

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO SÓCIO ECONOMICO

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

**A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL EM PRÁTICAS DE
RESPONSABILIDADE SOCIAL: CLIMA ORGANIZACIONAL**

RONISE CARLA GAFSKI

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL
DEFENDIDO E APROVADO
EM: 16/02/04

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

FLORIANÓPOLIS-SC
2003

RONISE CARLA GAFSKI

**ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL EM PRÁTICAS
DE RESPONSABILIDADE SOCIAL: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Trabalho de Conclusão de curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social , orientado pela Professora Vera Inêz Gauer Nilsson

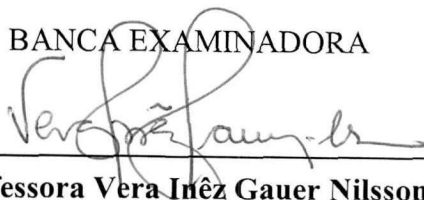
Florianópolis, SC
2003

RONISE CARLA GAFSKI

A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL EM PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL: CLIMA ORGANIZACIONAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da
Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do título de Bacharel em Serviço
Social

BANCA EXAMINADORA



Professora Vera Inêz Gauer Nilsson.
Presidente

Silvia do Valle Pereira Msc
Coordenadora da Consultoria Social

Marcelo Bertini Aversa
Consultor Social

Florianópolis, 16 de fevereiro de 2004.

Dedico este trabalho aos meus pais, Roque e Dulce. A vocês todo meu amor, carinho e gratidão.

AGRADECIMENTOS

- Agradeço a Deus, pela vida, sabedoria, sua presença em todos os momentos que não me deixou desistir.
- Aos meus pais, pela vida que me deram, que por muitas vezes abdicaram de coisas de suas vidas, para que pudesse chegar aqui. Amo vocês.
 - A minha irmã Renata, pela força e confiança. Te amo maninha.
- Ao meu irmão Rogério que apesar de certos desentendimentos, sei que você sempre esteve torcendo por mim. Adoro você mano.
- A toda minha família avós, tios, tias, primos que apesar da distância sempre estiveram torcendo por mim.
- Ao meu amor Marcos André, pela compreensão, carinho, amor, respeito e oportunidade de crescimento, que nas horas de angústia e desânimo sempre esteve ao meu lado.
 - Ao SESI, pelo aprendizado durante a realização do estágio.
- A Silvia, supervisora de estágio, pela compreensão e oportunidade de crescimento, imprescindíveis para a realização pessoal e profissional.
 - Aos colegas de trabalho, por todo o incentivo e credibilidade.
- A professora Vera Inêz pelos momentos de troca, por toda sua dedicação e esforço, fundamentais para a realização deste.
 - A Mariana, pelas importantes contribuições para este trabalho.
- As amigas Ana Paula e Fernanda, por todos os momentos que passamos juntas nestes quatro anos, pelas trocas de conhecimento em sala de aula, pelo apoio, incentivo.
 - A Vanessa minha irmãzinha do coração. Obrigado pela força.
 - Aos amigos do SESI, valeu por tudo.
- A todos que de alguma forma contribuíram para minha formação e que junto comigo acreditaram nos meus sonhos

SUMÁRIO

LISTA DE ILUSTRAÇÕES.....	7
LISTA DE ABREVIACÕES E SIGLAS.....	8
RESUMO.....	9
INTRODUÇÃO.....	10
1 FALANDO EM RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	12
1.1 As Transformações no Mundo.....	12
1.2 Responsabilidade Social: Conceitos e Formas.....	19
1.3 Responsabilidade Social no Brasil.....	24
1.4 O Papel do Terceiro Setor.....	26
1.5 O Serviço Social da Indústria.....	30
1.5.1 O Serviço Social da Industria (SESI-SC/DR).....	31
1.6 A Gestão de Responsabilidade Social no SESI-SC/DR.....	33
1.6.1 Ferramentas de Avaliação da Responsabilidade Social.....	37
1.6.1.1 Balanço Social.....	37
1.6.1.2 Os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social.....	40
1.6.1.2.1 Os Indicadores.....	41
2 SITUANDO O CLIMA ORGANIZACIONAL E O SERVIÇO SOCIAL	
 NESTE CONTEXTO.....	45
2.1 Clima Organizacional.....	45
2.2 Reflexões Sobre o Mercado de Trabalho para o Profissional de Serviço Social....	49
2.3 Conceituando Consultoria.....	51
2.4 Procedimentos Metodológicos.....	56

2.4.1 Delimitação do Estudo.....	56
2.4.2 Apresentação do Objeto de Estudo.....	57
2.4.3 Delineamento da Pesquisa.....	58
2.4.4 População e Amostra.....	58
2.4.5 Instrumento de coleta de dados.....	59
2.4.6 Análise de conteúdo e dados.....	59
2.5 Descrição e Análise dos Resultados.....	59
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	66
4 REFERÊNCIA.....	70
5 ANEXOS.....	75

ANEXO A

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Habilidades da Consultoria.....	54
--	-----------

LISTA DE ABREVIACÕES E SIGLAS

AA 1000 Accountability 1000

ABRINQ Associação Brasileira dos Fabricantes de Brinquedos

ACDE Associação dos Dirigentes Cristãos e Empresas

B&SD Desenvolvimento Social Econômico

BANESPA Banco do Estado de São Paulo

CAT Centro de Atividade

CLT Consolidação das leis trabalhistas

ECA Estatuto da Criança e Adolescente

ECO Contribuição Empresarial à Comunidade

FIDES Fundação Desenvolvimento Empresarial e Social

FIESC Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina

GIFE Grupo de Institutos Fundações Empresas

GRI Global Reporting Initiative

IBASE Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas

ISO International Organization for Standardization

LOAS Lei Orgânica da Assistência Social

ONGs Organizações Não Governamentais

OSCIP Organização da Sociedade Civil de Interesse Público

PNBE Pensamento Nacional das Bases Empresariais

SA 8000 Social Accountability

SAI Social Accountability International

SEA Social Ethical Accountability

SESI Serviço Social da Indústria

RESUMO

GAFSKI, Ronise Carla. *Atuação do Profissional de Serviço Social em Práticas de Responsabilidade Social: Clima Organizacional*, 2003. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

O presente trabalho de Conclusão de Curso, traz uma contextualização sobre a Responsabilidade Social, focalizando a Pesquisa de Clima Organizacional neste processo.

