ao meu esposo, Laércio, meu companheiro e meu mestre. Sem ele eu não teria conseguido concluir essa etapa da caminhada. A você o meu eterno amor.

Aos meus amados filhos, Tobias, Íris e Elisa, que nunca deixaram de acreditar em mim e souberam compreender a minha ausência. A vocês o meu infinito amor.

A minha querida irmã, Elza, que dividiu comigo parte das responsabilidades diárias, permitindo, assim, uma maior dedicação para atingir meu objetivo.

As minhas amigas, Mari Ângela e Ana Paula, mulheres fortes e guerreiras que, juntas, vencemos todos os obstáculos e não desanimamos. Algumas pessoas passam em nossas vidas e tornam-se especiais. Vocês serão sempre especiais para mim. CONSEGUIMOOOOS.

Aos meus colegas da Diretoria de Gestão Administrativa e Financeira da ELETROSUL que sempre me incentivaram durante esses quatro anos.

À Diretoria da ELETROSUL, que me possibilitou realizar o estágio curricular obrigatório, bem como a pesquisa, que é o objeto deste estudo.

Aos gerentes e colegas do Departamento de Gestão de Pessoas – DGP pelo apoio e acolhida durante o período de estágio.

Às colegas de trabalho, Mari e Fátima, responsáveis pela Biblioteca da ELETROSUL, pela paciência e apoio durante a realização deste estudo.

Aos colegas do Departamento de Informática, pelo apoio, quando da realização da pesquisa.

A minha orientadora pedagógica, Jussara Jovita Souza da Rosa, pelas orientações, conhecimentos e apoio neste momento decisivo.

A todos que participaram direta ou indiretamente para a conclusão deste trabalho.

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso teve como campo de pesquisa a ELETROSUL Centrais Elétricas S.A. e foi realizado com o objetivo de conhecer a percepção dos empregados da ELETROSUL sobre o Serviço Social na Empresa. Para tanto, o trabalho inicia com uma introdução sobre o tema estudado, seguido de uma contextualização da atuação do Serviço Social nas empresas. Na seqüência são tratadas as questões da inserção do Serviço Social nas empresas e as novas perspectivas para a atuação do Assistente Social nas empresas a partir da década de oitenta. É efetuada a apresentação da ELETROSUL, do Serviço Social na Empresa e dos programas desenvolvidos pelo Setor de Saúde Ocupacional e Acompanhamento Social. A metodologia utilizada para realização do trabalho tem como base uma pesquisa de natureza qualitativa/quantitativa. Foram utilizados dados primários e secundários, coletados por meio de questionário e pesquisa bibliográfica e documental, respectivamente. A análise dos resultados obtidos por meio dos questionários revela a tendência dos empregados da ELETROSUL em perceber o papel, as funções, o modo de atuação do Serviço Social na sua forma renovada, ao mesmo tempo em que declaram conhecer pouco ou desconhecer as atividades do Serviço Social da Empresa.

Palavras-chave: Serviço Social na Empresa; Percepção e Conhecimento.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|---|----|
| Ilustração 1: Proporcionalidade entre os sexos da totalidade dos empregados ativos da Eletrosul e dos respondentes..... | 50 |
| Ilustração 2: Proporcionalidade entre a escolaridade da totalidade dos empregados ativos da Eletrosul e dos respondentes..... | 51 |
| Ilustração 3: Proporcionalidade entre o tempo de serviço, em anos, da totalidade dos empregados ativos da Eletrosul e dos respondentes..... | 52 |
| Ilustração 4: Proporcionalidade, do grupo de respondentes, entre participantes e não-participantes em atividades do Serviço Social da Empresa..... | 52 |
| Ilustração 5: Distribuição das participações por tipo de atividade desenvolvida pelo Serviço Social da ELETROSUL..... | 53 |
| Ilustração 6: Conhecimento que o grupo de respondentes possui com relação às atividades desenvolvidas pelo Serviço Social da Empresa..... | 55 |
| Ilustração 7: Proporcionalidade, entre participantes e não-participantes, com relação ao conhecimento sobre as atividades desenvolvidas pelo Serviço Social da Empresa..... | 56 |
| Ilustração 8: Capacidade, que o grupo de respondentes julga possuir, de discernir entre os problemas que lhes afetam e aqueles que podem ser objeto de ação do Serviço Social da Empresa..... | 57 |
| Ilustração 9: Proporcionalidade, entre a percepção dos participantes e dos não-participantes, com relação à capacidade de discernir entre os problemas que lhes afetam e aqueles que podem ser objeto de ação do Serviço Social da Empresa..... | 58 |
| Ilustração 10: Percepção dos respondentes com relação às atividades que o Serviço Social deve priorizar..... | 60 |

| | |
|--|----|
| Ilustração 11: Proporcionalidade, entre a percepção dos participantes e dos não-participantes, em relação às atividades que o Serviço Social deve priorizar..... | 60 |
| Ilustração 12: Percepção dos respondentes com relação às possibilidades de o Serviço Social contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida..... | 61 |
| Ilustração 13: Proporcionalidade, entre a percepção dos participantes e dos não-participantes, em relação às possibilidades de o Serviço Social contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida..... | 62 |
| Ilustração 14: Influência que a Assistência Social, frente a outros benefícios na Empresa, exerce sobre os respondentes na tomada de decisão para um novo emprego..... | 64 |
| Ilustração 15: Proporcionalidade, entre a percepção dos participantes e não-participantes, com relação à influência que a Assistência Social, frente a outros benefícios na Empresa, exerce sobre os respondentes na tomada de decisão para um novo emprego..... | 64 |
| Ilustração 16: Percepção dos respondentes quanto às possibilidades de o Serviço Social contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos empregados, em comparação com outras áreas da Empresa..... | 66 |
| Ilustração 17: Proporcionalidade, entre a percepção dos participantes e dos não-participantes, quanto às possibilidades de o Serviço Social contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos empregados, em comparação com outras áreas da Empresa..... | 67 |
| Ilustração 18: Percepção dos respondentes com referência ao posicionamento do Serviço Social nas relações entre Empresa e empregado..... | 68 |
| Ilustração 19: Proporcionalidade, entre a percepção dos participantes e dos não-participantes, com referência ao posicionamento do Serviço Social nas relações entre Empresa e empregado..... | 68 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Distribuição dos empregados ELETROSUL por Estado e situação funcional.... | 34 |
| Tabela 2: Funções do Serviço Social no âmbito da Empresa segundo a percepção dos respondentes..... | 69 |
| Tabela 3: Formas de contribuição do Serviço Social para a qualidade de vida dos empregados, segundo a percepção dos respondentes..... | 71 |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| RESUMO..... | 06 |
| LISTA DE ILUSTRAÇÕES..... | 07 |
| LISTA DE TABELAS..... | 09 |
| SUMÁRIO..... | 10 |
| INTRODUÇÃO..... | 12 |
| 1 AS EMPRESAS COMO ESPAÇO DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL..... | 17 |
| 1.1 A Revolução Industrial como Porta de Entrada para o Serviço Social nas Empresas..... | 17 |
| 1.2 A Inserção do Serviço Social nas Empresas..... | 20 |
| 1.3 Novas Perspectivas para a Atuação do Profissional do Serviço Social nas Empresas..... | 23 |
| 2 APRESENTAÇÃO DA ELETROSUL CENTRAIS ELÉTRICAS S.A..... | 28 |
| 2.1 Histórico da Empresa..... | 28 |
| 2.2 Estrutura atual da Empresa..... | 33 |
| 2.3 O Serviço Social na ELETROSUL..... | 34 |
| 2.3.1 A Inserção do Serviço Social na ELETROSUL..... | 34 |
| 2.3.2 Contextualização do Serviço Social na ELETROSUL..... | 36 |
| 2.4 Ações Desenvolvidas pelo Serviço Social da Eletrosul..... | 38 |
| 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS..... | 44 |
| 3.1 Caracterização da Pesquisa..... | 44 |
| 3.2 Instrumento de Coleta de Dados e Universo Pesquisado..... | 45 |
| 3.3 O Significado da Percepção..... | 48 |

| | |
|--|-----------|
| 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA..... | 50 |
| 4.1 Representatividade dos Dados e Caracterização dos Respondentes..... | 51 |
| 4.2 Análise dos Dados..... | 53 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 73 |
| 6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 77 |
| 7 APÊNDICE..... | 79 |
| 8 ANEXO..... | 85 |

INTRODUÇÃO

As expressões da questão social no ambiente das empresas passaram a estar presentes com maior intensidade e com maior visibilidade, na fase pós-Revolução Industrial, em decorrência das más condições do ambiente de trabalho e das relações trabalhistas desfavoráveis à classe trabalhadora, proporcionadas pelas emergentes unidades fabris.

A interferência que as adversidades vivenciadas pelos trabalhadores, decorrentes das condições sociais, exerciam sobre a sua capacidade produtiva dentro das fábricas foi paulatinamente sendo percebida pela classe empresarial como fator determinante ao sucesso ou insucesso do seu empreendimento.

Assim, a busca de estratégias de apaziguamento das relações sociais e de atendimento às necessidades básicas da classe trabalhadora passou a ser considerada como item determinante para a boa gestão empresarial.

O atendimento dessa demanda das empresas requereu, inevitavelmente, a presença, no ambiente laboral, de um profissional tecnicamente habilitado e qualificado para trabalhar com as expressões da questão social, o Assistente Social.

Assim, nesse contexto de contradições de interesses, conforme comenta Yamamoto (1997), o profissional do Serviço Social foi solicitado a intervir na criação de condições favoráveis à reprodução da força de trabalho, intermediar as relações sociais e exercer o poder de persuadir o usuário a aceitar as exigências impostas pela classe dominante, quanto ao modo de ser, de agir e de compreender a vida cotidiana, caracterizando, assim, uma ação educativa com caráter disciplinador da classe trabalhadora.

Para dar cumprimento a tal missão, o profissional do Serviço Social passou a ser instrumentalizado, no seu processo de formação, com técnicas de intervenção individualizada, focando o atendimento em questões pontuais, objetivando amenizar as dificuldades vividas pelo trabalhador.

A partir da década de 1980, com as transformações no modo de produção capitalista, promovidas pelos avanços tecnológicos e científicos, emergiram novas expressões da questão social, de maior complexidade, que passaram a interferir na capacidade produtiva do trabalhador.

Do mesmo modo, a evolução dos estudos nas áreas das ciências sociais e das ciências humanas disponibilizou novas abordagens e novas metodologias de intervenção, em princípio mais efetivas, especialmente por priorizarem ações voltadas ao conjunto dos trabalhadores, por se anteciparem ao surgimento dos problemas e por possuírem um enfoque socioeducacional.

Assim, a prática profissional do Assistente Social passou a requerer, além das técnicas e da execução de serviços sociais, a capacidade de elaborar estratégias e de implementar metodologias e técnicas de atendimento às novas demandas, orientadas para ações coletivas, preventivas e socioeducativas, atuando de forma mais integrada à área de Recursos Humanos da Empresa.

Essa nova realidade exige do profissional de Serviço Social uma visão mais ampla dos fenômenos sociais desse novo momento, pois, de acordo com Iamamoto (1997), a reprodução das relações sociais não se limita à reprodução material, abrange além da reprodução das forças produtivas e das relações de produção na sua totalidade, também a reprodução espiritual com a promoção da consciência social, jurídica, filosófica, artística e religiosa.

Tendo por referencial esse processo de transformação ocorrido no modo de produção capitalista e suas conseqüências nos princípios orientadores da prática do Serviço Social nas Empresas, despertou-nos dúvida, quando da realização do estágio curricular obrigatório na ELETROSUL Centrais Elétricas S.A., com a relação à compreensão que os empregados têm da atuação da área de Serviço Social.

As opiniões manifestadas em conversas informais, as demandas apresentadas aos profissionais de Serviço Social que atuam na Empresa, as manifestações de valorização dos atendimentos individualizados, bem como a indiferença com que alguns empregados se relacionam com a área, remeteram-nos a alguns questionamentos, tais como: Os empregados da ELETROSUL conhecem as ações do Serviço Social da Empresa? Os empregados da ELETROSUL percebem a atuação do Serviço Social apenas nos moldes tradicionais e conservadores? Os empregados da ELETROSUL reconhecem qual o posicionamento do Serviço Social nas relações entre Empresa e empregados? Os empregados da ELETROSUL conhecem os recursos e as possibilidades que o Serviço Social tem a oferecer para a melhoria da qualidade de vida?

Nesse sentido, com o propósito de buscar elementos ou indicativos que auxiliem a dar respostas para tais questionamentos, o presente trabalho foi estruturado com o objetivo de conhecer a percepção dos empregados da ELETROSUL sobre o Serviço Social na Empresa.

Entende-se que essa proposta encontra relevância ao constituir-se em possibilidade de contribuição para o Setor de Saúde Ocupacional e Acompanhamento Social da ELETROSUL, uma vez que, de acordo com os resultados obtidos, poderão ser implementados estudos com vistas a rever ou a consolidar a forma como vem dando publicidade ao papel do Serviço Social na Empresa, como vem divulgando suas propostas de trabalho e de seus resultados, como vem dando acessibilidade aos empregados para

utilização de seus serviços, enfim, como vem se relacionando com o conjunto de empregados da Empresa.

Essa contribuição está fundamentada no princípio de que o conhecer, o compreender, o entender, o perceber como as coisas realmente são, e é determinante para se conquistar a colaboração, a participação, o envolvimento e o comprometimento das pessoas com as propostas e objetivos de uma área, de um programa, de um projeto, de uma ação, de uma iniciativa.

Ainda cabe ressaltar que essa pesquisa não tem qualquer intenção e não é seu objetivo constituir-se em instrumento de avaliação nem tampouco que seus resultados sejam utilizados para a emissão de juízo de valor ou de críticas à atuação dos profissionais de Serviço Social da ELETROSUL.

Para alcançar o objetivo proposto, o presente Trabalho de Conclusão de Curso foi estruturado em quatro capítulos.

No primeiro capítulo, será efetuada uma contextualização da atuação do Serviço Social nas empresas, iniciando com um resgate histórico a partir da Revolução Industrial. Na sequência, são tratadas as questões da inserção do Serviço Social nas empresas e as novas perspectivas para a atuação do Assistente Social nas empresas a partir da década de oitenta.

No segundo capítulo, é apresentada a Empresa onde foi realizado o presente estudo. Aqui é enfocada sua história, sua estrutura atual e são situados o Serviço Social e as ações e programas desenvolvidos pelo Setor de Saúde Ocupacional e Acompanhamento Social.

No terceiro capítulo, é efetuada a apresentação da metodologia de pesquisa, enfocando sua natureza, instrumento de coleta de dados, com vantagens e limitações e o universo pesquisado.

No quarto capítulo, é feita a apresentação e a análise dos resultados da pesquisa, efetuada por meio de questionário aplicado aos empregados da ELETROSUL, tendo como principal ponto de apoio a revisão bibliográfica realizada no primeiro capítulo deste trabalho.

Por último, após a análise dos resultados, são apresentadas as considerações finais.

1 AS EMPRESAS COMO ESPAÇO DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL

Este capítulo resgata o referencial teórico a respeito da atuação do Serviço Social no âmbito das empresas. Inicia com uma revisão histórica, a partir da Revolução Industrial, com enfoque para a emergência das fábricas e suas conseqüências para o agravamento das expressões da questão social. Na seqüência, é abordada a inserção do Serviço Social nas empresas, com destaque para a forma de atuação. Finalmente são tratadas as novas perspectivas para a atuação do Assistente Social nas empresas, a partir do contexto econômico e social da década de oitenta.

1.1 A Revolução Industrial como Porta de Entrada para o Serviço Social nas Empresas

O surgimento do capitalismo, cujo grande marco foi a Revolução Industrial ocorrida na Inglaterra, nos séculos XVIII e XIX, foi responsável por profundas mudanças no sistema econômico e social vigente da época, porém muito mais do que isso e seus efeitos se fizeram sentir determinadamente na definição dos rumos tomados pelo processo histórico de evolução da nossa sociedade.

A emergência de um parque fabril com demanda potencial de matéria-prima estimulou o cercamento dos campos, com vistas à produção de lã, estimulando, assim, o surgimento da propriedade privada e, conseqüentemente, promovendo uma grande transformação no arranjo social.

Polanyi (1980, p.52) registra essa passagem histórica nos seguintes termos:

Os cercamentos foram chamados, de forma adequada, de revolução dos ricos contra os pobres. Os senhores e nobres estavam perturbando a ordem social, destruindo as leis e costumes tradicionais, às vezes pela violência, às vezes pela pressão e intimidação. Eles literalmente roubavam o pobre na sua parcela de terras comuns, demolindo suas

casas que até então, por força de antigos costumes, os pobres consideravam como suas e de seus herdeiros. O tecido social estava sendo destruído; aldeias abandonadas e ruínas de moradias humanas testemunhavam a ferocidade da revolução, ameaçando as defesas do país, depredando suas cidades, dizimando sua população, transformando seu solo sobrecarregado em poeira, atormentando seu povo e transformando-o de homens e mulheres decentes numa malta de mendigos e ladrões.