O tema apresentado retrata algumas transformações ocorridas no mercado de trabalho do Assistente Social, mas aponta as habilidades que este profissional deve estar buscando. Ou seja, é necessário que o Assistente Social esteja acompanhando as mudanças, para que possa estar se qualificando e atendendo às novas demandas que lhe são postas.

A Pesquisa de Clima Organizacional como instrumento que avalia a percepção da satisfação dos colaboradores no ambiente organizacional, é tida como um desafio tanto para as organizações como para o Assistente Social..

Palavras chaves: Serviço Social, Consultoria, Clima Organizacional

INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso, traz uma reflexão sobre Responsabilidade Social e atuação do Assistente Social Consultor Social, em práticas de Responsabilidade Social no caso Clima Organizacional.

O objetivo deste trabalho está em identificar como os profissionais de Serviço Social desenvolvem seu processo de trabalho através dos conhecimentos teóricos-metodológicos e técnico-operativos com intuito de atender as empresas , basicamente no que tange a Pesquisa de Clima Organizacional. Nesse sentido realizou-se a aplicação de um questionário, buscando identificar como os Consultores Sociais do SESI, vêem a Pesquisa de Clima Organizacional.

Hoje, a Consultoria Social no SESI/DR, destaca-se na Pesquisa de Clima Organizacional,propiciando ferramentas às empresas, para que possam além de identificar aspectos negativos na organização, forneça mecanismos para melhorar o ambiente organizacional.

A ação social das empresas não é um fato recente. O que mudou foi a concepção da postura em relação a sociedade. Já não bastam ações sociais isoladas, é preciso construir relações de qualidade com os funcionários, comunidade, meio ambiente,clientes e fornecedores. Competitividade não significa apenas desempenho produtivo e econômico, mas agregar valores sociais e ambientais na gestão de uma organização. (FOLDER DE CONSULTORIA SOCIAL, ano desconhecido)

Diante do contexto, o tema apresentado, reforça a reflexão. Até onde a Responsabilidade Social é modismo, ou traz benefícios para a sociedade? Para tanto é necessário entender qual é o intuito de cada empresa ao incorporar a Responsabilidade Social na sua gestão. E o Assistente Social conhecedor da realidade social e das questões sociais, pode contribuir com as empresas para que os seus investimentos tenham reconhecimento perante a sociedade.

Hoje, para o Assistente Social, dar conta das novas demandas que lhe são postas é necessário que esteja em constante atualização do seu instrumental técnico- operativo. Mantendo-se atualizado, este profissional continuará estando apto, competindo com outros profissionais, principalmente no campo da Consultoria.

A área de consultoria, apesar de não ser uma área privativa do Serviço Social, as organizações vêem neste profissional, um indivíduo capacitado, capaz de entender o ambiente organizacional e através desses conhecimentos estar interferindo na realidade organizacional.

Para tanto, a estrutura deste trabalho está dividida em dois capítulos. O primeiro capítulo contempla uma exposição sobre a Responsabilidade Social; transformações no mundo e no Brasil. Bem como o papel do Terceiro Setor frente às novas demandas. Apresenta-se um resgate histórico da instituição onde se realizou o estágio obrigatório e respectivamente aplicação do questionário e, informações de como o SESI-DR, vem implementando suas ações no programa de Gestão de Responsabilidade Social. Finalizando o primeiro capítulo são evidenciadas as ferramentas capazes de medir e certificar empresas no quesito Responsabilidade Social.

Já no segundo capítulo contextualizar-se-á Consultoria, Clima Organizacional, as mudanças no mercado de trabalho para o Assistente Social; posteriormente trazemos os objetivos e metodologia de pesquisa. Em seguida efetua-se análise a partir da Pesquisa Aplicada com os Consultores Sociais. Nas considerações finais , apresenta-se nosso aprendizado no decorrer desse estudo.

Representa também o esforço em construir conteúdos acerca da Consultoria Social, haja vista, as dificuldades encontradas no tocante a referencial bibliográfica voltado em específico à área de Consultoria Social, para além, frente à intervenção do Assistente Social, neste contexto.

CAPITULO I

1 FALANDO EM RESPONSABILIDADE SOCIAL

1.1 As Transformações no Mundo

A fim de situarmos as questões relacionadas aos momentos que vivemos, é necessário um resgate sobre a Teoria liberalista e neoliberalista.

O liberalismo surgiu no século XVIII, identificado como doutrina política, tendo como principal teórico Adam Smith. Esta doutrina teve suas maiores adesões durante boa parte do século XIX, primeiramente durante a Primeira Guerra Mundial, e nos anos da década de 30, com a crise do capitalismo.

O liberalismo do século XVIII surgiu como uma doutrina que desafiava as restrições feudais ao comércio e a produção. Buscava minar os regimes “patrimonialistas” permitindo a livre-troca do trabalho por salários, conversão da riqueza em capital; a transformação da simples produção em acumulação em capital. (PETRAS,1997,p.15)

Na sua essência o liberalismo sempre buscou abrir mercados, privatizando os meios de produção e expandindo suas relações comerciais, impulsionados por capitalistas líderes que concorriam de maneira eficiente no mercado.

O reaparecimento do neoliberalismo ocorre em resposta a crise do nacional-populismo e a derrota do socialismo. O liberalismo e o neoliberalismo são semelhantes em alguns pontos e em outros divergem. Ambos defendem que o mercado deveria ser o único provedor de salários e capital, eximindo a responsabilidade do Estado. As duas doutrinas posicionam-se contra qualquer tipo de regulamentação, seja trabalhista, ambiental e são a favor da “auto-regulamentação” do mercado. “O liberalismo e suas doutrinas de livre comércio combatem as

restrições pré-capitalistas. O neoliberalismo luta contra o capitalismo sujeito às influências do sindicalismo (o chamado Estado de Bem-Estar-Social)” (PETRAS,1997,p. 16).

O Estado de Bem-Estar-Social teve sua origem após a Segunda Guerra Mundial, baseada na teoria keynesiana da ação reguladora do estado através de estratégias anticrises. Conforme Silva (1999, p.60), “O Estado de Bem-Estar-Social é erigido sob o princípio de que os governos são responsáveis pela garantia de um mínimo padrão de vida para todos os cidadãos, com direito social. É baseado no mercado, mas com ampla interferência estatal.”

Dentro da concepção de Estado de Bem-Estar-Social, o governo deveria regular o mercado de trabalho assegurando o emprego, oferecendo serviços sociais universais, mantendo uma rede de serviços assistenciais capazes de suprir as necessidades básicas e essenciais dos indivíduos e diminuindo a pobreza. Dessa forma, pode-se dizer que o pleno emprego, serviços sociais e assistência social definem o Estado de Bem-Estar-Social.

No Brasil, o desenvolvimento de um modelo protecionista de Estado nunca chegou a acontecer com efetividade. O desenvolvimento da política social foi lento e tardio. Nas primeiras décadas deste século a questão social foi tratada como questão de polícia. Os trabalhadores começaram a desenvolver sua consciência sociopolítica, influenciada por idéias anarco-sindicalista dos imigrantes europeus, em contraponto a atuação repressiva do Estado. Nos anos 30, com o processo de industrialização instaurado, surge a substituição de importações, agora a questão social é vista também como questão política.

O período da Ditadura de Vargas (1930-1945), é marcado pelo sistema de gestão e regulação dos conflitos sociais e a colaboração entre as classes sociais. No ano de 1943, com o estabelecimento da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), passa-se a ter uma maior regulação na relação entre compradores e vendedores da força de trabalho, entretanto subordinando a organização sindical ao Estado.

No período que sucede (1945-1964), marcado por governos populistas, são caracterizados pelas demandas e pressões sociais. As decisões são tomadas por classes sociais minoritárias dominantes. Na sociedade civil é crescente o anseio por reformas políticas, sociais e econômicas.

No período de 1964 com o golpe militar, “a Ditadura vai conduzir um novo ciclo de acumulação de capital pela associação entre segmentos da burguesia nacional e capital estrangeiros e pela violenta repressão às manifestações democrático-populares.” (SILVA, 1999, p.63) Com relação às políticas sociais integram o conjunto das estratégias do governo. Por outro lado, o crescimento econômico é evidente, mas em compensação há forte concentração de renda, empobrecimento dos trabalhadores e também do operariado.

Já nos anos 80, o Brasil passa por uma profunda crise econômica, o que agravou a situação dos assalariados, principalmente aqueles com renda baixa.

Com instalação da Nova República, onde o lema era tudo pelo Social, o Plano Cruzado beneficiou diretamente os trabalhadores, através do congelamento de preço, aumentando a capacidade de consumo dos trabalhadores. Os movimentos sindicais passam a ter maior autonomia.

No ano de 1988, com a promulgação da Constituição Federal, são consolidadas conquistas, através da ampliação dos direitos sociais e da concepção de Seguridade Social. Estabeleceu a saúde como direito de todos e dever do Estado. Ressurge a gestão pública e o financiamento através das contribuições sociais, como da previdência social. A assistência social se torna direito para aqueles que dela necessitarem, sem exigência de contribuição. Em meio a este contexto surge a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), no de 1993, que assegura o tripé da Seguridade Social, evidenciando ainda mais o direito do cidadão a benefícios da Assistência Social.

Tendo como referência os governos dos anos 90, podemos observar as medidas fundamentadas no ideário neoliberal, que enfatiza: a redução da intervenção do estado através das privatizações, abertura da economia para o mercado internacional com retomada dos investimentos externos e estabilização da moeda e o fim do déficit público.

O neoliberalismo como modelo econômico pré-industrial (PETRAS, 1997) exerce efeitos tanto na economia como na sociedade. Pois desarticula setores da economia, marginalizando, excluindo as classes produtivas. Podemos ressaltar desta forma que o neoliberalismo atual é fruto do desenvolvimento progressista e retrógrado: possuindo a tecnologia do século XXI, com a formação social do século XVIII.

Os efeitos do neoliberalismo na sociedade são muitos, dentre eles podemos destacar: a estabilização (de preços e contas nacionais), privatização (dos meios de produção e das empresas estatais), liberalização (de comércios e fluxos de capital), desregulamentação (da atividade privada), e austeridade fiscal (redução dos gastos públicos). (PETRAS, 1997)

A chegada da globalização trouxe um novo paradigma para o mercado de trabalho, modificando as relações e expectativas do empregador e empregado.

De acordo com PEIFER (2003) a globalização da economia se dá através da expansão do mercado onde as fronteiras nacionais podem desaparecer, esta pode ser entendida como a internacionalização do capital em diferentes etapas do processo produtivo, avanço do desenvolvimento tecnológico principalmente em áreas como a telemática, robótica, informática, mobilidade externa dos capitais e nos padrões de gestão e produção. Os mercados financeiros ganham destaque nas transações que envolvem grandes capitais, sem preocupação qualquer com a produção e geração empregos. Como resposta a este forte processo de concorrência e melhoria na qualidade dos produtos, o mercado se expande ao máximo, aumentando a concentração, marginalização e a instabilidade em virtude da desregulamentação estatal.

Assim pode se afirmar que o processo de desenvolvimento trouxe benefícios, mas da mesma forma gerou a desigualdade social, que vivemos. A riqueza se concentra nas mãos de poucos, sendo que para a maioria da população mundial os bens de consumo estão cada vez mais intangíveis, para o mundo desta população excluída é crescente: a pobreza, violência, desemprego e analfabetismo.

Por outro lado, temos a flexibilização das relações evidenciada no período atual do capitalismo. Conforme Harvey (apud PFEIFER, 2003,p. 16) “o mercado está atualmente apoiado na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos, e padrões de consumo.”

As mudanças contemporâneas no mundo do trabalho influenciam nas transformações e nas relações entre o trabalho, com as instituições e organizações. No atual modelo econômico que se instala no mundo sob a era da automatização, das tecnologias revolucionárias, o trabalho passa a ser supérfluo e o trabalhador está condenado a exclusão social. Na era da mundialização, do liberalismo absoluto e da virtualidade, o trabalho é considerado como conjunto de empregos e assalariados. Não há qualquer tipo de relação entre empregador e empregado, o empregado é visto com instrumento de reprodução de força de trabalho.

Como fato marcante desse processo vemos ocorrer a menor intervenção do Estado, que através de normas e leis propicia a livre negociação entre capital e trabalhado, ocasionando o aparecimento de novas formas de emprego, como o eventual, temporário e tempo parcial. Nestas formas de emprego, o salário fica aquém da legalidade e o trabalhador, fica sem a cobertura dos seus direitos sociais.

Conforme ABREU (1998,p.2)

O neoliberalismo é um engano monumental, não somente do ponto de vista econômico mas também político, já que preconiza uma ampla democracia e na sua versão latino-americana tem levado ao dismantelamento dos antigos estados de bem estar e a um crescimento desmensurado do poder transnacional, num processo autoritário , realizado fora da vontade dos povos do continente.