Assim, os indivíduos que estavam estabelecidos e organizados em uma sociedade predominantemente camponesa foram expulsos em direção das cidades, obrigados a reconstruir suas vidas em um ambiente que lhes era totalmente desconhecido e hostil.

As conseqüências sociais dessa exclusão são relatadas por Polanyi (1980, p. 56):

Nesse período, foi ainda o progresso, na sua escala mais grandiosa, que acarretou uma devastação sem precedentes nas moradias do povo comum. Antes que o processo tivesse ido suficientemente longe, os trabalhadores já se amontoavam em novos locais de desolação, as assim chamadas cidades industriais da Inglaterra; a gente do campo se desumanizava em habitantes de favelas; a família estava no caminho da perdição e grandes áreas do país desapareciam rapidamente sob montes de escórias e refugos vomitados pelos “moinhos satânicos”. Escritores de todas as opiniões e partidos, conservadores e liberais, capitalistas e socialistas, referiam-se invariavelmente às condições sociais da revolução industrial como um verdadeiro abismo de degradação humana.

O dilema entre morrer de fome na periferia das cidades ou se sujeitar ao novo modelo instituído de assegurar a sobrevivência, empurrou homens, mulheres e crianças para dentro das fábricas em busca do salário que lhes garantiria o sustento. Esse é o marco histórico do estabelecimento do mercado de trabalho, conforme comenta Catani (1989, p.29):

[...] o trabalhador foi forçado a procurar o capitalista para vender-lhe a sua força de trabalho, em troca de um salário. O artesão transformou-se em assalariado passando a vender a sua força de trabalho, por dia, por semana ou por mês. Foi o que fizeram os artesãos arruinados, e também os camponeses, que o capitalismo expulsava e expulsava de suas terras.

Vieira (1989, p.40) afirma sobre esse momento da História:

[...] a industrialização, reduzindo o artesanato, modifica completamente o cenário econômico e familiar. A mão-de-obra não é apenas masculina,

mas também feminina e até infantil. A política econômica do *laissez-faire*, procurando lucros cada vez maiores, fixa salários abaixo do nível de subsistência; famílias inteiras vão para as fábricas e as minas em busca de sobrevivência. Surge, então, uma nova classe de pobres: os assalariados que não ganham o suficiente para viver.

Porém, o entendimento da mão-de-obra, como mercadoria, permitia, em nome da nova ordem econômica, impor aos trabalhadores condições precárias para o desempenho das suas atividades laborais: poluição do ar, poluição sonora, falta de higiene, problemas de ventilação, baixa iluminação, jornadas de trabalho extenuantes, trabalhos repetitivos, baixos salários, inexistência de qualquer direito trabalhista. Essas eram as condições oferecidas pelos empregadores em troca dos trabalhos prestados por seus empregados.

Nesse sentido, Polanyi (1980, p.178) resume a situação vigente da época sob um sistema baseado no caráter de mercadoria de trabalho: “Não cabe à mercadoria decidir onde será oferecida à venda, para que finalidade será usada, a que preço ser-lhe-á permitido trocar de mãos e de que maneira ela deve ser consumida ou destruída”.

Assim, ao estabelecer uma nova forma de organização das forças produtivas, a Revolução Industrial implanta uma divisão distanciada e concorrente entre o capital e a força de trabalho, conforme comenta Chauí (2001, p.411):

Os proprietários dos meios de produção e os trabalhadores ou não proprietários, que vendem a sua força de trabalho como mercadoria submetida à lei da oferta e da procura no mercado de mão-de-obra, são classes sociais antagônicas e seus conflitos revelam uma contradição profunda entre os interesses irreconciliáveis de cada uma delas [...].

Essa dicotomia é uma das mais marcantes características do modelo capitalista, presente, de forma atenuada, até os dias de hoje nas relações trabalhistas. A evolução das condições de trabalho, dos primórdios da Revolução Industrial até os nossos dias, é resultado de conquistas focadas no princípio de resguardar o caráter humano e social do trabalho.

Tais conquistas foram impulsionadas, inicialmente, pela organização da sociedade civil em associações e sindicatos de trabalhadores. Daí, decorreram legislações fabris e trabalhistas de proteção ao trabalhador. E, à medida que resultados positivos na produção e produtividade, decorrentes de uma maior humanização do trabalho, foram percebidos pelos empregadores, iniciou-se uma fase de busca por ferramentas e instrumentos capazes de melhorar as condições de trabalho, contribuir para o sucesso da organização, além de funcionar como elementos apaziguadores nas divergências intrínsecas às relações trabalhistas e sociais.

É nesse contexto e com esse propósito que as organizações recorrem e introduzem nos seus ambientes de trabalho os conhecimentos, habilidades e qualificações dos profissionais da área de Assistência Social.

Esse processo ocorre, na Europa, no final da primeira metade do século XIX. No Brasil, teve início no século XX, com o desenvolvimento do capitalismo industrial, ao longo do Estado Novo.

1.2 A Inserção do Serviço Social nas Empresas

Foi a partir da Revolução Industrial que a profissão de Serviço Social encontrou espaço para atuar como instrumento de atendimento às demandas sociais, decorrentes do agravamento das desigualdades sociais, em função do estabelecimento do sistema de mercado. Nesse sentido, Rico (1982, p.30) comenta:

O Serviço Social, como profissão institucionalizada, nasceu no século XIX, com a Revolução Industrial. Sob o impacto do desenvolvimento do capitalismo, emergem várias crises sociais: desemprego, jornadas excessivas de trabalho para crianças e mulheres, doenças, miséria, etc. O trabalho de ação social, a ajuda caritativa e paliativa, como sugerem os seus próprios nomes, eram soluções imediatas para problemas que tinham suas causas na estrutura de um sistema econômico e social que alicerçava suas origens.

As origens do Serviço Social, no século XIX, foram marcadas, portanto, pela caridade e benevolência, especialmente da Igreja Católica, por meio de ações sociais, visando amenizar as questões decorrentes da desigualdade social, expressas pela miséria, pela falta de emprego e pela grande concentração da população nos centros urbanos.

O conceito de profissão, relacionado ao Serviço Social, referenciado nos parágrafos acima, merece atenção especial face à proposta do presente trabalho.

De acordo com Mota (1991, p.19), a construção do conceito de profissão no que se refere ao Serviço Social se deu “[...] a partir do reconhecimento de uma relação entre existência de necessidades e a possibilidade do seu suprimento pela via de uma ação especializada que, por isso mesmo, assume um caráter social”.

Sendo as empresas, núcleos do sistema social, com realidade dinâmica, sempre acompanhando as mudanças que ocorriam no panorama político-econômico, nelas se originavam contradições e conflitos entre os que possuíam e os que não possuíam os meios de produção, ou seja, entre empregadores e empregados. Enquanto os primeiros objetivavam a maximização da produção e da produtividade, os segundos buscavam assegurar condições dignas de subsistência.

Para o empregador, naquele momento, a constatação da incapacidade de administrar os conflitos e as expressões da questão social remeteu à busca de conhecimentos técnico-científicos para a implementação de ações destinadas a atender as demandas dos trabalhadores. Com isso, o atendimento das demandas, visando amenizar as questões relacionadas ao campo social, foi delegado a técnicos qualificados da área da Assistência Social.

Assim, o profissional de Serviço Social foi inserido na empresa objetivando atender à ideologia capitalista, ou seja, amenizar os efeitos das expressões da questão social sobre a capacidade produtiva do empregado, visando, assim, à reprodução e

expansão do capital. Desse modo, foi atribuída ao profissional do Serviço Social a incumbência da administração de benefícios materiais, revestidos com caráter educativo, com o objetivo de neutralizar as condutas impróprias dos trabalhadores e suas famílias.

Nesse sentido, Mota (1991, p. 16), afirma que:

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

A presença do Assistente Social na Empresa não representava a preocupação do empregador no atendimento às necessidades básicas de subsistência dos empregados, pois esta não era a questão primordial. Representava, sim, a garantia da qualidade do trabalho, preservação da força de trabalho e o aumento da produção, os quais eram itens fundamentais para o acúmulo de capital.

Essa concepção é apresentada por Mota (1991, p. 86), nos seguintes termos:

A legitimação da prática do Serviço Social é demarcada pelo caráter promocional de sua ação, entendida como administração de benefícios assistenciais, junto ao empregado carente. A requisição da empresa é feita em função da interferência dos problemas sociais do trabalhador na produção e da necessidade de ter um técnico que se responsabilize pelas soluções imediatas de tais problemas. O lugar do Serviço Social na empresa é de mediador de soluções propostas pela instituição para atender os problemas sociais do empregado, de forma a compatibilizar situações.

Nessa mesma linha de pensamento, Iamamoto (1999, p. 47) assevera que:

O Serviço Social sempre foi chamado pelas empresas para eliminar focos de tensões sociais, criar um comportamento produtivo da força de trabalho, contribuindo para reduzir o absenteísmo, viabilizar benefícios sociais, atuar em relações humanas na esfera do trabalho.

Essa concepção de atuação do profissional do Serviço Social, imposta pelo mercado de trabalho – empresas -, reforçado pelo sistema de ensino, o qual reproduz o

modelo vigente, e disponibiliza profissionais com as características demandadas pelo mercado de trabalho, construiu uma imagem de atuação do profissional do Serviço Social caracterizada por ações pontuais, na grande maioria das vezes individualizadas, que visam amenizar demandas sociais do empregado e de sua família.

1.3 Novas Perspectivas para a Atuação do Profissional do Serviço Social nas Empresas

A década de 1980 foi marcada por mudanças nos modelos de administração das organizações. Assim os antigos modelos marcados pela burocracia acabaram cedendo lugar aos novos modelos que são embasados em conceitos como: flexibilidade, qualidade, eficiência, eficácia, inovação e melhoria contínua, surgindo um novo fenômeno organizacional, com frequência, chamado de *Nova Administração*. (GUIMARÃES, 2003)

Esse fenômeno, reestruturação produtiva, redefine socialmente o processo de produção de mercadorias, por meio do uso da tecnologia, da ciência e pela externalização/terceirização da produção, resultando na racionalização do trabalho vivo, no aumento da produtividade e na redução de custos, com isso permitindo o acesso ao mundo competitivo, tanto em nível nacional quanto internacional.

Para Mota (2000, p.32)

A externalização da produção, ao mesmo tempo em que determina a exclusão dos trabalhadores do trabalho socialmente protegido, cria outras formas de inclusão na economia, que tem na insegurança (Mattoso, 1995) e na desproteção do trabalho as suas principais características.

Também Carleial (1996, *Apud* Mota, 2000, p. 32)

Os mecanismos de externalização/terceirização, adotados pelas grandes empresas, produzem uma “migração” da sua capacidade produtiva para médias e pequenas firmas e estimulam a proliferação de trabalhadores autônomos, sem vínculo empregatício e de trabalhadores em domicílio.

A introdução de novas tecnologias e do novo modelo de organização faz parte do arsenal de instrumentos utilizados pelas empresas visando ao aumento da produtividade, à redução dos custos de produção, à melhora da qualidade dos seus produtos, enfim, a estratégias para enfrentamento da crise e da concorrência instalada no sistema capitalista.

Os reflexos da expansão do capital foram sentidos no mercado, e seus efeitos recaíram quase na sua totalidade sobre os trabalhadores. Eles são expressos no desemprego em massa, na ampliação da subcontratação, na intensificação do trabalho, nas perdas salariais, de direitos coletivos e da saúde. Esses efeitos identificam uma desestruturação social que vem acoplada à reestruturação produtiva.

Para MOTA (2000, p.34)

A reestruturação produtiva redefine socialmente o processo de produção de mercadorias. Assim, a reestruturação produtiva não se caracteriza apenas pelas mudanças nos processos técnicos de trabalho nas empresas, comprovadamente tímidos no Brasil, porque aqui reestruturação é abrir capital, privatizar empresas estatais, terceirizar, demitir trabalhadores e aumentar a produtividade em até 100%.

Com a transformação no mundo do trabalho, o capital sente a necessidade de buscar *diferencial+* para atendimento de novas demandas, assim se voltando para o trabalhador qualificado, aquele que consegue desempenhar funções de maior complexidade com conhecimentos técnicos e desvendar as facilidades resultantes das novas tecnologias, enfim um trabalhador polivalente e participativo na gestão da empresa.

A forma seletiva como a reestruturação produtiva trata os trabalhadores acaba por elevar o exército de reserva sobranante, são os excluídos do mercado formal de trabalho pela falta de qualificação, assim, não conseguindo acompanhar e nem atender as necessidades do mercado.

Nesse movimento, são impostas aos trabalhadores novas responsabilidades e uma grande carga de sofrimento psíquico. Esse processo resulta na ampliação do desgaste

físico e mental do trabalhador. Tais perdas se verificam mesmo entre os trabalhadores centrais, pela constante intensificação do trabalho e por viverem sob ameaça de expulsão da posição. Os resultados negativos também se verificam na precarização das condições de vida da classe que vive do trabalho e nas condições de trabalho dos trabalhadores.

Com vistas a atender as exigências do mercado, as empresas buscaram inserir no seu dia-a-dia, *Programa de Qualidade Total*, copiado do modelo japonês de gestão, no qual trazia na sua essência novas formas de organização do trabalho. Assim, a década de 1990 foi o marco dessa transformação, como afirma Iamamoto (1999, p.32):

Fala-se cada vez mais em qualidade total, que é apresentada como “qualidade das condições de trabalho e qualidade de vida”, mas visa de fato à rentabilidade do capital investido, voltada para o trabalhador produzir mais com menor custo e gerar maior lucratividade.

Esses modelos de gestão da força de trabalho implantados objetivavam a formação de um novo comportamento produtivo, por meio de um sistema de integração do trabalhador no mundo da empresa, transformando-o em colaborador. Com isso, vêm modificando as relações de trabalho estabelecidas entre capital e trabalho, bem como entre gerentes e colaboradores no desempenho de suas funções no cotidiano do processo produtivo das organizações.

Reafirmando essa idéia, buscamos em Mota (2000, p. 123)

As empresas buscam criar condições de valorização de seus “colaboradores”, qualificando e investindo no seu potencial, remunerando de forma atraente, premiando o desempenho, criando um clima participativo com canais de comunicação entre os vários níveis hierárquicos e desenvolvendo programas motivacionais, tendo em vista que um dos pontos de sustentação da competitividade é a qualidade dos produtos e um dos fatores para sua obtenção consiste precisamente na confiabilidade e cooperação do trabalhador.

Segundo Costa (1991, p.231)

O colaborador precisa conscientizar-se e que seu objetivo não é mais trocar o trabalho que foi contratado pela remuneração combinada. Sua missão é bem maior. Transcende os limites da empresa. Cada

trabalhador, por mais singela que pareça ser a sua função, é um sustentáculo do desenvolvimento nacional.

As Empresas criaram programas de gestão participativa visando estimular, motivar o envolvimento e o comprometimento do trabalhador com as metas de produtividade da organização, criando mecanismos de controle que são exercidos pelos próprios trabalhadores em relação uns aos outros, fortalecendo o individualismo e disseminando a concorrência entre estes.

Todo esse processo vem repercutindo no mercado de trabalho do Assistente Social, pois as necessidades não estão mais vinculadas simplesmente à prestação de serviços sociais, elas vêm crescendo e se modificando, dadas as características das expressões da questão social que se tornam cada vez mais presentes no cotidiano da empresa.

Dentro dessa nova visão, a organização busca, por meio do profissional de Serviço Social, afastar os problemas que interferem no processo de produção, contornar as questões relacionadas à vida privada dos trabalhadores e executar serviços sociais asseguradores da manutenção da força de trabalho, pois manter os colaboradores integrados à empresa, concedendo-lhes benefícios e incentivos, faz parte da estratégia capitalista para conseguir a participação e o comprometimento desses com a qualidade dos produtos e o desenvolvimento da empresa.

Segundo Huller (2003), os profissionais intervêm nas questões relacionadas à vida privada do empregado, buscando com isso responder aos problemas sociais que afetam a produtividade no trabalho, a comportamentos inadequados ao processo de produção, ou seja, problemas que interferem no resultado de sua produção tais como condições de vida, relacionamento familiar e ambiente de trabalho.

As mudanças no mundo do trabalho trouxeram conseqüentemente mudanças nas características das demandas presentes nas empresas, assim ampliando o leque de

possibilidades de atuação do Serviço Social que vem se ampliando, passando a ser requisitado para atuar no campo da assessoria gerencial, na coordenação de programas que buscam promover o desenvolvimento e nortear comportamentos com vistas a alcançar as metas de qualidade e produtividade, impostas pela empresa, além de programas que visem ao bem estar físico e psicossocial dos trabalhadores.

Iamamoto (1999, p. 47) assevera que:

[...] a atuação do Serviço Social na área dos recursos humanos, na esfera da assessoria gerencial e na criação dos comportamentos produtivos favoráveis para a força de trabalho, [...] todos voltados ao controle da qualidade, ao estímulo de uma maior aproximação da gerência aos trabalhadores [...], valorizam um discurso de chamamento à participação.