A redução do tamanho do Estado e a conseqüente privatização das políticas sociais, deixam de ser apenas preocupação do Estado e passam para as Organizações Não Governamentais (ONGs) e igrejas. Com a redução do Estado as políticas sociais que permanecem perdem seu caráter universal e enfocam somente a população mais miserável.

O avanço do neoliberalismo promove a descentralização das políticas sociais mas ao mesmo tempo ocorre a: centralização executiva, econômica e normativa. Pode-se dizer que o discurso neoliberal promete uma maior igualdade de oportunidades, tanto em nível institucional como para a população, mas paradoxalmente podemos observar no cotidiano a existência de uma crescente desigualdade econômica, social e cultural.

Para Stefann (1997) o término do período extraordinário do capitalismo de pós-guerra e a mudança radical das relações sociais de produção mediante a substituição do Estado benfeitor keynesiano pelo capitalismo reacionário do Estado não bem denominado neoliberalismo, foram duas variáveis de grande importância no processo de globalização do capital.

Em decorrência dos fatores acima explanados como a flexibilização nas relações de trabalho, acumulação capitalista, redução da intervenção do Estado, a apropriação do capital está se tornando cada vez menor; são poucos que detêm a maioria do capital e a grande parte da população se torna desprovida do acesso a este capital, emergindo as questões sociais.

A questão social teve sua origem em torno das grandes transformações econômicas, sociais e políticas ocorridas na Europa do século XIX e desencadeadas pelo processo de industrialização.

Para DORIA (apud IANNI, 1991) o trabalho está no centro da questão social, tudo está relacionado ao trabalho, se o indivíduo tiver o seu emprego, com salário digno e garantia dos seus direitos sociais possuirá condições mais significativas de sobrevivência.

A questão social, fala Iamamoto (1997), é o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista; pode se manifestar de diferentes formas, através da falta de acesso a educação, saúde e habitação.

Assim, o Estado como gestor e regulador da vida da sociedade, tem como responsabilidade manter e garantir um padrão mínimo de proteção social e de vida para os cidadãos que deve se concretizar através das políticas públicas.

Logo, as políticas sociais, como foi falado anteriormente, nascem com o objetivo de minimizar as desigualdades sociais, através de medidas e instituições que prestam serviços sociais principalmente para camadas mais pauperizadas da sociedade. Mas o que acontece hoje principalmente no Brasil é a falha na efetividade das políticas públicas, subordinadas aos interesses econômicos, sinalizando o aspecto excludente dos investimentos do Estado. Cresce também o atrelamento de setores excluídos da população em relação à intervenção do Estado no atendimento das necessidades básicas.

Neste contexto assiste-se principalmente a partir dos anos 90 o crescimento do investimento do setor privado nas questões relativas ao desenvolvimento social e as questões relativas a chamada Responsabilidade Social. No próximo item nos dedicaremos o estudo desta.

1.2 Responsabilidade Social: Conceitos e Formas

Para se estudar a atuação social das empresas e o seu papel na sociedade, remonta-se a sua história desde o final do século XIX, quando, segundo Torres (2002, p. 131) o “discurso ético” acompanha as “idéias liberais e democráticas, clamando por maior igualdade de direitos e oportunidades para que todos os indivíduos pudessem desenvolver suas capacidades.”

No início do século XX, são encontradas as primeiras manifestações de atuação empresarial e acadêmica com pensamentos voltados a busca não somente do lucro a qualquer preço, mas a um outro papel que as instituições privadas, tanto comerciais quanto industriais deveriam cumprir.

Conforme Duarte e Dias (1986, p. 41), “essas idéias que surgiram em trabalhos de Charles Eliot (1906), Arthur Hakley (1907) e John Clark (1916), não tiveram aceitação nos meios acadêmicos e empresariais” por serem considerada à época como “heresias socialistas”, uma vez que o pensamento socialista era significativo em parte da Europa.

Entretanto é nos anos 20, que reaparece a idéia de uma atuação social mais efetiva por parte das empresas privadas. Porém continuou não obtendo aceitação; é somente nos anos 40, na Europa, especificamente na Inglaterra, que foi registrado o primeiro apoio empresarial explícito e significativo, onde para parte dos empresários do setor industrial, havia à necessidade das indústrias atuarem com responsabilidade em relação aos seus funcionários e contribuírem para o bem-estar da sociedade. É exatamente, em 1942, que a idéia apareceu num manifesto assinado por 120 industriais, onde afirmavam que: “A responsabilidade dos que dirigem a indústria é manter um equilíbrio justo entre os vários interesses do público como consumidor, dos funcionários e operários como empregados e dos acionistas como investidores. Além disso, dar a maior contribuição possível ao bem-estar da nação como um todo”. (DUARTE, 1986, p. 41).

Além disso, outro fator que impulsionou a Responsabilidade Social nos Estados Unidos foi o repúdio da população à Guerra do Vietnã (1964-1973), dando início a um movimento de boicote as empresas que estavam ligadas ao conflito bélico, exigindo uma postura ética e um novo tipo de ação empresarial em relação às questões sociais e ambientais. Com isto, as empresas – além de começarem a mudar suas práticas e forma de relacionarem-se com os funcionários, consumidores e o meio ambiente, começaram a prestar conta de suas ações sociais e ambientais, anualmente, como forma de justificar-se.

Contudo, é somente a partir dos anos 80 que se pode observar que diversas organizações começaram a trabalhar sistematicamente com o tema: Responsabilidade Social das empresas e a ter preocupação com o meio ambiente, tanto nos Estados Unidos quanto na Europa.

Sendo assim, no contexto mais recente, pode-se ressaltar que as manifestações da sociedade em detrimento de empresas que sofreram denúncias por intermédio dos meios de comunicação, sendo chamadas de “não-responsáveis” ou “não-éticas”.

Outro fator que passou a ser agregado na análise organizacional, foi a ampliação do movimento da gestão da qualidade total dentro das organizações. No início o foco estava apenas nos produtos, mas depois passou a ser incorporada nos processos de gestão. Conforme (RIBEIRO, 1994, p.21):

A qualidade total só é possível através de uma visão sistêmica de todos os agentes envolvidos em qualquer processo produtivo. São eles: - o próprio cliente, que o agente que deflagra todo o processo, e para onde todas as etapas deste processo devem estar focadas; - o acionista; - fornecedores; - os empregados, que são agentes responsáveis em produzir e fornecer a qualidade que o cliente deseja, merecendo, portanto que a empresa tenha uma política de recursos humanos bem desenvolvida.