Para dar conta das demandas que vão surgindo no cotidiano, o profissional de Serviço Social precisa estar em constante re-qualificação, atualizando seu aporte de conhecimento e desenvolvendo novas competências e talentos, para corresponder ao perfil profissional exigido pela nova economia globalizada.

As novas expressões da questão social presentes no ambiente das empresas, decorrentes dos avanços tecnológicos e científicos experimentados nas últimas décadas e que, igualmente, afetam a capacidade produtiva do trabalhador, estão a requerer do Assistente Social, além das técnicas e da execução de serviços sociais, a capacidade de elaborar estratégias e de implementar metodologias e técnicas de atendimento às novas demandas, orientadas para ações coletivas, preventivas e socioeducativas, atuando de forma mais integrada à área de Recursos Humanos da Empresa.

Nesse sentido, a evolução dos estudos nas áreas das ciências sociais e das ciências humanas vem dando sua contribuição ao disponibilizar novas abordagens e novas metodologias de intervenção, em princípio mais efetivas, especialmente por priorizarem ações voltadas ao conjunto dos trabalhadores, por anteciparem-se ao surgimento dos problemas e por possuírem um enfoque socioeducacional.

2 APRESENTAÇÃO DA ELETROSUL CENTRAIS ELÉTRICAS S.A.

Este capítulo faz a apresentação da ELETROSUL CENTRAIS ELÉTRICAS S.A., onde foi realizado o presente estudo. É efetuado um resgate da sua história até a composição da sua atual estrutura. Situa o Serviço Social na estrutura da Empresa e apresenta as ações e programas desenvolvidos pelo Setor de Saúde Ocupacional e Acompanhamento Social.

2.1 Histórico da Empresa

O início da década de 1960 foi marcado pela consolidação de um novo padrão de desenvolvimento do setor de energia elétrica brasileiro.

Até aquele momento, as empresas concessionárias de energia atuavam de forma isolada e com planejamento próprio. Diante do novo cenário vivenciado no País, fazia-se necessário a integração entre as empresas para possibilitar a interligação do sistema e, assim, garantir mais confiabilidade no suprimento de energia.

Em 1960, o Governo Federal criou o Ministério de Minas e Energia – MME, com as funções de regulamentação, fiscalização e fixação de tarifas de eletricidade.

Em 1962, foi constituída a Centrais Elétricas Brasileiras S.A. – ELETROBRÁS, atuando como empresa *holding*, assumindo a coordenação do planejamento, da operação e da administração financeira do setor energético, em escala nacional. A criação do MME e a constituição da ELETROBRÁS foram os marcos que consolidaram a participação do Governo Federal no setor de energia elétrica do País.

Em 1968, a ELETROBRÁS já atuava no Nordeste por meio da Companhia Hidroelétrica do São Francisco - CHESF e no Sudeste por intermédio de FURNAS

Centrais Elétricas S.A. Para atendimento da região Sul, foi instituído, em 23 de dezembro de 1968, a Centrais Elétricas do Sul do Brasil S.A. – ELETROSUL, com autorização para funcionamento por meio do Decreto nº 64.395 de 23/04/1969.

A ELETROSUL foi constituída sob a forma de sociedade anônima de economia mista com capital fechado, com sede em Brasília e escritório central na cidade do Rio de Janeiro, com o objetivo de realizar estudos e projetos, construir e operar usinas produtoras e linhas de transmissão de energia elétrica na região Sul, integrando seu sistema ao restante do País. Sua área de atuação correspondia aos estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

Os estados mencionados eram servidos, na época, por concessionárias estaduais que, além de atuarem na distribuição de energia, possuíam importantes parques geradores.

A ELETROSUL, de acordo com o seu primeiro Estatuto, seria administrada por uma diretoria em regime de atuação coletiva e responsabilidade solidária composta do presidente e quatro diretores eleitos, com mandato de quatro anos pela Assembléia Geral Ordinária, podendo ser reeleitos.

O período entre 1969 e 1974 foi de grandes desafios para a ELETROSUL, quando esta pôde organizar a base de sua estrutura física como empresa geradora e transmissora de energia elétrica.

Até 1974, o sistema de geração de energia da Empresa era predominantemente térmico, representando 55%, contra 45 % de geração hidráulica. Em 1975, as hidrelétricas passaram a representar 59% e, em 1982, 81% do total da geração de energia.

Um dos eventos de destaque foi a transferência da sede e do escritório central da ELETROSUL, de Brasília e Rio de Janeiro, para Florianópolis, a partir de 1975, atendendo

à determinação do Ministério de Minas e Energia que as sedes das subsidiárias da ELETROBRÁS fossem localizadas nas respectivas áreas de atuação.

Em dezembro de 1978, foi inaugurado, em Florianópolis, o Edifício-Sede da ELETROSUL, com 22.000m² de área construída, erguida em terreno doado pelo governo do Estado de Santa Catarina.

A crise econômica que se instalou no País no início da década de 1980 atingiu o setor de energia elétrica e suas empresas, dificultando, assim, a obtenção de empréstimos externos para sustentar os investimentos públicos e privados.

Os sucessivos planos econômicos colocados em prática pelo Governo Federal, no período de 1985 a 1992, visando conter a inflação, falharam em conseguir a estabilização econômica.

As mudanças na economia brasileira, fundamentadas, basicamente, nas reformas institucionais, reorganização do Estado brasileiro e adequação à nova ordem econômica internacional delineiam direções e paradigmas que influenciaram, fortemente, o setor elétrico.

Em 03 de maio de 1995, pelo do Decreto nº 1.481, posteriormente alterado pelos Decretos nº 1.503 e nº 1.677, a ELETROSUL, juntamente com as demais empresas integrantes do Sistema ELETROBRÁS, foi incluída no Programa Nacional de Desestatização – PND.

A ELETROBRÁS, dando prosseguimento à sua reestruturação societária e patrimonial, na condição de sócia majoritária, determinou que se procedesse à cisão parcial da ELETROSUL.

Em 23 de dezembro de 1997, foi constituída a nova empresa que recebeu a denominação de Centrais Geradoras do Sul do Brasil S.A. – GERASUL. Essa empresa ficou responsável pelos negócios de geração e comercialização de energia elétrica.

A GERASUL ficou com um quadro de pessoal de 1.277 empregados, na data da cisão e, na condição de sucessora da ELETROSUL, assumiu todos os direitos e obrigações previstas nos contratos de trabalho.

O novo modelo do setor elétrico estabeleceu que o serviço de eletricidade seria desmembrado nos quatro segmentos: geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, cabendo ao Governo Federal a responsabilidade pelos ativos da transmissão e passando a geração e a comercialização para a iniciativa privada.

A Eletrosul ficou com a transmissão de energia e, como já estava no Programa Nacional de Desestatização – PND, teve seu orçamento limitado e não foi autorizada a participar de leilões de transmissão de energia elétrica.

A Centrais Elétricas do Sul do Brasil S.A. – ELETROSUL, atuando somente como uma empresa de transmissão de energia elétrica, teve uma diminuição de quase 50% de sua totalidade empresarial original.

Nesse momento, as novas regras de funcionamento do setor elétrico brasileiro procuravam viabilizar a presença do setor privado em todas as suas atividades.

Em 1999, a Empresa adotou novo nome: Empresa Transmissora de Energia Elétrica do Sul do Brasil S.A., que correspondia à realidade do seu objetivo e missão.

Em 2000, o setor elétrico brasileiro completou o seu processo de reestruturação, com avanços significativos, notadamente na implementação do modelo que busca a máxima eficiência econômica, por meio da livre competição no mercado de energia elétrica.

Até meados do ano de 2003, a ELETROSUL estava impossibilitada de participar dos leilões de linha de transmissão. Mas, diante da nova ordem instalada no País pela gestão popular, o segundo semestre de 2003 foi bastante promissor, quando a empresa foi autorizada a participar dos leilões de linhas de transmissão em parceria com Empresas públicas e privadas.

A ELETROSUL trabalha objetivando cumprir com excelência a sua missão, perante a nação brasileira que é “Transmitir energia elétrica, prestar serviços associados, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da sociedade”.

A ELETROSUL encontra reconhecimento na sociedade brasileira, pela qualidade e confiabilidade nos serviços prestados e pela busca contínua: “Ser Empresa padrão de excelência na transmissão de energia elétrica”.

Os princípios que norteiam a forma de atuação da ELETROSUL são: Responsabilidade Social; Respeito e Valorização do Ser Humano; Atuação com Inovação e Liderança; Respeito ao Meio Ambiente; Atuação com Ética e Atuação com Agregação de Valor.

Em 15 de março de 2004, registrou-se um momento de grande relevância para a ELETROSUL, quando o Governo Federal possibilitou que a Empresa voltasse a gerar energia elétrica e prosseguisse com a transmissão.

Dentro dessa nova visão, o Governo Federal assumiu a responsabilidade pela geração e transmissão de energia, impedindo com essa decisão, que futuramente o sistema elétrico brasileiro entre em blecaute causando danos irreparáveis à sociedade.

Esse fato provocou, a partir de 23 de abril de 2004, a alteração do nome da Empresa Transmissora de Energia Elétrica do Sul do Brasil S.A. – ELETROSUL para ELETROSUL Centrais Elétricas S.A. e estudos para elaboração da atual missão.

As informações acima foram retiradas do Relatório de Administração - 25 Anos da Centrais Elétricas do Sul do Brasil S.A. - ELETROSUL de 1993.

2.2 Estrutura Atual da Empresa

ELETROSUL Centrais Elétricas S.A., empresa estatal, apresenta sua estrutura é formal e hierarquizada e para atendimento aos seus objetivos segue a burocracia imposta às estatais.

Dentro da macroestrutura do País, é subsidiária da Centrais Elétricas Brasileiras –ELETROBRÁS, conseqüentemente, subordinada ao Ministério de Minas e Energia – MME, e tem sua forma de agir regida por normas e procedimentos internos, aprovados pela Diretoria Executiva, em consonância com as determinações do Governo Federal.

A ELETROSUL conta com uma Assembléia de Acionista, um Conselho Fiscal, um Conselho de Administração e uma Diretoria Executiva, todos representando instâncias superiores da Empresa.

A Diretoria Executiva se apresenta dividida em três Diretorias: Presidência que conta com a Secretaria Geral e seis Assessorias; Diretoria de Gestão Administrativa e Financeira que conta com duas Assessorias, cinco Departamentos e onze Divisões; Diretoria Técnica que conta com duas Assessorias, cinco Departamentos, quatorze Divisões, uma Coordenadoria e cinco Regionais de Manutenção, conforme organograma (ANEXO A)

Para a ELETROSUL dar cumprimento a sua missão perante a sociedade brasileira conta, atualmente, com um quadro funcional de 1.353 profissionais distribuídos nos quatro Estados, correspondentes a sua área de atuação, conforme abaixo:

Tabela 1: Distribuição dos empregados ELETROSUL por Estado e situação funcional

| Estados | Ativos | Cedidos | Licenciados | Afastados |
|--------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|
| Rio Grande do Sul | 146 | 01 | | 03 |
| Santa Catarina | 915 | 15 | 05 | 13 |
| Paraná | 174 | 02 | | 02 |
| Mato Grosso do Sul | 76 | 01 | | |
| TOTAL | 1311 | 14 | | 18 |

O grupo de empregados ativos é composto por 1.101 profissionais do sexo masculino e 210 profissionais do sexo feminino.

Do total de empregados, 931 são enquadrados como nível médio: assistentes, auxiliares e especialistas e 422 são enquadrados como nível universitário: Administrador, Advogado, Arquiteto, Contador, Economista, Engenheiro, Médico e Assistente Social.

Como resultado dos incentivos da Empresa que visam estimular a contínua qualificação do seu corpo funcional, dos 931 empregados enquadrados no Plano de Cargos e Salários em cargos de nível médio, 20% já concluiu a graduação.

2.3 O Serviço Social na ELETROSUL

2.3.1 A Inserção do Serviço Social na ELETROSUL

O Serviço Social foi inserido na ELETROSUL quando da sua constituição em 1969, conforme informações colhidas de profissionais ligados à área de Recursos Humanos e da Saúde Ocupacional.

Diante de dificuldades encontradas para resgatar os registros das ações realizadas pelo Serviço Social na Empresa, recorreremos ao Manual de Pessoal, datado de 1976, onde estão registradas as profissões com as respectivas atribuições.

O Manual, instrumento normativo, destinado a regular a administração de pessoal foi aprovado em Reunião da Diretoria Executiva e contempla na seção II, folha 3, item 1.7, as atribuições do Serviço Social em conjunto com a Área Médica:

ASSISTÊNCIA MÉDICA E SERVIÇOS SOCIAIS

Preservação da saúde e do bem-estar físico, mental e social dos empregados (e seus dependentes) da ELETROSUL e, eventualmente, dos seus empreiteiros, efetuada em caráter supletivo às atividades de assistência médica e de serviços sociais prestados por órgãos governamentais, por força da lei, ou por outras entidades.

Obtenção de adequado clima de satisfação, tranquilidade e segurança em relação ao presente e ao futuro, no qual os empregados possam contribuir, de forma constante, com todos os seus talentos na consecução dos objetivos da Empresa.

Com relação à não-localização dos documentos com o registro das ações realizadas pelos Profissionais de Serviço Social, levam a crer que a história muitas vezes se perde pela falta de registro das ações ou pela não-preservação desses.

Isso se deve ao fato de que as empresas são submetidas a constantes transformações, em que são introjetadas novas formas de fazer, imposta pela necessidade de se adequar aos novos modelos de administração. Com isso, experiências vividas e projetos são abandonados ou considerados inadequados, dando lugar a outras ações, ditas como inovadoras.

De acordo com Vieira (1989, p. 14), “História é vida, tem passado, presente e futuro; são fatos que se sucedem. Poderemos, assim, compreender o presente através do passado e reconstituir o passado a partir do que sabemos do presente”.

A necessidade do profissional de Serviço Social se fez presente desde o início das atividades da Empresa.

As ações da Eletrosul, na condição de empresa responsável pela construção de usinas, subestações e linhas com vistas à geração e transmissão de energia elétrica, interferiam na organização das comunidades e nos núcleos familiares dos que residiam nos locais de construção dos empreendimentos, exigindo, assim, a intervenção do profissional de Serviço Social.

Esse fator, somado ao momento de expansão do setor elétrico brasileiro, exigia dos empregados um ritmo de trabalho acelerado e uma carga horária exaustiva, gerando, com isso, questões relacionadas a saúde biopsicossocial dos empregados, bem como questões advindas das relações sociais vivenciadas por eles.

Assim, para dar conta das expressões da questão social que afetavam tanto as comunidades internas, quanto à externa, se fazia necessário contar com profissionais tecnicamente qualificados e preparados para intervir junto a essas populações, buscando minimizar os efeitos decorrentes das ações realizadas pela Empresa para atendimento dos seus objetivos.

O projeto profissional de Serviço Social da Empresa, desde seu início, priorizou a saúde do trabalhador, visando ao atendimento das necessidades físicas, psicológicas e sociais que interferiam nas relações entre os empregados, entre estes e a Empresa e nas suas relações familiares.

2.3.2 Contextualização do Serviço Social na ELETROSUL

O Serviço Social está localizado no Setor de Saúde Ocupacional e Acompanhamento Social – SESOA, que é vinculado à Divisão de Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional – DVSS. Essa Divisão, por sua vez, é vinculada ao Departamento de Gestão de Pessoas – DGP e, por consequência, todos estão estruturalmente vinculados à Diretoria de Gestão Administrativa e Financeira – DG (ANEXO B).

Para dar atendimento aos 1.353 empregados, lotados em Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Paraná e Mato Grosso do Sul, conforme **Tabela 1**, o Setor de Saúde Ocupacional e Acompanhamento Social – SESSOA conta com três Assistentes Sociais, dois Médicos do Trabalho, duas Enfermeiras do Trabalho, três Técnicos de Segurança do Trabalho e um Técnico com especialização em Trabalho de Grupo, possibilitando, assim, um atendimento multidisciplinar.

Sendo a Eletrosul uma Empresa, cuja gestão é regida pelos princípios da participação, do envolvimento e da interação entre os diversos segmentos que a compõem, a prática profissional do Serviço Social, igualmente, se desenvolve com ações socialmente construídas e compartilhadas entre as diversas categorias profissionais e o corpo diretivo da instituição, voltadas para uma melhor qualidade de vida dos empregados e para a consecução dos objetivos da Empresa.

Para o desempenho das atividades os profissionais de Serviço Social da Empresa buscam amparo na base teórico-metodológica, tais como: análise crítica da realidade social, conceito de saúde, trabalhador, capital, normas de gestão empresarial, leis que normatizam a profissão, ética, dependência química, pessoa com deficiência, integração, motivação, qualidade de vida, entre outros, sempre pautados pelos princípios da igualdade, equidade e universalidade dos direitos.

No atendimento da demanda, os Assistentes Sociais utilizam instrumentos técnico-operativos tais como: atendimento individual e coletivo, visita domiciliar e hospitalar, reuniões, campanhas, palestras, encontros, seminários, sindicâncias e elaboração de planos, programas e projetos.

Tais ações, desenvolvidas pelo Serviço Social da ELETROSUL, buscam contribuir no processo de reflexão e análise dos problemas e dificuldades encontradas, seja de ordem pessoal, social ou profissional.

O instrumental utilizado pelos profissionais de Serviço Social tem um objetivo determinado. Assim de acordo com Vieira (1985 p.149 *Apud* HULLER 2003, p. 100 e 101) pode ser dividido em:

Instrumentos Psicológicos: Uso profissional do “eu” e do relacionamento. Através deste instrumental é possível estabelecer uma relação de confiança com o usuário, e o respeito para que se obtenha maiores informações.

Instrumentos Técnicos: Que são divididos em técnicas de constatação, explicação e compreensão e técnicas de intervenção. Esta tem o objetivo de detectar a problemática apresentada pelo usuário, tentando compreendê-la para que possa intervir de forma adequada.

Instrumentos Situacionais: Consiste nas entrevistas individuais ou grupais e reuniões. Tem como objetivo reconhecer a situação vivenciada pelo usuário. Podem ocorrer através do contato com o usuário, com sua família, amigos, ou seja, do meio em que vive.

Instrumentos Administrativos: Consiste na documentação e providências diversas. Objetiva-se através de encaminhamentos realizados pelo serviço social, seja ele médico, hospitalar, internações, consultas, assim como orientação para encaminhamento de documentos para inclusão de dependentes.

2.4 Ações Desenvolvidas pelo Serviço Social da Eletrosul

A operacionalização das ações desenvolvidas pelos profissionais de Serviço Social da Empresa se dá por meio das atividades relacionadas abaixo:

► Programa de Atendimento Psicossocial – PAP

Esse programa dá atendimento individualizado aos empregados e seus familiares buscando identificar os problemas, prestar orientação e promover a capacitação do usuário para resolução das dificuldades profissionais, pessoais e sociais que interferem na qualidade de vida e no desempenho das atividades profissionais, com vistas ao desenvolvimento de seu bem estar.

► Programa de Prevenção e Tratamento a Dependência do Álcool e Outras Drogas – PRAD

Esse programa foi aprovado em 1994. É dirigido aos empregados e seus dependentes e busca promover ações preventivas e educativas sobre os malefícios causados pelo uso abusivo do álcool e/ou outras drogas, bem como propiciar condições de um tratamento adequado.

O Serviço Social realiza diversas atividades junto aos empregados e seus dependentes, tais como: orientação a gerentes, empregados e familiares visando um maior entendimento quanto ao problema; encaminhamentos para acompanhamento médico/psicológico, clínicas especializadas em dependência química e grupos de Alcoólatras Anônimos; visitas domiciliares e hospitalares; seminários de prevenção; campanhas informativas; e reuniões do grupo “Viver Feliz”.

O Grupo “Viver Feliz” é formado por dez empregados e realiza encontros quinzenais na Sede da Empresa. Constitui-se em um espaço para debates e troca de experiências, com o propósito de promover a ajuda mútua no tratamento.

► Projeto “Ambiente ELETROSUL Livre do Fumo”

Esse projeto integrante do PRAD, no qual uma equipe multidisciplinar realiza orientação, encaminhamento e monitoramento de todo o processo de tratamento, como também investe em ações preventivas. Busca promover a sensibilização, o esclarecimento e a orientação aos empregados e familiares quanto ao uso do tabaco.

Na Empresa, estima-se que cerca de 10% dos empregados apresentam dependência à nicotina.

A duração do tratamento é prevista para até nove meses, por meio do uso de medicamentos, e de um ano para o tratamento psicoterápico.

Esse Projeto atende 29 participantes, entre empregados e dependentes.

A partir do trabalho de acompanhamento realizado pelos profissionais do Serviço Social, foi manifestado interesse, pelos participantes, pela criação de um espaço para troca de experiências. Assim, em novembro de 2004, foi formado um grupo de ajuda mútua na Sede da Empresa, que realiza encontros quinzenais.

► **Programa de Assistência a Pessoas com Deficiência – PAPD**

Esse programa foi criado em 1990 com o propósito de viabilizar financeiramente a assistência educacional e reabilitacional aos empregados e dependentes com deficiência.

O Serviço Social, juntamente com a equipe de saúde ocupacional da Empresa, realiza o processo de inclusão no Programa e, por meio de reuniões com as famílias e dependentes, são prestadas informações, são possibilitadas a troca de experiências e a ajuda mútua.

Esse programa beneficia 24 pessoas e visa, além de resgatar a dignidade da pessoa com deficiência para o exercício da cidadania, também envolver a sociedade nesse processo, garantindo e ampliando os direitos das pessoas com deficiência.

► **Acompanhamento aos Empregados Afastados por Auxílio-Doença ou Acidente de Trabalho**

Esse acompanhamento tem por objetivo atender e orientar os empregados que estão afastados para tratamento de saúde, buscando, com isso, contribuir para a melhoria da qualidade de vida e auxiliar na resolução dos problemas decorrentes do afastamento do trabalho.

Para o acompanhamento, o Serviço Social realiza visita domiciliar, hospitalar e contatos periódicos para acompanhar o tratamento, bem como presta atendimento e orientação aos familiares dos empregados afastados.

► **Sindicância para inclusão de dependentes**

A sindicância é um procedimento executado pelo profissional de Serviço Social, com vistas à inclusão, no Plano de Saúde da ELETROSUL, de pai, mãe e irmãos menores e/ou deficientes, que dependam oficialmente do empregado.

Esse procedimento se realiza por meio da análise de documentos que devem atender os critérios estabelecidos pela Norma de Gestão da Empresa.

► **Programa de Prevenção de Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e de Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) – PLER**

Esse programa é constituído por uma equipe multidisciplinar e tem como objetivo estimular os empregados a desenvolverem, em todas as áreas da Empresa, uma consciência prevencionista sobre as patologias LER/DORT, bem como, sobre as doenças vinculadas à coluna vertebral.

As ações estão voltadas as seguintes etapas: análise ergonômica dos postos de trabalho, ginástica laboral e acompanhamentos de casos existentes.

► **Programa de Condicionamento Físico e Acompanhamento Social a Equipes de Eletricistas de Linha de Transmissão**

Esse programa vem sendo desenvolvido desde 1999, por meio de equipe multidisciplinar, e tem como meta a qualidade de vida e a preservação da saúde das equipes de eletricitas de linhas de transmissão que exercem suas funções em áreas de risco.

O trabalho de eletricitista de linha de transmissão de energia requer atenção quanto aos aspetos referentes à saúde, condicionamento físico, relacionamento interpessoal, visando à garantia do seu bem estar, à segurança das pessoas e dos serviços prestados pela Empresa.

Visando contribuir para a qualidade de vida no trabalho, à preservação da saúde e da vida dos empregados, a Empresa busca preparar o profissional para o trabalho e situações do dia-a-dia, bem como ajudá-los a reconhecer, desenvolver e experimentar sua própria capacidade e habilidade em lidar com o mundo em seus diversos contextos, em especial o organizacional.

É esperado com esse trabalho promover a valorização do ser humano, a melhoria da qualidade de vida, das relações familiares e de trabalho, a prevenção de doenças e acidentes de trabalho, a redução do índice de absenteísmo, a redução dos custos com tratamento de saúde e a melhoria da produtividade dos empregados.

A metodologia do Programa prevê avaliações semestrais de condicionamento físico, acompanhamento psicossocial e de saúde, programas individuais de atividade física e acompanhamento familiar.

Para melhor aproveitamento e resultado do Programa de atividade física, foram implementadas, nos locais onde estão lotadas as equipes de linhas, dez salas de condicionamento físico com aparelhos apropriados para esse trabalho, sendo reservado um horário durante a jornada de trabalho para que executem sua programação individualizada.

► **Encontro das Famílias de Empregados das Equipes de Linha de Transmissão**

Esse trabalho é uma etapa do Programa de Condicionamento Físico e Acompanhamento Social a Equipes de Eletricistas de Linha de Transmissão e objetiva a integração entre as famílias dos eletricitistas.

Esse programa tem por objetivo dar suporte e apoio à família por meio da intervenção do profissional de Serviço Social. Organiza e cria, também, redes primárias (comunidade) para dar atendimento às famílias em situações emergenciais,

proporcionando, com isso, um maior grau de tranquilidade e segurança ao empregado que se encontra constantemente em viagem a serviço da Empresa.

Nos encontros realizados com as famílias, diversos aspectos são abordados, tais como: a missão e o papel da Empresa, a importância do eletricista no contexto organizacional, as dificuldades enfrentadas por esses profissionais no dia-a-dia de trabalho e o papel da família nesse processo.

Essa iniciativa permite uma aproximação entre as famílias desses empregados e a Empresa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo trata da caracterização metodológica da pesquisa, enfocando sua natureza, instrumento de coleta de dados, com as vantagens e limitações e o universo pesquisado.

3.1. Caracterização da Pesquisa

A pesquisa é o meio encontrado para geração de novos conhecimentos e de novas teorias, bem como tem a capacidade de ser a alimentadora da prática do exercício profissional, pois é com base no estudo e na verificação que a ciência se desenvolve e respostas a questionamentos são encontradas.

Para uma melhor compreensão do que é pesquisa, recorremos a Gil (1995, p.43) que define pesquisa “como processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico”.

Por meio da utilização da metodologia científica, é possível obter informações da realidade social onde os sujeitos estão inseridos e gerar novos conhecimentos, possibilitando uma maior compreensão dos fatos sociais.

Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (1998, p.159) afirmam que a significância da pesquisa “pode ser demonstrada indicando sua contribuição para a construção do conhecimento e sua utilidade para a prática profissional e para a formulação de políticas”.

Para o desenvolvimento desta pesquisa e, tendo em vista o objetivo que se pretende atingir, foram trabalhadas as abordagens quantitativa e qualitativa. Segundo Henkel e Almeida (2003), a pesquisa quantitativa tem sua principal característica na quantidade de objetos, constituindo um universo de objetivos a serem pesquisados.

Richardson (1985, p. 29) assevera que o método quantitativo:

[...] caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc.

Amplamente utilizado na condução da pesquisa, o método quantitativo representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às inferências.

Quanto à abordagem qualitativa, Minayo (1999, p. 28) afirma que se torna difícil trabalhar com quantificação, “uma vez que caminhamos para o universo de significações, motivos, aspirações, atitudes, crença e valores”.

Para Richardson (1985, p.39)

Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos.

As afirmações acima corroboraram com a escolha das abordagens a serem utilizadas na pesquisa, pois vêm ao encontro do objetivo final deste trabalho, que é apreender a percepção da totalidade dos empregados da ELETROSUL sobre o Serviço Social na Empresa.

3.2 Instrumento de Coleta de Dados e Universo Pesquisado

A pesquisa, como meio para gerar e ampliar conhecimentos, utiliza técnicas e instrumentos para levantamento de dados e informações. Nesse sentido, foram utilizadas tanto fontes primárias como secundárias.

Segundo Richardson (1985, p.206 e 207), “uma fonte primária é aquela que teve uma relação física com os fatos analisados, existindo um relato ou registro da experiência vivenciada”. Já “uma fonte secundária é aquela que não tem uma relação direta com o acontecimento registrado, senão através de algum elemento intermediário”.

Para Mattar (1997), os dados primários são aqueles que são coletados, pelo pesquisador, pela primeira vez, e os dados secundários dizem respeito às informações já existentes em livros e relatórios.

Para a construção teórica deste Trabalho de Conclusão de Curso, foram utilizados primeiramente dados secundários: em pesquisa bibliográfica e documental, por meio de leitura de livros e documentos da ELETROSUL Centrais Elétricas S.A.

Para Gil (1995, p.71) “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Minayo (1999, p. 97) afirma que a pesquisa bibliográfica tem que ser “suficientemente ampla para traçar a moldura dentro da qual o objeto se situa: a busca de vários pontos de vista, dos diferentes ângulos do problema que permitam estabelecer definições, conexões e mediações”.

A pesquisa documental é aquela que se utiliza de materiais que não foram organizados e trabalhados para atender a um determinado objetivo ou pesquisa. Baseado em Gil (1995), os documentos são classificados em documentos de primeira e de segunda mão. Os de primeira mão são aqueles que não passaram por um processo de análise, e os de segunda mão são aqueles que já foram analisados e trabalhados, servindo de subsídios para a construção de relatórios, onde são verificados registros de dados oficiais.

Num segundo momento, a pesquisa utilizou fontes primárias, ou seja, de dados que foram coletados pela primeira vez. Essa fase diz respeito à pesquisa empírica na ELETROSUL Centrais Elétricas S.A.

Para a realização da pesquisa, optou-se pelo questionário, como técnica de coleta de dados.

Gil (1995, p.124) define o questionário como:

[...] a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

Considerando que o objetivo deste trabalho é obter a percepção dos empregados da ELETROSUL, optou-se pela utilização do questionário por constituir-se em um instrumento de coleta de dados capaz de atingir a totalidade dos empregados, em todos os Estados e em todas as unidades físicas da Empresa .

Nesse sentido, Gil (1995), atribui ao questionário vantagem de possibilitar atingir um grande número de participantes, mesmo que estejam em lugares distantes, já que o questionário pode ser enviado pelo correio e atualmente por meio eletrônico; não exige a presença física do pesquisador.

Por outro lado, o mesmo autor apresenta as seguintes limitações desse instrumento: em alguns casos o questionário é seletivo, pois exclui as pessoas que não sabem ler e escrever e impede que o participante da pesquisa receba auxílio quando não entender corretamente os questionamentos.

Com o propósito de melhor atender o objetivo deste estudo, utilizou-se no questionário uma combinação de perguntas abertas e fechadas.

Para Gil (1995, p.127), as perguntas abertas “são aquelas em que o interrogado responde com suas próprias palavras, sem qualquer restrição”. As perguntas fechadas “são aquelas para as quais todas as respostas possíveis são fixadas de antemão”.

Conforme já comentado, o universo da pesquisa é a totalidade dos empregados ativos da ELETROSUL. Assim, para possibilitar tal alcance, foi utilizado o meio eletrônico, haja vista que todos os empregados têm acesso ao terminal de microcomputador.

3.3 O Significado de Conhecimento e de Percepção

Dada a importância do conhecimento para o desenvolvimento de um estudo, torna-se relevante trazer o seu significado.

Kruglianskas e Terra (2003, p.151) afirmam que conhecimento:

É uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e para a incorporação de novas experiências e informações.

Considerando que os resultados do presente estudo têm como ponto de partida a percepção, julga-se oportuno, nesse momento, estabelecer o significado desse conhecimento empírico.

Para Chauí (2001, p.122 e 123),

A percepção é sempre experiência dotada de significação, isto é, o percebido é dotado de sentido e tem sentido em nossa história de vida, fazendo parte do nosso mundo e de nossas vivências.

A percepção envolve nossa vida social, isto é, os significados e os valores das coisas percebidas decorrem de nossa sociedade e do modo como nela as coisas e as pessoas recebem sentido, valor ou função.

A percepção não é uma idéia confusa ou inferior, como julgava a tradição, mas uma maneira de ter idéias sensíveis ou significações perceptivas.

Assim, pretende-se, a partir das experiências vivenciadas pelos empregados da ELETROSUL, conhecer qual o significado que o Serviço Social tem nas suas vidas.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

No presente capítulo, será feita a apresentação e a análise dos resultados da pesquisa, cujos dados foram coletados por meio de questionário aplicado aos empregados da ELETROSUL, tendo como principal ponto de apoio a revisão bibliográfica realizada no primeiro capítulo deste trabalho.

4.1 Representatividade dos Dados em Relação ao Universo Pesquisado e Caracterização dos Respondentes

O questionário foi encaminhado para a totalidade do universo pesquisado, ou seja, para os 1.311 empregados ativos na empresa.

Foi obtido um retorno de 588 questionários, representando 45% do universo pesquisado.

Desses 588 respondentes, 489 são do sexo masculino e 99 são do sexo feminino, guardando, assim, uma alta representatividade com relação à distribuição encontrada na Empresa, uma vez que se obteve um retorno de questionários dentro da mesma proporção existente entre sexo masculino (1101) e feminino (210) na totalidade dos empregados ativos da Empresa, conforme demonstra a **Ilustração 1**.

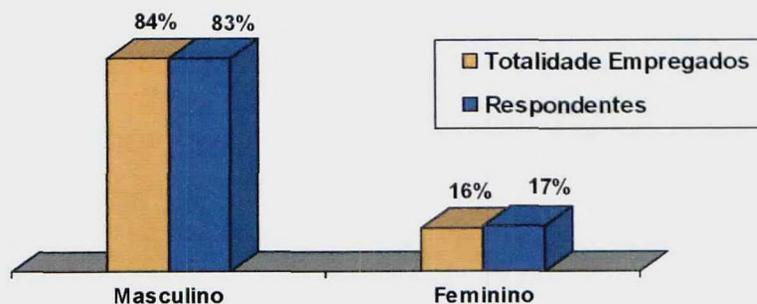


Ilustração 1. Proporcionalidade entre os sexos da totalidade dos empregados ativos da Eletrosul e dos respondentes da pesquisa

No que se refere à escolaridade dos respondentes, obteve-se, igualmente, uma boa representatividade com relação à distribuição encontrada na Empresa, conforme demonstra a **Ilustração 2**.