A qualidade da relação que a empresa possui com os fornecedores, é um novo marco da questão da qualidade, que também está relacionada à gestão ambiental, gestão de recursos humanos, que de maneira gradativa vão sendo agregadas ao conceito de Responsabilidade Social.

Assim, a busca pela satisfação de usuários, clientes e acionistas resultou nas exigências de uma nova postura das organizações; o enfoque na economia interna a preocupação com as demandas do ambiente externo, a organização passa a ser contemplada como um sistema social que interage com o meio, dele depende e se tem possibilidade de realizar atos e fatos, visando seu próprio proveito.

Conforme Angeloni (2002, p.24):

a visão sistêmica ou holística nada mais é do que perceber o movimento integrado entre o ambiente, nossas decisões e nosso futuro. Escrever a própria história é utilizar com sabedoria a visão sistêmica ou holística. Em vez de estarmos focados no problema presente ou na nossa própria aflição, devemos ter uma visão do conjunto das ações que nos conduziram a este desfecho.

Podemos perceber desta forma que na teoria sistêmica o todo depende das partes para conseguir funcionar, e, quando uma parte deste todo não está conseguindo funcionar no sistema todos acabam adoecendo. Logo, o papel de cada organização varia de acordo com a especificidade, da sua competência legal, objetivos, suas políticas e diretrizes. Mas todas, sem exceção estão sujeitas a demonstrar sua Responsabilidade Social, pois o contexto que as cerca, lhes impõe, a todo tempo, normas legais e padrões éticos a serem adotados e satisfeitos.

Ao longo dos tempos as transformações ocorridas nas organizações e no mundo do trabalho estão sendo acompanhadas de mudanças na esfera do Estado. A política de ajustes estruturais que vem sendo implantadas em diferentes países e configurando alterações significativas nas relações entre Estado e sociedade, principalmente no que diz respeito a gastos públicos, que significa a redução de investimentos em programas de proteção social.

Dessa forma o Estado passa a ser visto não mais como provedor de serviços públicos, mas promotor e regulador, estabelecendo suas funções conforme a capacidade. Surgindo assim a influência da iniciativa privada, na complementaridade da execução das políticas públicas. As

políticas públicas podem ser entendidas como forma de assegurar o crescimento, e para que se possa reduzir a pobreza e a desigualdade, devendo o governo intervir em setores sociais fundamentais. Quando o Estado não consegue ou não cumpre sua função, neste momento aparece a participação das empresas e seus colaboradores, instituições e grupos comunitários para desenvolver as ações sociais.

Quando da ineficiência ou omissão do Estado na solução dos problemas sociais, desperta a responsabilidade das empresas e por organizações do Terceiro Setor, que apontam caminhos e modelos, seguindo dois enfoques: mudanças nas organizações e as alterações nas relações entre Estado e Sociedade, podem compreender os mecanismos que influenciam e contribuem para a expansão da Responsabilidade Social pois ultrapassa a visão de ações pontuais e isoladas, complementares à ação pública. Desta forma a Responsabilidade Social deve ser entendida como forma de gestão e atitude estratégica assumida de forma consciente pelas empresas que acreditavam que além de gerar lucros, podem propiciar o bem-estar coletivo.

O termo “Responsabilidade Social”, apesar de ser adotado a mais de três décadas, continua controverso e de difícil precisão. Votaw (apud Oliveira/Ethos, 2002), porém, afirma que o termo (Responsabilidade Social) é brilhante: ele significa algo, mas nem sempre a mesma coisa para todos. Para alguns, ele representa a idéia de responsabilidade ou obrigação legal; para outros, significa um comportamento responsável no sentido ético; há ainda, aqueles que o consideram como o significado de responsável por, num modo casual. Muitos simplesmente equiparam-no a uma contribuição caridosa; outros tomam-no pelo sentido de socialmente consciente. Muitos daqueles que o defendem fervorosamente vêem-no como simples sinônimo de legitimidade. Uns poucos o vêem apenas como uma espécie de dever fiduciário, impondo aos administradores de empresas padrões mais altos de comportamento que aqueles estabelecidos aos

cidadãos. Até mesmo seus antônimos – socialmente irresponsável ou não responsável – estão sujeitos a múltiplas interpretações.

Oliveira (apud Ethos, 2002, p.104) afirmam que não existe um conceito único; porém, pode-se destacar três aspectos comuns e que são a essência da doutrina da Responsabilidade Social: “primeiro, a ampliação do alcance da responsabilidade da empresa, que não mais se limita aos interesses dos acionistas; segundo, a mudança na natureza das responsabilidades que ultrapassam o âmbito legal e envolvem obrigações morais ditadas pela ética; terceiro, a adequação às demandas sociais mais atuantes e exigentes”.

Almeida (2002, p.135) define Responsabilidade Social Corporativa como sendo: “O comprometimento permanente dos empresários em adotar um comportamento ético e contribuir para o desenvolvimento econômico, simultaneamente melhorando a qualidade de vida de seus empregados e de suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo.”

Para Oliveira (apud Ethos,2002, p.204) afirma que a “responsabilidade da empresa abrange expectativas econômicas, legais, éticas e discricionárias postas às organizações pela sociedade, num dado momento de tempo”.

Além dos conceitos explicitados acima podemos citar que Responsabilidade Social: pode ser chamada orientação para a sociedade, é o compromisso que elas devem assumir para com a promoção do bem-estar-social, através das ações sociais concretas que contribuam para uma nova postura nas relações entre governantes e governados, produtores e consumidores, promotores do desenvolvimento econômico e vitimas do desequilíbrio ecológico, exploradores e explorados.

1.3 Responsabilidade Social no Brasil

Na atualidade falar em Responsabilidade Social implica necessariamente em compreender as questões que envolvem as relações humanas, principalmente no contexto empresarial.

As primeiras manifestações com ações de Responsabilidade Social foram baseadas na ação filantrópica, mas este processo foi evoluindo ao longo do tempo, até chegar a sensibilizar as pessoas que o problema é bem maior do que simplesmente ações pontuais.

Neste contexto a Responsabilidade Social é um desafio para as empresas. Ao mesmo tempo que um número cada vez maior de empresas brasileiras está aprendendo a fazer negócios rentáveis exercendo a Responsabilidade Social, outras estão procurando alternativas, principalmente mostrando aquilo que estão fazendo. Podemos identificar como um dado positivo o fato das empresas estarem adotando a Responsabilidade Social como forma de planejamento da gestão da empresa, e não apenas como uma atividade pontual e paliativa.