Nota-se uma menor participação dos empregados com menor nível de escolaridade (10%), a qual é compensada com uma maior participação dos empregados com formação superior (11%), o que não está fora do esperado em função da maior naturalidade com que estes se relacionam com atividades dessa natureza.

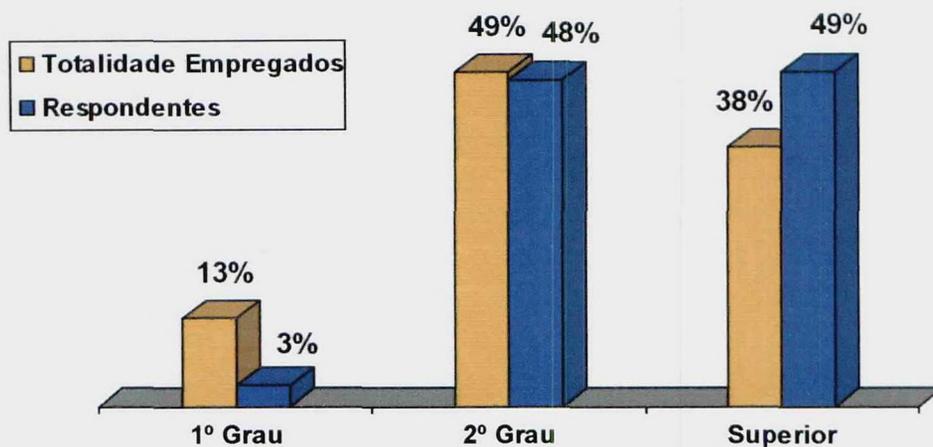


Ilustração 2. Proporcionalidade entre a escolaridade da totalidade dos empregados ativos da Eletrosul e dos respondentes da pesquisa

Quanto ao tempo de serviço na Empresa, da mesma forma que o observado em relação aos dois itens anteriores, obteve-se uma boa representatividade entre os questionários respondidos e a distribuição da totalidade dos empregados da Empresa, como pode ser constatado na **Ilustração 3**.

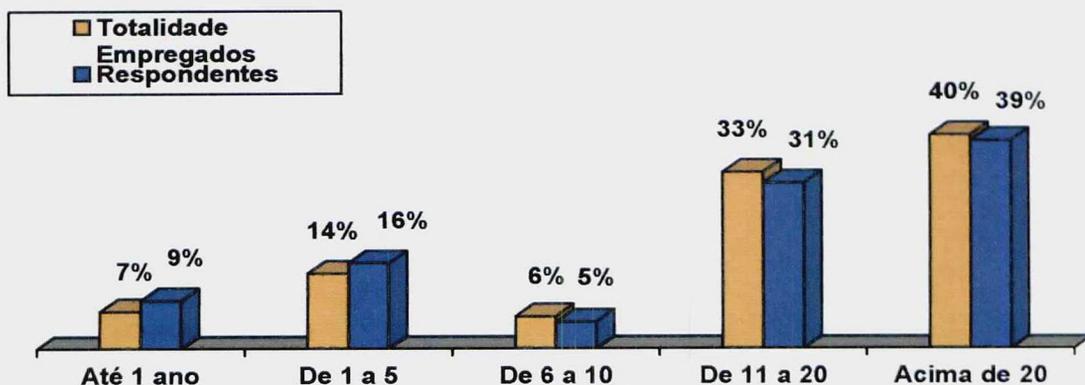


Ilustração 3. Proporcionalidade entre o tempo de serviço, em anos, da totalidade dos empregados ativos da Eletrosul e dos respondentes da pesquisa

Com referência à participação, ou não, em atividades promovidas pelo Serviço Social da Empresa, a pesquisa mostrou que dos 588 respondentes, 347 já participaram de alguma atividade, enquanto que 241 não tiveram participação, cuja proporcionalidade pode ser observada na **Ilustração 4**.

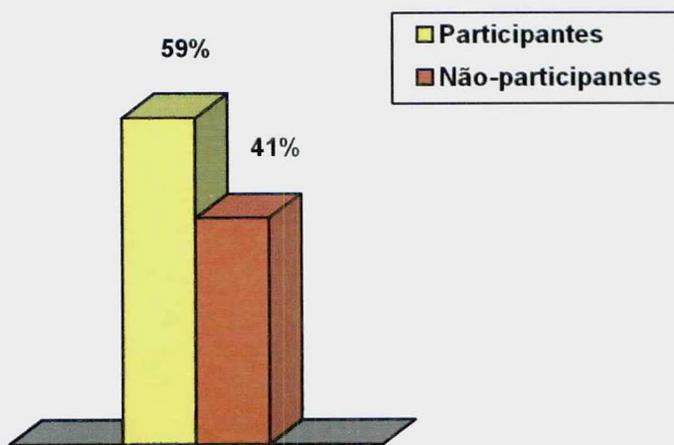


Ilustração 4. Proporcionalidade, do grupo de respondentes, entre participantes e não-participantes em atividades do Serviço Social da Empresa

Para efeito de informação, a distribuição dos participantes por tipo de atividade é apresentada na **Ilustração 5**.

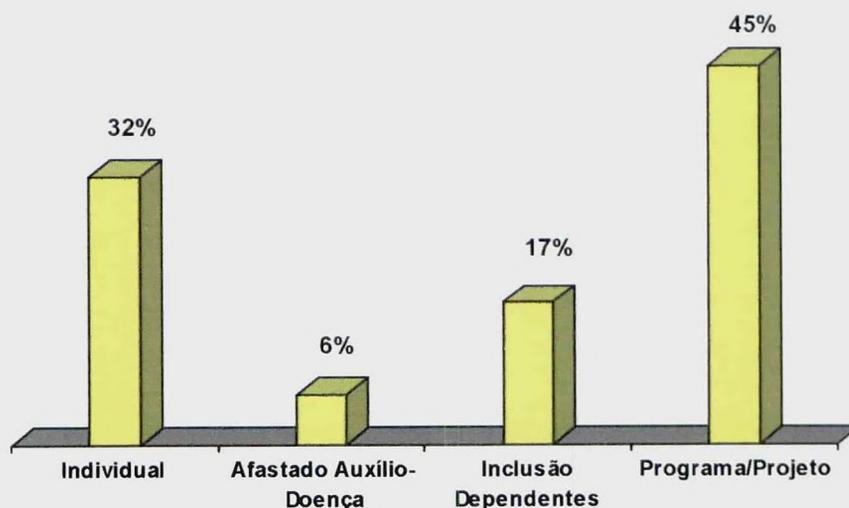


Ilustração 5. Distribuição das participações por tipo de atividade desenvolvida pelo Serviço Social da ELETROSUL

Analisada a representatividade dos dados em relação ao universo pesquisado e caracterizados os respondentes da pesquisa, na seqüência serão analisados os dados que se referem ao objetivo propriamente dito da pesquisa, ou seja, os resultados das questões que buscam captar a percepção dos empregados da ELETROSUL sobre o Serviço Social na Empresa.

4.2 Análise dos Dados Referentes à Percepção dos Empregados

Acreditando-se que a participação em atividades do Serviço Social da Empresa pode constituir-se em uma variável capaz de interferir de forma decisiva na percepção dos empregados que responderam o questionário, optou-se por, após a análise de cada questionamento, confrontar a percepção do grupo que já participou de atividades do

Serviço Social – Participantes com a do grupo que não participou de atividades do Serviço Social – Não-Participantes.

O conhecimento, em todas as suas formas, do mais complexo ao mais simples, é fator primordial para a ação humana. Não há como o indivíduo emancipar-se sem que conheça as possibilidades ao seu alcance e conheça como operacionalizá-las.

No ambiente organizacional, o conhecimento dos objetivos institucionais, das estruturas funcionais das normas formais e informais, das alternativas de desenvolvimento profissional e pessoal são determinantes para que o indivíduo se aproprie das possibilidades que a organização lhe disponibiliza, canalizando-as para o seu bem-estar biopsicossocial e, com conseqüentes resultados positivos para a Empresa.

Para Krausz (1991, p.45),

Quando as condições estruturais da organização permitem e facilitam o acesso ao conhecimento, a qualidade e a quantidade de ações influenciam crescem e se intensificam multidirecionalmente, facilitando a instalação de sinergia, da interação entre pessoas e setores e atuando como poderoso fator de integração [...].

Assim, com o propósito de verificar o nível de conhecimento que os empregados da ELETROSUL detêm acerca das atividades desenvolvidas pelo Serviço Social da Empresa, formulou-se a questão de número 6 do questionário.

Os dados levantados, apresentados na **Ilustração 6**, demonstram que as atividades do Serviço Social tendem a ser pouco conhecidas pela maioria dos empregados da ELETROSUL.

Do total de respondentes, 80% declararam conhecer pouco (71%) ou desconhecer (9%) as atividades desenvolvidas pelo Serviço Social da Empresa, enquanto apenas 20% declararam conhecer muito (13%) ou ter pleno conhecimento das referidas atividades (7%).

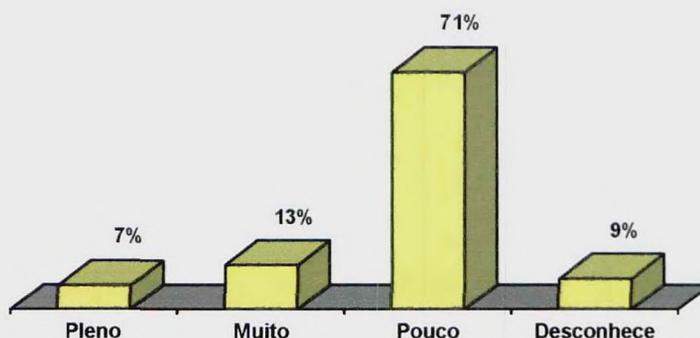


Ilustração 6. Conhecimento que o grupo de respondentes possui com relação às atividades desenvolvidas pelo Serviço Social da Empresa

Quando se analisa o conhecimento que os respondentes possuem acerca das atividades desenvolvidas pelo Serviço Social da Empresa, considerando-se o grupo de participantes e o grupo de não-participantes, observa-se a mesma tendência da **Ilustração 7**, ou seja, a grande maioria (71% e 70%, respectivamente), independente de ter participado ou não de atividades do Serviço Social, detém pouco conhecimento das atividades do Serviço Social da Empresa. De outra forma, para 71% dos respondentes do grupo de participantes, o fato de terem tido certa aproximação com a área, em decorrência de terem participado de alguma atividade do Serviço Social, não refletiu positivamente para adquirir um maior conhecimento das atividades que o Serviço disponibiliza aos empregados.

Por outro lado, cabe ressaltar que 26% dos respondentes do grupo de participantes declararam ter muito (17%) ou pleno (9%) conhecimento acerca das atividades do Serviço Social da Empresa, porém, tais dados não permitem atribuir que esse maior conhecimento se deva, unicamente, ao fato de sua participação em atividades do Serviço Social, pois, em contraposição, 12% dos respondentes, apesar de não terem participado de atividades do Serviço Social, afirmaram deter muito (9%) ou pleno (3%) conhecimento.

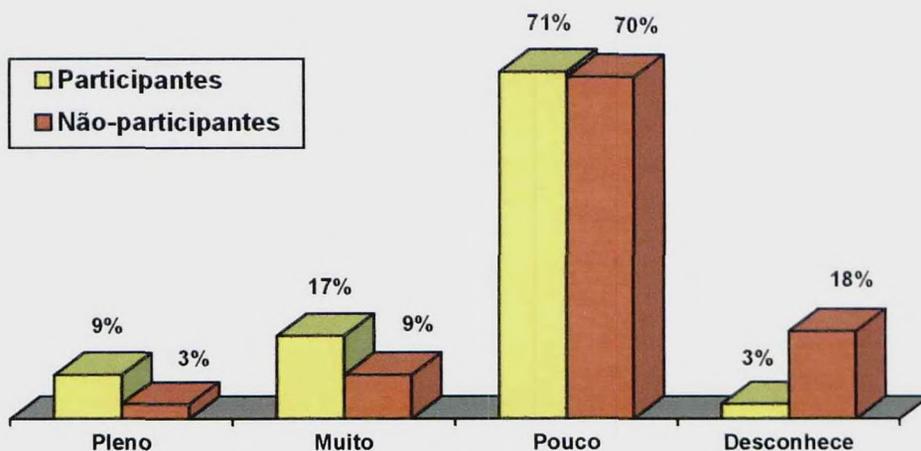


Ilustração 7. Proporcionalidade, entre participantes e não-participantes, com relação ao conhecimento que possuem das atividades desenvolvidas pelo Serviço Social da Empresa

Ainda sobre conhecimento, é inegável que o conhecer, o compreender, o entender, o perceber como as coisas realmente são, é fundamental para a colaboração, a participação, o envolvimento, a valorização e o comprometimento das pessoas com os objetivos e atividades de uma área, de um programa, de um projeto, de uma ação, de uma iniciativa.

Corroborando com o princípio da essencialidade do conhecer para poder operacionalizar, Marques (1988, p.15) afirma que:

O exercício da razão no ato de conhecer inicia-se ao nível da vida do dia-a-dia elaborando-se um conhecimento solidário à realidade em sua imediatez, como um saber prático-operativo colado aos fenômenos percebidos, capaz de colocar o homem em condições de orientar-se no mundo, de familiarizar-se com as coisas e manejá-las.

Essas afirmações remetem que, para utilizar o Serviço Social da Empresa nas suas diversas possibilidades, o conhecer as atividades do Serviço Social é da maior importância para o empregado da ELETROSUL.

Desse modo, com o objetivo de avaliar a capacidade que os empregados julgam possuir de identificar, dentre as situações que podem lhes afetar, aquelas que podem ser

objeto da atuação do Serviço Social da Empresa, foi apresentada, aos respondentes, a questão de número 7.

Os dados coletados acusam, conforme configuração da **Ilustração 8**, uma forte tendência a julgarem ter dificuldade para identificar as situações que podem ser alvo de atuação do Serviço Social, pois 65% manifestaram possuir pouca (52%) ou nenhuma (13%) capacidade.

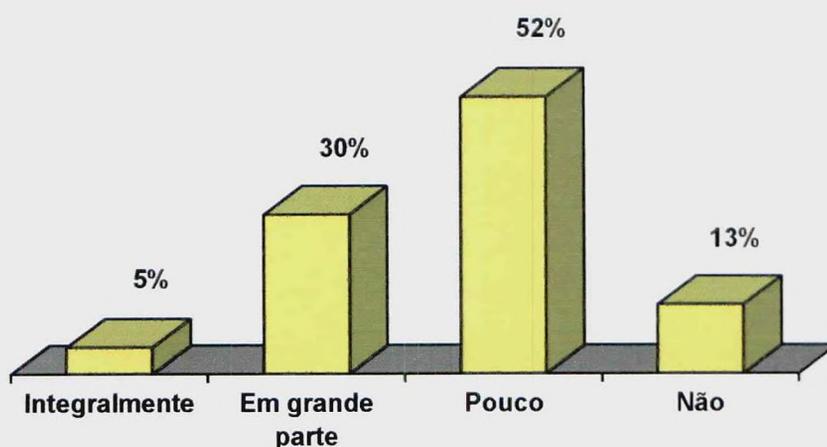


Ilustração 8. Capacidade, que o grupo de respondentes julga possuir de discernir entre os problemas que lhes afetam e aqueles que podem ser objeto de ação do Serviço Social da Empresa.

Para essa mesma questão, quando se analisa as respostas do grupo de participantes e do grupo de não-participantes, apresentada na **Ilustração 9**, observa-se, também, que é mantida a mesma configuração ou distribuição da Ilustração 6, ou seja, a pouca influência que a participação em atividades desenvolvidas pelo Serviço Social da Empresa tem sobre a capacidade do empregado em identificar as situações que são objetos da ação do Serviço Social.

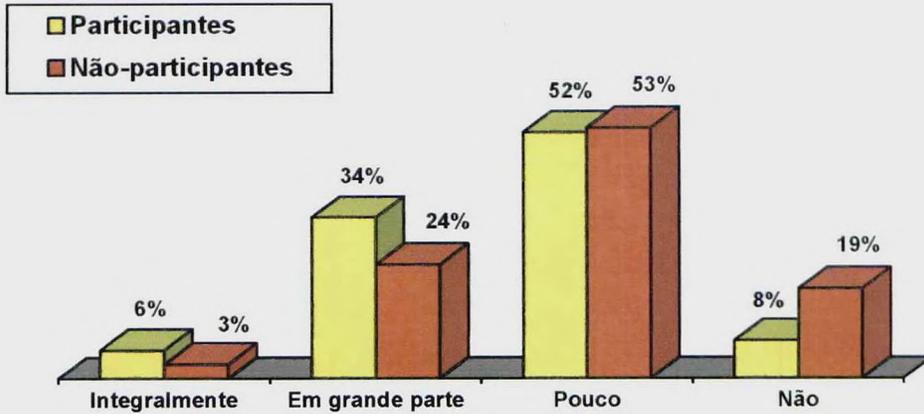


Ilustração 9. Proporcionalidade, entre a percepção dos participantes e dos não-participantes, com relação à capacidade de discernir entre os problemas que lhes afetam e aqueles que podem ser objeto de ação do Serviço Social da Empresa.