No Brasil, a Responsabilidade Social, começou a ter respaldo a partir dos anos 60, quando surgiu a Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas (ADCE), que reconhece a função social da empresa, entretanto desenvolvendo ações de caráter filantrópico.

Na década de 80, a Câmara de Comércio de São Paulo lança e continua promovendo até hoje o prêmio de Contribuição Empresarial à Comunidade (ECO) de cidadania empresarial. Já no ano de 1984 a empresa Nitrofertil destaca-se por ser a primeira brasileira a publicar o balanço social.

Já no ano de 1992, o Banco do Estado de São Paulo (Banespa) divulga todas as suas ações sociais, esta ação está associada à realização da ECO-92, encontro que discutia a importância, a preservação do meio ambiente. Em 1993, o sociólogo Herbert de Souza lança a campanha Nacional de Ação da Cidadania Contra a Fome, a Miséria e pela Vida, com o apoio do

Pensamento Nacional das Bases Empresariais (PNBE), que constitui-se como marco da aproximação dos empresários com as ações sociais.

No ano de 1995, é criado: o Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife), organização que tem por finalidade contribuir na promoção e fortalecimento de institutos e fundações de origem empresarial e entidades privadas que realizam investimento social privado voluntário e sistemático. Hoje o Gife atua na busca de soluções para a superação da desigualdade social do Brasil, influenciando diretamente nas políticas públicas por meio de parcerias, ações com o Estado e organizações da sociedade civil. Outro marco na Responsabilidade Social no Brasil foi o lançamento no modelo de Balanço Social no ano de 1997 pelo sociólogo Herbert de Souza juntamente com o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE), onde através da parceria com a Gazeta Mercantil, criam o Selo do Balanço Social, com o objetivo de estimular as empresas brasileiras a publicarem o seu Balanço Social.

Além deste, no ano de 1998 com a criação do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, protagonizado pelo empresário Oded Grajew. O principal objetivo deste instituto está na ligação entre os empresários e as causas sociais, tendo como finalidade disseminar a prática de Responsabilidade Social Empresarial através de publicações, experiências, programas e eventos para os interessados na temática. Hoje o Ethos procura incentivar a prática da Responsabilidade Social ajudando as empresas a incorporar o conceito de empresa socialmente responsável. Fazendo que desta forma a empresa possa assumir suas responsabilidades com todos aqueles que forem impactados por suas ações, atuando em parceria com as comunidades visando o bem- comum.

Em 1999, a adesão aos movimentos sociais se fortalece e 68 empresas publicam o Balanço Social. É fundado o Instituto Coca Cola no Brasil, desenvolvendo ações voltadas à

educação. Empresas que praticam Responsabilidade Social e publicam o balanço social recebem o selo de empresa cidadã da Câmara Municipal de São Paulo.

Conquistas como as normas ISO (International Organization for Standardization), qualidade ambiental, tornam-se expressivas qualificando o empenho empresarial na contribuição para uma sociedade com qualidade de vida igualitária e representam efetivo ingresso de empresariado nas parcerias para o enfrentamento das questões sociais brasileiras.

1.4 O Papel do Terceiro Setor

O termo Terceiro Setor teve sua origem declarada através da literatura norte – americana, constituído por Organizações Não Governamentais (ONGs), Associações Voluntárias ou Organizações Sem Fins Lucrativos, Institutos e Fundações, Cooperativas, sendo cada qual com sua especificidade legal e operacional, diversificando as vertentes de atuação.

Conforme PFEIFER (2003) nas décadas de 70 e 80 a sociedade civil se articulou em torno da participação política, a busca pela construção da cidadania, baseado nos direitos humanos e sociais, as ações dos movimentos sociais, influenciam o surgimento de uma política emancipatória.

Hoje o Terceiro Setor pode ser visto não apenas como algo que se contrapõe ao governo e ao mercado, é sim um setor que é capaz de gerar novos conhecimentos, contribuir para o aumento da empregabilidade e capacitação de profissionais

Conforme Melo e Froes (2001,p.25), Os resultados produzidos pelo desenvolvimento do Terceiro Setor são também intitulados de “capitais sociais” . São exemplos de capitais sociais os empreendimentos sociais criados, a profissionalização inerente à ação dos novos agentes de economia social,os novos modelos de parceria implantados, a capacitação profissional dos cidadãos, as ONGs criadas com o apoio das empresas.

A Lei 9.790, de 23 de março de 1999, institui a criação das Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), pode-se dizer que esta lei resulta do trabalho de várias organizações da sociedade civil, em parceria com o governo federal e o Congresso Nacional, articulado pelo Conselho da Comunidade Solidária.

A qualificação como OSCIP, se diferencia, no universo do Terceiro Setor, das organizações que efetivamente têm finalidade pública. Desse modo, a qualificação de OSCIP acolhe e reconhece legalmente as organizações da sociedade civil cuja atuação se dá no espaço público não estatal.

O objetivo da Lei 9.790, está em fortalecer o Terceiro Setor, constituído hoje como estratégia na sua capacidade em gerar projetos, assumir responsabilidades, empreender iniciativas e mobilizar pessoas e recursos necessários para o desenvolvimento do país.

As características que marcam o terceiro setor estão implícitas em suas ações de caráter filantrópico e em programas e projetos sociais. As ações sociais desenvolvidas são caracterizadas por doações por parte de empresas, pessoas e investimentos em projetos sociais; parcerias com governos, empresas privadas, comunidade e entidades sem fins lucrativos e a participação de trabalhos voluntários.

Com o passar dos tempos, podemos perceber que a prática da filantropia vem sendo desenvolvida em grande escala, por outro lado e o que está ocorrendo é o grande investimento em projetos sociais. Para que haja o desenvolvimento de projetos e programas sociais é necessário que ocorra o fortalecimento de parcerias intersetoriais. Neste caso a parceria é uma das formas de investir no Terceiro Setor, pois nele há a integração de diversos recursos e esforços do governo, empresas privadas, comunidade e entidades da sociedade civil. As parcerias podem ser entendidas como forma de cooperação entre organizações que indica, antes de tudo, uma ação

conjunta, que motivada pela existência de interesses e objetivos comuns, na qual cada um aporta e mobiliza os recursos que possui para alcançar os objetivos.