No entanto, é interessante notar que os dados coletados por meio das questões 6 e 7 apontam, pela sua distribuição, para a existência de certa correlação entre as seguintes variáveis: a) conhecimento que os empregados possuem acerca das atividades do Serviço Social da Empresa e b) capacidade de identificar, dentre as situações que podem lhes afetar, aquelas que podem ser objeto da ação do Serviço Social da Empresa.

Pode-se melhor inferir acerca da existência dessa correlação ao se analisar a coerência existente entre as respostas apresentadas para as referidas questões, conforme é demonstrado na seqüência.

Entre os respondentes do grupo de participantes:

- Dos 89 que responderam possuir muito ou pleno conhecimento das atividades do Serviço Social, 85 (96%) julgaram ter capacidade de identificar em grande parte ou integralmente as situações que podem ser objeto da ação do Serviço Social.
- Dos 258 que responderam possuir pouco ou nenhum conhecimento das atividades do Serviço Social, 204 (79%) julgaram ter pouca ou nenhuma capacidade de identificar as situações que podem ser objeto da ação.

Entre os respondentes do grupo de não-participantes:

- Dos 29 que responderam possuir muito ou pleno conhecimento das atividades do Serviço Social, 27 (93%) julgaram ter capacidade de identificar em grande parte ou integralmente as situações que podem ser objeto da ação do Serviço Social.
- Dos 212 que responderam possuir pouco ou nenhum conhecimento das atividades do Serviço Social, 172 (81%) julgaram ter pouca ou nenhuma capacidade de identificar as situações que podem ser objeto da ação.

Outro aspecto que tem influência na forma de como o empregado se relaciona com o Serviço Social da Empresa diz respeito à percepção que ele possui acerca de qual deve ser o modo de intervenção do Serviço Social, ações curativas ou preventivas.

Nesse sentido, por meio da questão 8, procurou-se captar tal percepção. Os empregados foram questionados se o Serviço Social deve priorizar ações individuais e coletivas, visando à prevenção de situações problemáticas – Ação Preventiva, ou se deve priorizar o atendimento individual do empregado, visando auxiliar na solução de seus problemas – Ação Curativa.

A manifestação da maioria dos respondentes (70%), conforme demonstra a **Ilustração 10**, apontou para a priorização de ambas as formas de atuação, ou seja, entendem que não são excludentes entre si, pois é atribuição do Serviço Social atuar curativamente, atendendo ao indivíduo em situações de emergência, bem como atuar preventivamente, por meio de ações socioeducativas, individuais e coletivas.

Esse posicionamento dos respondentes é corroborado pelo Grupo Meta (1980, p. 30):

O Serviço Social não somente deve continuar a focalizar a dignidade e o direito do indivíduo, mas se concentrar igualmente na criação de um ambiente social que propicie o pleno desenvolvimento do potencial humano. Assim, o Serviço Social tem dupla personalidade: continuar a atender aos casos residuais e ao mesmo tempo, criar e expandir funções aceleradoras de desenvolvimento.

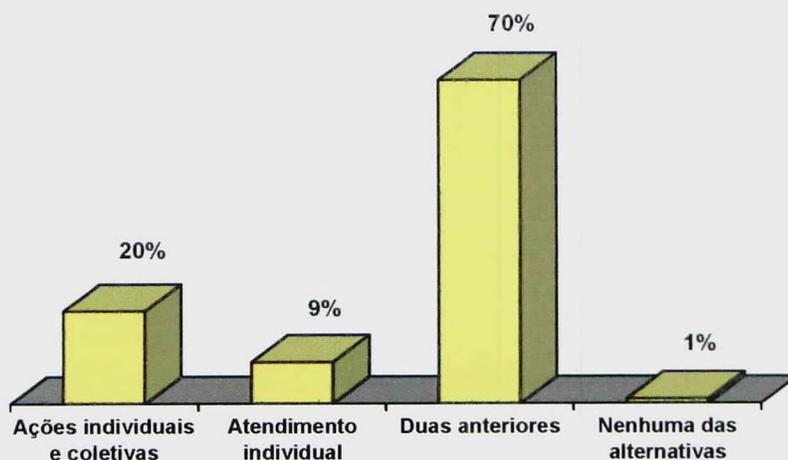


Ilustração 10. Percepção dos respondentes com relação às atividades que o Serviço Social deve priorizar

Ao se analisar esse mesmo questionamento, com base na percepção do grupo de participantes e do grupo de não participantes, apresentada na **Ilustração 11**, constata-se que não há diferença significativa entre a percepção dos dois grupos.

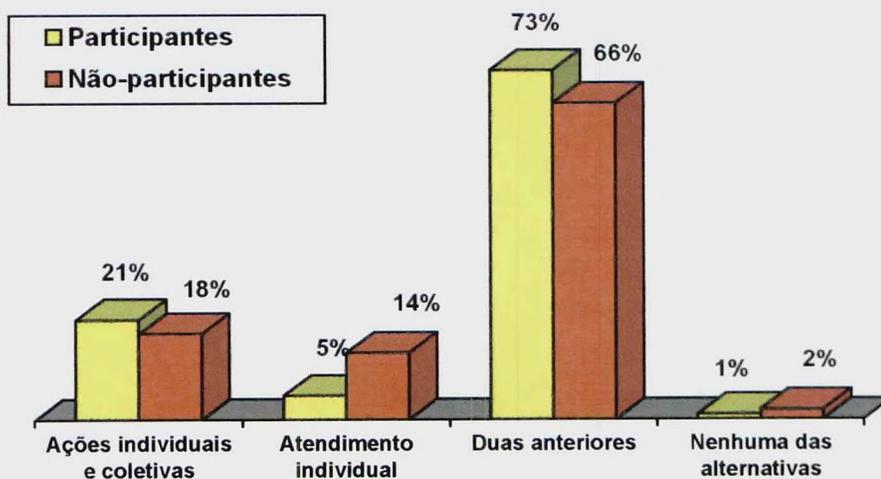


Ilustração 11. Proporcionalidade entre a percepção dos participantes e dos não-participantes, em relação às atividades que o Serviço Social deve priorizar

A questão de número 9 foi formulada como objetivo de complementar a questão de número 8, buscando, dessa vez, captar a percepção dos respondentes com relação à

efetividade das formas de atuação do Serviço Social – individual ou coletiva – para a melhoria da sua qualidade de vida.

De acordo com a literatura especializada, a forma tradicional de atuação do Assistente Social, focado no indivíduo, e ainda presente na forma de atuação de alguns profissionais, exerce certa influência sobre as pessoas, fazendo com que estas tendam a perceber o atendimento individualizado, para a solução de problemas pontuais, como sendo a forma mais efetiva de contribuição do Serviço Social para a melhoria da sua qualidade de vida.

Assim, com base na afirmação transcrita abaixo, os respondentes manifestaram seu nível de concordância com a mesma, conforme distribuição apresentada na **Ilustração 12**.

O Serviço Social tem condições de contribuir para a melhoria da minha qualidade de vida somente quando presta atendimento individual, ou seja, quando eu tenho um problema, procuro o Serviço Social, e este me ajuda a resolver o problema. A possibilidade de contribuir para a melhoria da minha qualidade de vida por meio de palestras e campanhas preventivas é muito reduzida, pois trabalha com grupos de pessoas, não dando atendimento individual aos empregados.

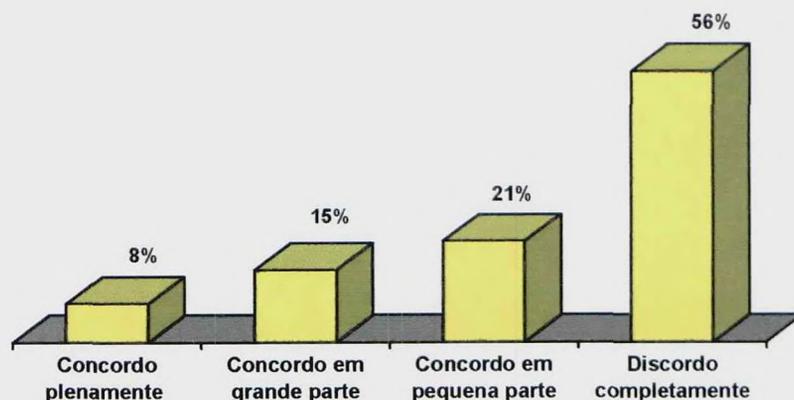


Ilustração 12. Percepção dos respondentes com relação às possibilidades do Serviço Social contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida

Considerando que a afirmação colocada é, em dois momentos – ... *somente quando presta atendimento individual... e ... por meio de palestras e campanhas preventivas é muito reduzida, ...* –, excludente em relação às possibilidades das ações coletivas do Serviço Social contribuírem para a melhoria da qualidade de vida, constata-se por meio do posicionamento de 56% dos respondentes – discordam completamente – a tendência dos empregados da ELETROSUL a perceberem as ações individuais e coletivas como necessárias e complementares para uma efetiva atuação do Serviço Social.

Importante salientar que a tendência observada nas manifestações dos respondentes com relação à forma de atuação do Serviço Social guarda coerência quando confrontada a questão de número 8.

Novamente, ao se analisar esse mesmo questionamento, a partir da percepção do grupo de participantes e do grupo de não participantes, conforme demonstra a **Ilustração 13**, constata-se que não há diferença significativa entre a percepção dos dois grupos.

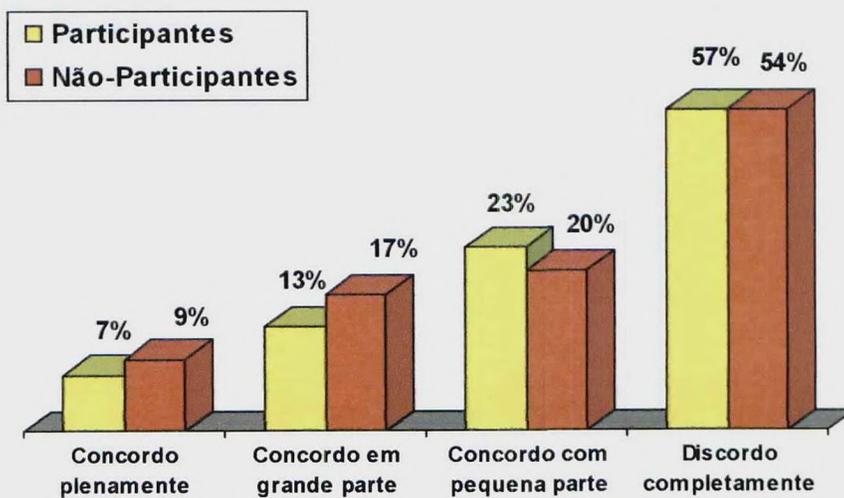


Ilustração 13. Proporcionalidade entre a percepção dos participantes e dos não-participantes, em relação às possibilidades do Serviço Social contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida

A questão de número 10 foi formulada com o objetivo de conhecer a importância/valor que os empregados atribuem à Assistência Social na Empresa quando comparada com outros benefícios.

Além da remuneração, é natural que as pessoas, ao analisarem uma nova proposta de emprego, considerem outros benefícios oferecidos pela Empresa, os quais se traduz em salário indireto, em perspectivas de crescimento profissional, em possibilidades de melhoria da qualidade de vida.

Assim, com base na seguinte situação hipotética: *Ao analisar uma nova proposta de emprego é natural que você leve em conta os benefícios que a Empresa oferece aos seus empregados, tais como: Remuneração, Plano de saúde, Previdência privada, Vale alimentação, Programa de capacitação profissional, Participação nos lucros, entre outros*, os respondentes foram consultados se a oferta de Assistência Social, pela Empresa à qual está se candidatando a um novo emprego, teria alguma ou nenhuma influência na sua tomada de decisão.

Os dados apresentados na **Ilustração 14** mostram que enquanto 41% dos respondentes manifestaram que a oferta de Assistência Social seria um fator que, juntamente com os demais benefícios, exerceria influência sobre sua tomada de decisão, 59% declararam não exercer nenhuma influência sobre sua tomada de decisão, apontando esses resultados para uma tendência de os empregados não atribuírem ou reconhecerem a importância/valor da Assistência Social no âmbito da empresa como instrumento capaz de agregar valor à relação de trabalho.

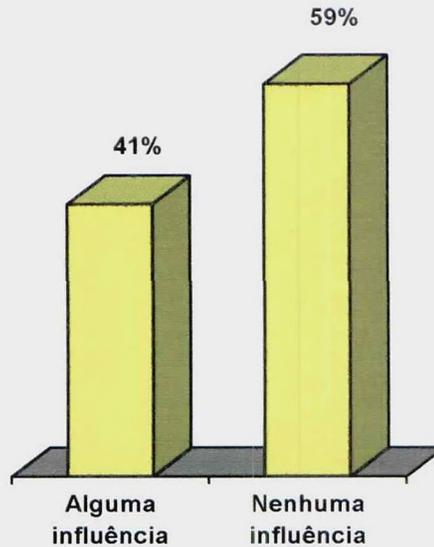


Ilustração 14. Influência que a Assistência Social, frente a outros benefícios na Empresa, exerce sobre os respondentes na tomada de decisão para um novo emprego

Ao analisar o posicionamento dos respondentes, com relação a essa questão, confrontando-se o grupo dos participantes com o dos não-participantes verificou-se, mais uma vez, a inexistência de diferença significativa entre os dois grupos, conforme

Ilustração 15.

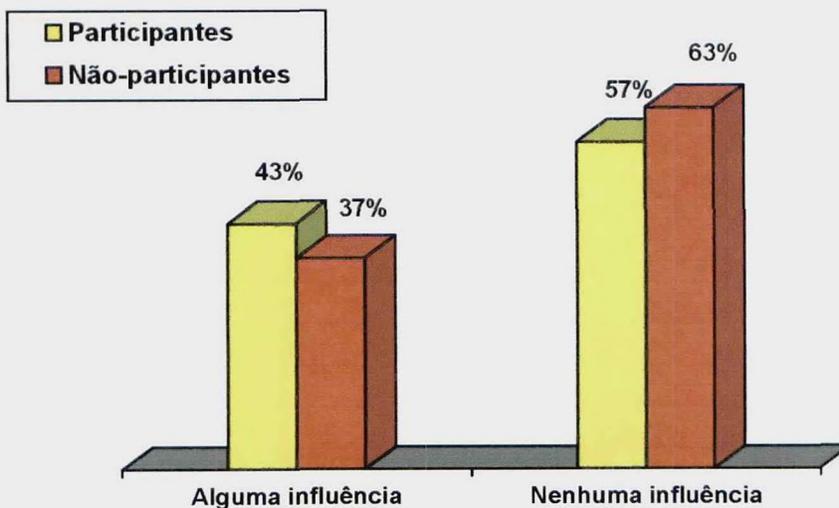


Ilustração 15. Proporcionalidade entre a percepção dos participantes e dos não-participantes, com relação à influência que a Assistência Social, frente a outros benefícios na Empresa, exerce sobre os respondentes na tomada de decisão para um novo emprego

A questão de número 11, formulada sob o mesmo enfoque da questão de número 10, teve por objetivo verificar qual a importância que os empregados atribuem à área de Serviço Social, como instrumento capaz de contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida, quando confrontada com outras áreas da Empresa.

Observando-se a distribuição das respostas na **Ilustração 16**, nota-se que as seis áreas apresentadas como alternativas aos respondentes ficaram agrupadas em três extratos: o primeiro constituído por Plano de Saúde (31%) e Treinamento (28%), totalizando 59%; o segundo, em uma posição intermediária, Segurança do Trabalho (18%); e o terceiro, formado por Serviço Social (10%), Acompanhamento Funcional (9%) e Associação de Empregados (4%), totalizando 23%.

Analisando a situação da área de Serviço Social, em relação às demais, observa-se a tendência de os empregados, em consonância com os resultados verificados na questão de número 10, não perceberem a área como possibilidade real e efetiva de contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida.

Por outro lado, analisando-se os extratos, percebe-se que as áreas elencadas no primeiro extrato e no extrato intermediário - Plano de Saúde, Treinamento e Segurança do Trabalho - são áreas que possuem grande visibilidade no âmbito da Empresa, por se tratarem de áreas tradicionais de Recursos Humanos, cujos resultados são de interesse imediato do empregado e da Empresa. e, por essa razão, de amplo conhecimento do corpo funcional.

Conforme afirma Mota (2000, p.133), dada a necessidade da melhoria contínua em seus processos, as empresas são exigidas a implementar programas de “[...] treinamento contínuo e sistemático de modo a oferecer, para os empregados, em todos os níveis da organização, oportunidades de desenvolver novas competências”.

Essas observações remetem aos resultados da questão de número 6, onde 71% dos respondentes declararam conhecer pouco as atividades do Serviço Social e 9% declararam desconhecê-las.

Considerando que no ambiente organizacional, o conhecimento dos objetivos institucionais, das estruturas funcionais, das normas formais e informais, das alternativas de desenvolvimento profissional e pessoal, são determinantes para que o indivíduo se aproprie das possibilidades que a organização lhe disponibiliza, canalizando-as para o seu bem-estar biopsicossocial, pode-se inferir a possibilidade da existência de uma forte correlação entre o pouco conhecimento que os empregados possuem acerca do Serviço Social da Empresa e a pouca valorização e reconhecimento que atribuem a ele.

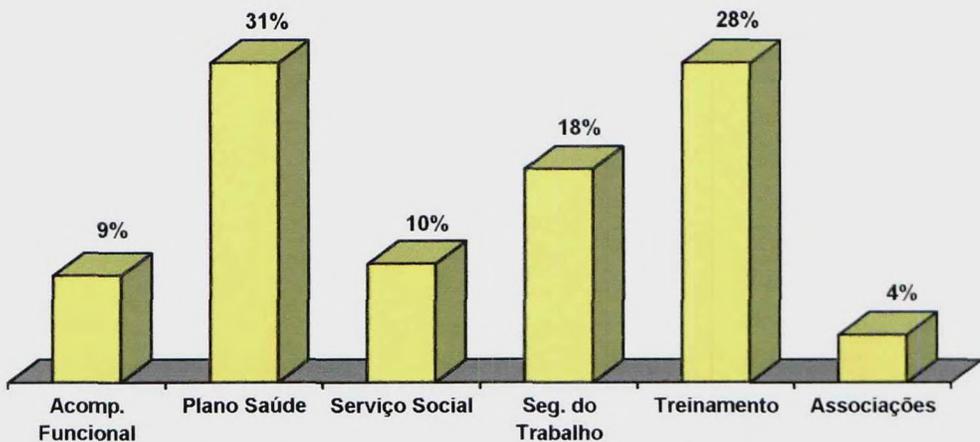


Ilustração 16. Percepção dos respondentes quanto às possibilidades de o Serviço Social contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos empregados, em comparação com outras áreas da Empresa.

Com referência à percepção do grupo de participante e do grupo de não-participantes, constata-se, mais uma vez, não haver diferença significativa entre os dois grupos, em especial com relação ao Serviço Social, onde os dois grupos, de forma muito semelhante, percebem-no com menores possibilidades de contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida, quando comparado com outras áreas, conforme **Ilustração 17**.

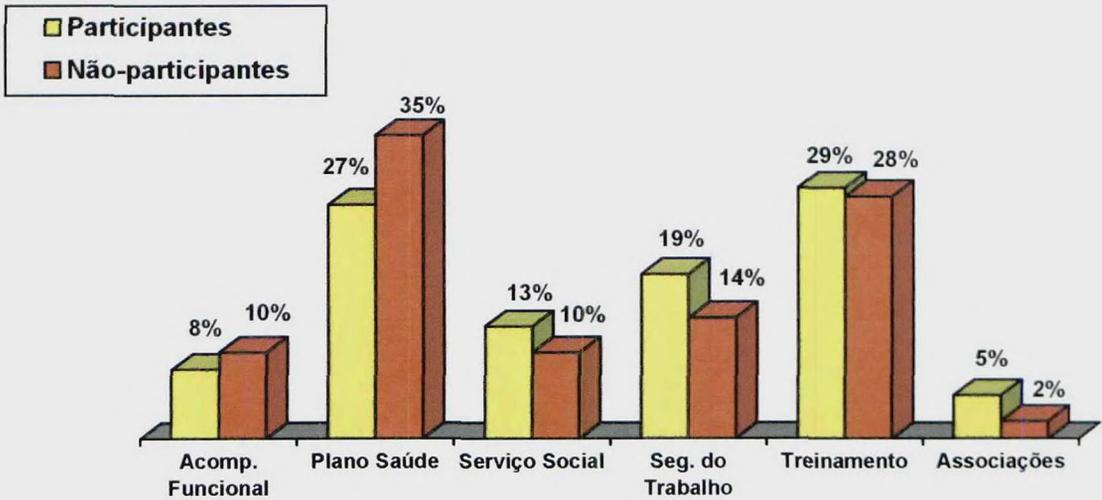


Ilustração 17. Proporcionalidade entre a percepção dos participantes e dos não-participantes quanto às possibilidades de o Serviço Social contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos empregados, em comparação com outras áreas da Empresa

A percepção que o empregado tem com referência ao posicionamento do Serviço Social nas relações entre empregado e Empresa são determinantes para a sua compreensão do papel do Serviço Social no ambiente organizacional.

Com esse objetivo foi apresentada aos respondentes a questão de número 12, a qual foi formulada tendo como ponto de apoio as afirmações de Mota (1991, p.57, e 2000, p.138), respectivamente:

Com efeito, o discurso do empresariado evidencia, sem dúvida, como justificativa unívoca para a ação do assistente social na empresa, a mediação de interesses do empregador e do empregado, com a finalidade de evitar interferências prejudiciais no processo produtivo [...].

Assim, a empresa continua a requisitar do assistente social o papel de intermediador entre o trabalho e a vida privada do operário, servindo como interlocutor da ação social da empresa, só que esta ação está cada vez mais sedimentada e integrada às estratégias de competitividade e assentada em uma política de parceria entre trabalhador e empresa.

Analisando as manifestações dos respondentes, apresentadas na **Ilustração 18**, nota-se uma forte tendência (69%) dos empregados entenderem que o Serviço Social deve

ocupar uma posição intermediária entre os interesses da Empresa e os interesses dos empregados, corroborando, dessa forma, com o que apregoa a literatura especializada.

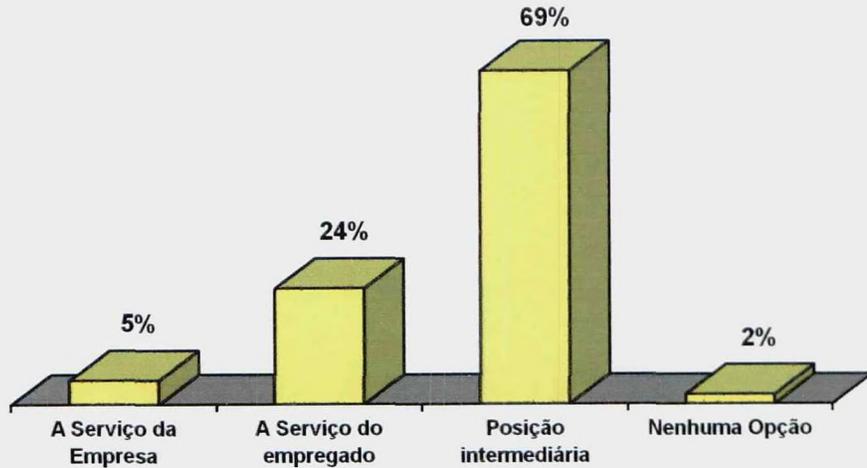


Ilustração 18. Percepção dos respondentes com referência ao posicionamento do Serviço Social nas relações entre Empresa e empregado

A exemplo do que foi observado em todas as questões anteriores, na questão de número 12, não se constata diferença significativa entre a percepção do grupo de participantes e do grupo de não participantes, conforme demonstra a **Ilustração 19**.

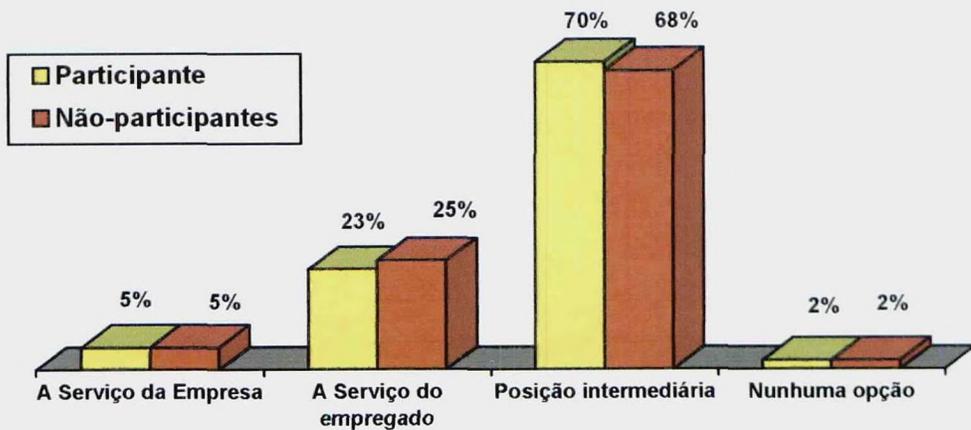


Ilustração 19. Proporcionalidade, entre a percepção dos participantes e dos não participantes com referência ao posicionamento do Serviço Social nas relações entre Empresa e empregado

As questões de números 13 e 14, formuladas na forma aberta, foram respondidas por 379 e 362 empregados, respectivamente. Apesar da redução em relação à totalidade dos respondentes (588), esses números guardam, ainda, uma boa representatividade (29% e 28%, respectivamente) em relação ao universo pesquisado (1.311 empregados).

Por meio da questão de número 13, foi solicitado aos empregados que emitissem opinião sobre o que entendem ser função do Serviço Social na Empresa.

Para a análise das manifestações, as respostas foram agrupadas em seis eixos principais, cujos resultados são apresentados na **Tabela 2**.

Tabela 2. Funções do Serviço Social no âmbito da Empresa segundo a percepção dos respondentes

| Funções do Serviço Social | Total Respondentes | Participantes | Não Participantes |
|---|--------------------|---------------|-------------------|
| 1 – Auxiliar os empregado e suas famílias no encaminhamento e na resolução de situações problemáticas. | 42% | 39% | 46% |
| 2 – Desenvolver ações preventivas, individuais e coletivas, visando à melhoria da qualidade de vida dos empregados. | 20% | 21% | 19% |
| 3 – Promover o bem-estar dos empregados e das suas famílias. | 17% | 16% | 18% |
| 4 – Atuar como facilitador nas relações entre Empresa e família. | 4% | 17% | 8% |
| 5 – Intermediar o atendimento dos interesses da Empresa e dos empregados, visando ao aumento da produtividade. | 5% | 4% | 6% |
| 6 – Intermediar o atendimento dos interesses da Empresa e dos empregados. | 3% | 3% | 4% |

A função de *Auxiliar os empregados e familiares no encaminhamento e na resolução de situações problemáticas*, apontada por 42% dos respondentes, e a função de *Desenvolver ações preventivas, individuais e coletivas, visando à melhoria da qualidade de vida dos empregados*, apontada por 20% dos respondentes, refletem as principais expectativas dos empregados com relação à atuação do Serviço Social na Empresa.

Esse entendimento encontra amparo na afirmação de Mota (2000, p.159), para o qual o Serviço Social vem:

[...] redimensionando a prática profissional, construindo alternativas através de propostas de programas como dependência química, clima social, qualidade de vida, acompanhamento mais sistemático dos atendimentos sociais, entre outros.

Importante, ainda, observar que esse resultado mantém coerência com a percepção dos empregados, já manifestada no resultado da questão número 8, onde 70% dos respondentes reconhecem como atribuição do Serviço Social atuar curativamente, atendendo ao indivíduo em situações de emergência, bem como atuar preventivamente, por meio de ações socioeducativas, individuais e coletivas.

Analisando o conjunto das funções relacionadas pelos respondentes, pode-se inferir que os empregados da ELETROSUL tendem a perceber as funções do Serviço Social de forma clara, haja vista que tais funções estão implícitas nas competências do Serviço Social, enunciados pelo Grupo Meta (1980, p.30):

Na empresa, os objetivos do Serviço Social, de maneira geral, podem ser assim enunciados:

- contribuir para humanização – no sentido mais amplo do termo – das condições de trabalho;
- proporcionar condições e/ou colaborar para a maximização do grau de satisfação pessoal dos trabalhadores [...];
- intervir nos fenômenos sociais decorrentes da relação homem-trabalho;
- procurar, juntamente com as demais áreas da empresa voltadas aos recursos humanos, estabelecer um clima harmônico e propício ao desenvolvimento individual, grupal, organizacional.

Com o objetivo de se conhecer a percepção dos empregados com relação as formas que, no seu entendimento, o Serviço Social pode contribuir para a sua qualidade de vida, foi formulada a questão número 14.

Os resultados obtidos estão agrupados, também, em seis eixos principais, na

Tabela 3.

Tabela 3. Formas de contribuição do Serviço Social para a qualidade de vida dos empregados, segundo a percepção dos respondentes

| Formas de contribuição | Total Respondentes | Participantes | Não Participantes |
|---|--------------------|---------------|-------------------|
| 1 – Apoiando os empregados, por meio de ações individuais e coletivas, prestando esclarecimentos acerca das questões de seus interesses. | 49% | 46% | 52% |
| 2 – Desenvolvendo, prioritariamente, atividades que promovam a integração entre empregados, entre Empresa e empregados e entre Empresa e família. | 18% | 19% | 15% |
| 3 – Programando as atividades da área com base nas demandas dos usuários, por meio de uma maior aproximação e de um maior conhecimento das suas necessidades. | 15% | 15% | 17% |
| 4 – Divulgando, para conhecimento dos empregados, as atividades e trabalhos do Serviço Social. | 10% | 10% | 9% |
| 5 – Implementando ações que promovam melhoria do ambiente de trabalho e do bem-estar comum. | 6% | 7% | 5% |
| 6 – Atuando como interlocutor do empregado com vistas a resolver problemas de ordem pessoal. | 2% | 3% | 2% |

Mais uma vez se constata coerência nas manifestações dos respondentes ao apontarem, com 49% das respostas, o *Apoio aos empregados, por meio de ações individuais e coletivas, prestando esclarecimentos acerca das questões de seu interesse* como forma de o Serviço Social contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida. Este mesmo entendimento está presente nos resultados das questões 8, 9 e 13.

A contribuição para a melhoria da sua qualidade de vida por meio do *Desenvolvimento, prioritário, de atividades que promovam a integração entre empregados, entre Empresa e empregados e entre Empresa e família*, mencionado por 18% dos respondentes, encontra respaldo em Mota (1991, p.136), quando, ao tratar da atuação do Serviço Social nas relações empresa e empregado, comenta que essa intervenção, além de “[...] ter utilidade para si e sua família, o trabalhador a percebe

também como vantagem para a empresa, pela sua eficácia na manutenção/aumento da produtividade da força de trabalho”.

Apesar de terem sido apontadas por apenas 15% e 10% dos respondentes, respectivamente, as formas *Programando as atividades da área com base nas demandas dos usuários, por meio de uma maior aproximação e de um maior conhecimento das suas necessidades* e *Divulgando, para conhecimento dos empregados, as atividades e trabalhos do Serviço Social*, merecem atenção na presente análise, pois guarda relação com os resultados da questão de número 6 e 7. Em seus resultados, ficou evidenciada a tendência dos empregados em conhecerem pouco ou desconhecerem as atividades desenvolvidas pelo Serviço Social da ELETROSUL, com, possíveis reflexos sobre a dificuldade, igualmente manifestada, de identificar as situações que podem ser objeto da atuação do Serviço Social da Empresa.

Importante observar que, contrariando uma expectativa inicial, fundamentada na seguinte afirmação de Mota (2000, p.159), “[...] nem sempre na cultura da organização, a profissão de Serviço social é vista como agente socialmente reconhecido para tratar problemáticas mais amplas, além do atendimento específico de plantão social”, apenas 2% dos respondentes apontou a *Atuação como interlocutor do empregado com vistas a resolver problemas de ordem pessoal*, eminentemente assistencialista, como forma de atuação do Serviço Social capaz de contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida.

Finalmente, no que se refere à percepção do grupo de participantes e do grupo de não participantes, com relação às questões de número 13 e 14, se observa o mesmo comportamento dos resultados obtidos nas questões fechadas, ou seja, não apresentam diferença significativa, conforme **Tabelas 2 e 3**.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço Social teve sua origem permeada por ações caritativas e assistencialistas da Igreja Católica que objetivavam minimizar os efeitos das desigualdades sociais causados pelo desenvolvimento da classe operária urbana e a expansão do sistema capitalista.

O Serviço Social foi inserido nas empresas com a finalidade de amortecer conflitos, minimizar as contradições oriundas de uma sociedade capitalista e disciplinar a força de trabalho para aceitação do sistema instituído.

A década de 1960 foi o marco inicial do movimento de ruptura da visão assistencialista, conservadora e disciplinadora do Serviço Social. A partir desse momento, buscou-se caminhar rumo ao novo fazer profissional, com ações emancipadoras com vistas a promover e potencializar os sujeitos para o exercício da cidadania.