Segundo Tenório (2002) as ONGs caracterizam-se por serem organizações sem fins lucrativos e autônomas, não possuindo vínculo como o governo, voltadas para atender as necessidades de organização de base popular, complementando a ação do Estado. “Estas organizações não fazem parte do Estado, nem a ele estão vinculadas, mas se revestem, de caráter público na medida em que se dedicam a causas e problemas sociais e que, apesar de serem sociedades civis privadas, não tem como objetivo o lucro, e sim o atendimento das necessidades da sociedade”. (Tenório, 2002, p.7).

Para Vieira (2002) além da esfera pública e privada, pode-se dizer que existam também as esferas do estatal-privada e do social-pública, onde na esfera estatal-privada se encontram as empresas estatais que embora formalmente públicas, defendam interesses particulares, se posicionando com entidades do mercado.

Na esfera social-pública estão as instituições que embora formalmente privadas encontram sua lógica em objetivos sociais. Nesta esfera social-pública encontram-se as ONGs.

Segundo Tenório (2002) a origem das ONGs está nos movimentos sociais que se fortalecem na maioria dos países nas décadas de 70 e 80, mas segundo o autor nem todas as ONGs tem esta origem, pois com a eficácia e a legitimidade que conquistaram a partir de suas ações, começaram a proliferar e, assim muitas destas entidades se descaracterizaram, se tornando e funcionando mais como um grupo de assessoria do que entidades comprometidas com os movimentos sociais e com a transformação social.

Para Durão (2001) o papel das ONGs está acima dos resultados dos programas e projetos que elas desenvolvem, isto porque contribuem para a mudança das relações entre o Estado e a Sociedade, entre o público e o privado, contribuindo para que os movimentos

populares superem os limites da defesa de interesses econômicos particularistas e se constituem como atores não corporativos da definição e implementação das políticas públicas.

Sobre o papel das ONGs em relação ao Estado, Tenório (2002) nos traz que inicialmente estas entidades embora trabalhando com demandas populares, de serviços de competência do Estado, adotam uma posição, se não antiestado mas, pelo menos de desconhecê-lo. Após este momento as ONGs avançam para um posicionamento de questionamento das ações do Estado, buscando formular alternativas mais condizentes com as necessidades da população. Daí partem para uma postura de parceria em projetos concretos e localizados, mantendo uma lógica própria que em geral não coincide com a do Estado, gerando assim uma relação em grande parte conflituosa.

Conforme Tenório, recentemente, além dessas funções, as ONGs começaram a desenvolver um papel de controle social através da avaliação das ações governamentais e da aplicação de recursos.

Segundo o autor o campo de atuação das ONGs passou do assistencialismo para o desenvolvimentismo, em seguida para o da cidadania muitas vezes co-existindo hoje estes papéis.

Não podemos deixar de negar que a atuação das ONGs é de extrema importância para a busca da implantação e criação de políticas públicas ou ainda no atendimento das necessidades sociais, o que não podemos deixar de mencionar a até mesmo cobrar é que o papel das ONGs não é o de execução de tarefas públicas que não estão sendo executadas pelo estado. O estado deveria ser o maior executor de políticas públicas, podendo seu atendimento ser complementado com a atuação das ONGs, pois se o Estado não for o executor primordial das políticas públicas não teremos uma universalização dos direitos sociais. (TENÓRIO, 2002, p.80).

A cada dia, presenciamos o crescimento da atuação e intervenção das organizações do Terceiro Setor, ainda é um termo conflituoso, onde precisam ser delimitados: concepções, limites e possibilidades. Entretanto como não é o objetivo do presente estudo não será aprofundado.

A seguir nos dedicaremos a situar a instituição na qual estivemos vinculados por ocasião do Estágio Obrigatório, diante da qual detivemo-nos a estudar a temática da Responsabilidade Social.

1.5 O Serviço Social da Indústria

O SESI ao longo de sua história sempre esteve ligado a ações de Responsabilidade Social. Durante toda sua existência, ao longo de cinco décadas, o SESI se consolidou como importante entidade social, representando a preocupação da indústria com os seus trabalhadores.

Em 1946, quando foi instituído o SESI, salienta Capudi (2002, p.51), “tinha como finalidade estudar, planejar e executar medidas que contribuíssem para o bem estar do trabalhador da indústria, concorrendo para a melhoria do padrão geral de vida do país, visando alcançar o ideal da solidariedade”.

O processo de aceleração da industrialização e as questões sociais vividas na época, podem ser consideradas como motivo para a criação do SESI, pois estas levaram o empresariado a se unir e a atender os requisitos da ampliação da produtividade do trabalho industrial. O empresariado estava demonstrando sua Responsabilidade Social “ao comprometer-se com programas sociais voltados para o futuro da comunidade e da sociedade” MACCGANAN (apud Relatório Ethos, 2000,p.15).

Todas as organizações estão propensas a transformações, modificações, e o SESI como tal veio assumindo diferentes prioridades, dependendo das necessidades locais e temporais. Necessidades que em momentos eram dos trabalhadores, e posteriormente ampliou-se para os familiares, comunidade, o que culminou na consolidação de novos serviços e atendimentos.

No entanto, há um aspecto que permaneceu inalterado: atender o trabalhador priorizando o exercício da sua cidadania.

Programas e serviços mudaram, mudaram também os modelos organizacionais, inovando com tecnologias, mas o papel do SESI, continua visando o agir e despertar na indústria e na sociedade a consciência em relação à Responsabilidade Social.

Na atualidade, o SESI definiu sua missão, que é à base da estratégia da instituição: “Contribuir para o fortalecimento da indústria e o exercício de sua Responsabilidade Social, prestando serviços integrados de educação, saúde e lazer com vistas à melhoria da qualidade de vida para o trabalho e ao desenvolvimento sustentável”. (Relatório Anual do Sistema SESI, 1999).

1.5.1 O Serviço Social da Indústria (SESI/SC/DR)

O Departamento Regional do SESI de Santa Catarina foi criado em 6 de dezembro de 1951. Entretanto a história do SESI no Estado inicia um pouco antes, ligada aos problemas dos operários de minas de carvão na cidade de Criciúma. Em 1948, por iniciativa de lideranças daquela região, foi encaminhada ao SESI Nacional uma pesquisa sócio-econômica, juntamente com um pedido de ajuda, o qual, em vinte dias foi atendido, com a chegada à cidade de viaturas da rede de abastecimento do SESI.

Posteriormente, vários levantamentos de dados executados nas comunidades operárias mais expressivas de Santa Catarina deram, na análise pormenorizada das condições sócio-econômicas de cada uma, a base da programação a ser realizada.

No entanto, não se podia cogitar unicamente programas altamente técnicos e especializados, era necessário se pensar nos problemas sociais de ordem primária, como saneamento, falta de recursos médicos e odontológicos, de assistência alimentar e outros.