A partir da década de 1980, a concretização de determinados eventos marcou esse processo de transformação, tais como: Constituição Federal do Brasil de 1988, que eleva a Assistência Social ao *status* de direito e possibilita a participação da sociedade civil nas discussões de interesse público; e aprovação do Código de Ética, no ano 1993, e a Lei 8.662 de, 07/06/1993 - Regulamentação da Profissão. Na mencionada Lei, merece destaque o seu artigo 4º, publicado na Coletânea de Leis (2001, p.29) onde estão estabelecidas as seguintes competências do Assistente Social elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto aos órgãos da administração pública direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares; elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com a participação da sociedade civil; orientar indivíduos e grupos; prestar assessoria e consultoria e realizar estudos socioeconômicos.

Nessa nova abordagem, o Assistente Social não mais se limita a ser um mero executor de tarefas, pois possui conhecimentos teórico-metodológicos e técnico-operativos que lhe possibilitam desempenhar suas atividades de forma inovadora, em conformidade com os princípios do Código de Ética da profissão, cuja essência é a liberdade de ação do profissional.

No entanto, essa trajetória evolutiva do Serviço Social, apesar de ter sido introduzida na sua prática profissional não foi, necessariamente, acompanhada e assimilada pela sociedade em geral, uma vez que muito da prática conservadora e tradicional permanece introyetada na visão das pessoas, o que, conseqüentemente, pode interferir no relacionamento dos usuários com a área.

Dessa forma, conhecer o que os empregados pensam sobre ou como percebem o Serviço Social na Empresa passa a ser de grande importância para subsidiar o planejamento das atividades da área, para rever procedimentos, para estabelecer estratégias de relacionamento com os usuários, enfim, para permitir que a área alcance, com maior efetividade, os resultados esperados pela Empresa e pelos próprios empregados.

A qualidade dos resultados obtidos por meio da presente pesquisa, haja vista a representatividade e coerência deles, permitem tecer algumas considerações a respeito da percepção que os empregados da ELETROSUL possuem do Serviço Social na Empresa, as quais, por sua vez, constituem-se em elementos para fundamentar algumas recomendações para a Empresa.

Como consideração primeira, cabe destacar que o estudo evidenciou que os empregados da ELETROSUL tendem a perceber a atuação no Serviço Social na sua forma renovada, com função educativa emancipadora, que vem ao encontro do projeto ético-político e do Código de Ética do Serviço Social.

A visão do Serviço Social em sua forma conservadora e tradicional, com função educativa disciplinadora, intimamente ligada ao poder dominante, e com ações de cunho assistencialista, de forma geral, não foram manifestadas pelos respondentes, especialmente, nas questões abertas do questionário.

Nesse sentido, os resultados da pesquisa mostram a tendência dos empregados da ELETROSUL em reconhecerem como importantes, não só o atendimento individual que o Serviço Social presta aos usuários, com vistas a auxiliá-los na resolução de problemas, como também a implementação de ações individuais e coletivas que visam à prevenção de situações problemáticas. Percebem, portanto, as ações de cunho curativo e de cunho preventivo como complementares e necessárias para a melhoria da qualidade de vida dos empregados.

Os resultados da pesquisa mostram, também, a tendência de os empregados da ELETROSUL perceberem o posicionamento do Serviço Social, no que se refere às relações Empresa *versus* empregados, como um agente de intermediação dessas relações, atuando de modo a atender os interesses dos empregados, sem perder de vista os interesses da Empresa. Essa percepção constitui-se em fator que pode contribuir positivamente para o relacionamento dos empregados com a área de Serviço Social da Empresa.

Em contraposição, a tendência dos empregados da ELETROSUL em perceber o papel, as funções, o modo de atuação do Serviço Social na sua forma renovada, a pesquisa revelou que esses mesmos empregados, em sua maioria, conhecem pouco ou desconhecem as atividades do Serviço Social da Empresa, assim como declararam ter dificuldades para identificar, dentre as situações que podem lhe afetar, aquelas que podem ser objeto de atuação do Serviço Social.

Tal constatação remete à reflexão do quanto as possibilidades que o Serviço Social da Empresa oferece e tem a oferecer estão sendo utilizadas pelos empregados, pois o

conhecimento é fator determinante para que o empregado se aproprie das possibilidades que a Empresa lhe disponibiliza, canalizando-as para o seu bem-estar biopsicossocial.

Sem pretender estabelecer relação de causa e efeito com a falta de conhecimento declarada pelos respondentes, é importante ressaltar a tendência observada na pesquisa de os empregados da ELETROSUL atribuírem pouco valor à área de Serviço Social quando confrontada com outras áreas similares da Empresa.

Ainda, tendo o conhecer como enfoque, os resultados da pesquisa demonstraram que o fato de participar ou não participar das atividades realizadas pelo Serviço Social na Empresa não teve influência significativa na percepção e no conhecimento que os empregados detêm acerca da área.

Assim, com base nos resultados obtidos, entende-se ser relevante para a Empresa investir em uma ampla divulgação interna das atividades e das possibilidades que o Serviço Social tem a oferecer, bem como dos resultados alcançados por meio das suas atividades.

O trabalho de divulgação pode ser complementado pela implementação de ações – reuniões, palestras, encontros, grupos de trabalho – por parte dos profissionais que atuam na área, onde, além de esclarecimentos sobre o Serviço Social, sejam discutidas as demandas e as expectativas dos empregados, com vistas a permitir uma maior aproximação e identificação com a área.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith e GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O Método nas Ciências Naturais e Sociais: Pesquisa Quantitativa e Qualitativa**. São Paulo: Pioneira, 1998.
- CATANI, Afrânio Mendes. **O Que é Capitalismo**. 28ª ed. São Paulo: Brasiliense, 1989.
- COSTA, Moacir Lisboa da. **Como Imitar os Japoneses e Crescer (sem frescuras)**. 2ª ed. Florianópolis: Edeme, 1991.
- CRESS - Conselho Regional de Serviço Social 12ª Região. **Coletânea de Leis**. 2ª ed. Santa Catarina: 2001.
- CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia**. 12ª ed. São Paulo: Ática, 2001.
- ELETROSUL, Centrais Elétricas do Sul do Brasil S.A. **Relatório de Administração, 25 Anos**. Florianópolis: 1993.
- ELETROSUL, Centrais Elétricas do Sul do Brasil S.A.. **Manual de Pessoal**. Florianópolis: 1976
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- GRUPO META. **Serviço Social na Empresa: Utopia ou Realidade**. São Paulo: Cortez, 1980.
- GUIMARAES, Tomás. **O modelo de Organizações Sociais: Lições e Oportunidades de melhoria**. N° 1. Brasília: 2003.
- HENKEL, Karl e ALMEIDA, Jimnah de. **Pesquisa quantitativa e de Opinião Pública sobre o Ensino Superior**. Pará: Universidade Federal do Pará – UFPA, 2003.
- HULLER, Cássia Maria Veloso. **A Saúde do Trabalhador e o Serviço Social na Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina S.A.-EPAGRI**. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis: 2003.
- IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 1999.
- IAMAMOTO, Marilda Villela. **Renovação e Conservadorismo no Serviço social: Ensaio Crítico**. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 1997.
- KRAUSZ, Rosa R.. **Compartilhando o poder nas organizações**. São Paulo: Nobel, 1991.

- KRUGLIANSKAS, Isak e TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do Conhecimento em Pequenas e Médias Empresas**. Rio de Janeiro: Negócio, 2003.
- MARQUES, Mario Osório. **Conhecimento e Educação**. Coleção Educação 6. Ijuí: Unijui, 1988.
- MATTAR, Auze Nagib. **Pesquisa e Marketing**. São Paulo: Atlas, 1997
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O Desafio do Conhecimento: Pesquisa qualitativa em Saúde**. 6ª ed. São Paulo e Rio de Janeiro: HUCITEC-ABRASCO, 1999.
- MOTA, Ana Elizabete da. **O Feitiço da Ajuda: as determinações do Serviço Social na Empresa**. 3ª ed. São Paulo: Ed. Cortez, 1991.
- MOTA, Ana Elizabete (org). **A Nova Fábrica de Consensos**. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2000.
- POLANYI, Karl. **A Grande Transformação: as origens da nossa época**. 3ª ed. Rio de Janeiro: 1980.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. São Paulo: Atlas, 1985.
- RICO, Elizabeth de Melo. **Teoria do Serviço Social de Empresa: Objeto e Objetivos**. São Paulo: Cortez, 1982.
- VIEIRA, Balbina Ottoni. **História do Serviço Social: contribuição para a construção de sua teoria**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Ed. AGIR, 1989.

7 APÊNDICE

APÊNDICE 1 - Carta encaminhando o Questionário aos Empregados da ELETROSUL Centrais Elétricas S.A.

APÊNDICE 2 - Questionário encaminhado aos Empregados da ELETROSUL Centrais Elétricas S.A.

APÊNDICE 1

Carta encaminhando o Questionário aos Empregados da ELETROSUL Centrais Elétricas S.A.

Título: Questionário Serviço Social

Categoria: Pesquisa

Assunto: Caro Colega,

Meu nome é Terezinha Garcia Torres, trabalho há 18 anos na ELETROSUL.

Neste momento venho solicitar sua colaboração no sentido de responder o questionário, anexo, pois, torna-se indispensável para o meu Trabalho de Conclusão de Curso - Serviço Social na UFSC.

Como forma de agradecimento será sorteado um **BRINDE** entre os participantes da pesquisa, para isso, seu questionário receberá, posteriormente, um número. Para a entrega do brinde será divulgado o nome e o número do participante sorteado.

Este questionário tem por objetivo conhecer a sua visão sobre o papel do Serviço Social numa Empresa.

Vale lembrar que os participantes **NÃO SERÃO IDENTIFICADOS** e que este questionário não tem por objetivo efetuar uma avaliação dos profissionais ou das ações realizadas pelo Serviço Social da ELETROSUL, nem tão pouco avaliar os empregados quanto aos conhecimentos teóricos que detêm sobre Serviço Social.

Portanto, em qualquer das questões abaixo não existe resposta/alternativa certa ou errada.

Assim, você deverá assinalar as alternativas que mais se identificam com o que você entende/pensa/acredita ser o papel do Serviço Social numa Empresa.

Siga as seguintes orientações ao responder o questionário:

- Leia atentamente e responda as questões seqüencialmente
- Não passe para a questão seguinte sem responder a questão anterior
- Não retorne as questões já respondidas com o propósito de alterar a resposta

Para isso clique no botão abaixo e responda as questões contidas no questionário:

[Questionário](#)

Para colaborar envie sua resposta, impreterivelmente, até o dia 05/05/05.

Certos de contar com o seu apoio, agradeço antecipadamente.

Terezinha Garcia Torres

APÊNDICE 2

Questionário encaminhado aos Empregados da ELETROSUL Centrais Elétricas S.A.

QUESTIONÁRIO

1. Qual seu Sexo?

- Feminino
- Masculino

2. Qual sua Escolaridade?

- 1º Grau Completo
- 1º Grau Incompleto
- 2º Grau Completo
- 2º Grau Incompleto
- Curso técnico
- Curso superior Completo
- Curso superior Incompleto
- Pós-graduação - Especialização
- Pós-graduação - Mestre
- Pós-graduação - Doutor

3. Há quanto tempo trabalha na Empresa

- Menos de 1 ano
- 1 a 5 anos
- 6 a 10 anos
- 11 a 15 anos
- 16 a 20 anos
- Acima de 20 anos

4. Você já foi atendido pelo Serviço Social da ELETROSUL?

- Sim
- Não

5. Você já participou de alguma Atividade promovida pelo Serviço Social da ELETROSUL? Qual(is)

- Atendimento individual
- Atendimento aos empregados afastados por auxílio Doença em Acidente de Trabalho
- Atendimento para Inclusão de Dependentes
- Participação em Programa/Projeto/Palestra/Seminário/Encontro
- Outro

6. Você conhece as atividades desenvolvidas pelo Serviço Social da ELETROSUL?

- Plenamente
- Muito
- Pouco
- Desconheço

7. Você sabe identificar claramente, dentre as situações que podem lhe afetar, aquelas que podem ser objeto de atuação do Serviço Social da ELETROSUL?

- Integralmente
- Em grande parte
- Pouco
- Não

8. No seu entendimento o Serviço Social no planejamento de suas atividades deve priorizar:

- Ações individuais e coletivas, visando a prevenção de situações problemáticas
- O atendimento individual de empregado, visando auxiliar na solução de seus problemas
- As duas alternativas anteriores
- Nenhuma das alternativas anteriores

9. Com relação às possibilidades do Serviço Social contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida no trabalho e na família, assinale, com base na afirmação abaixo, a alternativa que mais se aproxima do que você pensa:

O Serviço social tem condições de contribuir para a melhoria da minha qualidade de vida somente quando presta atendimento individual, ou seja, quando eu tenho um problema, procuro o Serviço Social e, este, me ajuda a resolver o problema.

A possibilidade de contribuir para a melhoria da minha qualidade de vida por meio de palestras e campanhas preventivas é muito reduzida, pois trabalha com grupos de pessoas, não dando atendimento individual aos empregados.

- Concordo plenamente
- Concordo em grande parte
- Concordo com pequena parte
- Discordo completamente

10. Ao analisar uma nova proposta de emprego é natural que você leve em conta os benefícios que a empresa oferece aos seus empregados, tais como: Remuneração, Plano de saúde, Previdência privada, Vale alimentação, Programa de capacitação profissional, Participação nos lucros, entre outros.

Se a empresa onde você está se candidatando a emprego, além dos benefícios acima, oferece benefício de Assistência Social, este benefício, em relação aos demais, terá:

- Alguma influência na minha tomada de decisão
- Nenhuma influência na minha tomada de decisão

11. Dentre as alternativas abaixo, assinale as duas que, em sua opinião, possuem maiores possibilidades de contribuir de forma mais efetiva para a melhoria da qualidade de vida dos empregados de uma empresa.

- Área de Acompanhamento Funcional
- Área de benefícios/plano de saúde
- Área de serviço social
- Área de saúde ocupacional e segurança do trabalho
- Área de treinamento e desenvolvimento
- Associação de empregados

12. Em sua opinião, o Serviço Social, no desempenho de suas atividades, deve estar:

- A serviço da Empresa
- A serviço dos Empregados
- Ocupando uma posição de intermediação entre interesses da empresa e dos empregados
- Nenhuma das opções acima

13. Em sua opinião, o que você entende ser função do Serviço Social nas Empresas?

R:

.....

.....

.....

.....

.....

14. Em sua opinião, de que forma o Serviço Social pode contribuir para a sua qualidade de vida?

R:

.....

.....

.....

.....

.....

8 ANEXO

ANEXO A - Organograma da ELETROSUL Centrais Elétricas S.A.

ANEXO B - Organograma do Departamento de Gestão de Pessoas.

ANEXO A - Organograma da ELETROSUL Centrais Elétricas S.A.

ANEXO B - Organograma do Departamento de Gestão de Pessoas.

DADP

Div. de Acomp. e Desenv.de Pessoas

DVSS

Div. de Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional

DIBP

Div. de Benefícios e Administração de Pessoal

SESOA

Setor de Saúde Ocupacional e Acompanhamento Social

Serviço Médico

Serviço Social

AVALIAÇÃO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - TCC

AVALIAÇÃO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC

ALUNA: TERZINHA GARCIA TORRES

PROFESSORA: ROSANE PEREIMA

DATA: 24/06/05

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer pelo convite para participar de sua banca e dizer que essa possibilidade também contribui para o nosso crescimento enquanto profissionais do Serviço Social e, da mesma forma, como professor.

Penso que sua escolha, quanto ao tema, evidencia a importância do Serviço Social estar realmente presente nas empresas, junto aos funcionários e, para isso, é realmente necessário que todos conheçam o serviço oferecido. Portanto, seu tema é relevante e a socialização do seu trabalho tornará ainda mais fácil a compreensão da atuação do Serviço Social em sua empresa.

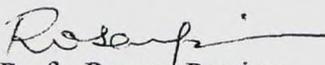
Quanto ao desenvolvimento lógico, seu estudo apresenta coerência e uma linha de pensamento que permite ao leitor situar-se em relação ao problema em um contexto mais amplo e também no contexto micro.

Você utilizou corretamente o português, salvo em alguns momentos apresentando alguns errinhos, provavelmente de digitação, pois o trabalho está claro, objetivo, fazendo uso da terminologia própria do Serviço Social. Procurou utilizar-se de citações pertinentes ao assunto no decorrer do trabalho, o que o valoriza ainda mais, mostrando sua preocupação em relacioná-lo com a teoria. Também, percebi o respeito às normas técnicas de um trabalho científico, procurando segui-las em seu estudo.

Gostaria de salientar que seu estudo apresenta uma pesquisa bastante trabalhosa diante do tempo disponível para a sua realização e que, desde sua carta aos participantes, demonstrou sua preocupação e cuidado com o pesquisado e com o sucesso da pesquisa. Sua carta apresenta-se atraente ao sujeito de sua investigação e bastante convidativa, o que provavelmente fez com que tivesse boa adesão à sua pesquisa.

Gostei muito do seu trabalho o qual deixou transparecer o seu comprometimento com a profissão, continue assim.

Parabéns!


Profª. Rosane Pereima
1º. Membro examinador