Desta forma foram sendo instalados Núcleos Regionais (hoje Unidades de Operações Sociais) nos principais pólos industriais do Estado. Eram unidades pequenas, mas que, durante as

décadas de 50 a 60, passaram a executar programas de assistência médica, assistência odontológica, orientação e educação social, assistência alimentar, farmacêutica e outros, proporcionando melhorias nas condições de vida dos trabalhadores e seus dependentes, motivando e estimulando um maior desenvolvimento comunitário.

Criado há mais de cinquenta anos, devido à necessidade de equacionar problemas sociais, o SESI reflete o pensamento do empresariado brasileiro em cada época. Em 1946, o pensamento e a defesa do empresariado estava permeado pela concepção de Bem-Estar-Social, neste início de século XXI, este pensamento está encontrando significado na concepção da Responsabilidade Social.

Nessa perspectiva, os serviços prestados pelo SESI em Santa Catarina contribuem para que as empresas cumpram seu papel social e organizem um ambiente de trabalho saudável e eficiente, utilizando serviços eficazes e de baixo custo, que valorizam os trabalhadores e permitem às empresas a conquista de resultados mais significativos na esfera produtiva.

Além da manutenção dos seus tradicionais serviços (educação, lazer e saúde), a entidade está disponibilizando novos produtos na área de consultoria em Responsabilidade Social. Essa consultoria visa auxiliar a empresa tanto a disseminar e interpretar o conceito de Responsabilidade Social dentro da indústria, quanto a planejar suas ações de Responsabilidade Social e a identificar focos e necessidades sociais do ambiente onde atua. Em outras palavras, ajudar a empresa a fazer uma ação planejada e avaliar essa ação. Nessa perspectiva, o SESI pretende disseminar esse novo conceito e incentivar projetos que tenham um retorno significativo para a sociedade. A entidade está se preparando para atuar neste novo cenário, de forma proativa, no desenvolvimento de seu papel de instrumento da indústria para o desenvolvimento de ações sociais.

Hoje, devidamente centrado nos anseios da comunidade industrial catarinense, o SESI de Santa Catarina é destaque pelo empreendedorismo e pioneirismo em projetos sociais nas áreas de Educação, Lazer, Saúde e Consultoria Social.

Enfim, o SESI de Santa Catarina, através de suas ações, contabilizou o maior de seus feitos. Conseguiu ao longo destes anos à união dos trabalhadores e empresários num mesmo objetivo: o engrandecimento da economia catarinense.

1.6 A Gestão de Responsabilidade Social no SESI-DR/SC

A prática da Responsabilidade Social é caracterizada pela preocupação da empresa com a qualidade ética de suas relações com diversos públicos: colaboradores, clientes, fornecedores, meio ambiente, comunidade onde a empresa está inserida, e a esfera pública.

Neste sentido o SESI/SC vem agregando as suas ações dois conceitos de Responsabilidade Social, são eles:

Do Instituto Ethos (2002): “A questão da responsabilidade vai, portanto além da postura legal da empresa, da prática da filantropia ou do apoio a comunidade. Significa mudança de atitude, numa perspectiva de gestão empresarial com foco na qualidade das relações e na geração de valores para todos”. E a do Desenvolvimento Econômico Social Ltda (B&SD): modo de pensar e agir eticamente nas relações com todas as partes do mesmo sistema.

Desta forma no ano de 2001, dá se inicio a implantação do programa Gestão de Responsabilidade Social. O primeiro passo foi o preenchimento do questionário do Instituto Ethos de Responsabilidade Social, este questionário aborda sete temas e seus respectivos indicadores. Para preenchimento do questionário, foi trabalhado com um grupo formado por 11 representantes de diferentes áreas do SESI/SC:

- ✓ Superintendência;
- ✓ Diretoria de Operações Sociais;
- ✓ Diretoria de Administração e Finanças;
- ✓ Coordenadorias de Administração, Consultoria Social, Farmácia e Saúde;
- ✓ Gerência da Farmácia de Indaial;
- ✓ Gerência Regional do CAT (Centro de Atividade) de São José-SC;
- ✓ Assessoria de Comunicação e Marketing do Sistema FIESC.

Realizada a aplicação dos indicadores Ethos e feita a análise dos resultados, elencou-se a posição do SESI/SC, em cada indicador e respectivos temas, avaliando a performance em relação aos sete indicadores e a profundidade dos quatro estágios que podem ser alcançados em cada indicador. Assim empresas que alcançam estágios mais avançados, são as empresas com maior desenvolvimento em Responsabilidade Social.

Com base nos resultados obtidos e respectivas análises, deu-se início a implementação da Gestão Socialmente Responsável.

Em novembro de 2002, o SESI/SC, passou a ser integrante do Global Compact, por intermédio de seu Superintendente, ao assinar a carta de adesão ao grupo de cooperação internacional O Global Compact surgiu por iniciativa do secretário-geral das Nações Unidas, no de 1999, conclamando as empresas de todo o mundo a auxiliar na criação de uma estrutura social e ambiental para apoiar e assegurar a continuidade dos mercados livres, assegurando que todas as pessoas em todo o mundo possam compartilhar os benefícios da economia global.

Assim, a essência do Global Compact está em promover boas práticas, inspiradas em princípios como: Direitos Humanos, Trabalho e Meio Ambiente, através da troca experiências socialmente responsáveis.

Logo, a “Gestão de Responsabilidade Social se define pela relação ética e transparente da empresa com seus stakeholders e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades”.(FOLDER CONSULTORIA SOCIAL, ANO DESCONHECIDO).

Dando prosseguimento a implantação da Gestão da Responsabilidade Social realizou-se a Pesquisa Interna de Voluntariado; Sensibilização para Inclusão da Pessoa Portadora de Deficiência, Pesquisa de Clima Organizacional e publicação do Balanço Social.

A Pesquisa Interna de Voluntariado foi realizada por amostragem, objetivando fazer o levantamento das potencialidades, expectativas, habilidades dos colaboradores do SESI - DR. Após aplicação, tabulação e análise dos dados, foi realizada a entrega dos resultados para a diretoria e gestores do Programa. Dando continuidade as etapas, formou-se o comitê do Programa de Voluntariado, depois de formado estes comitês iniciaram as atividades de capacitação, que tem por finalidade preparar as pessoas a entenderem o conceito de Responsabilidade Social e o Voluntariado Empresarial sendo uma atividade que a contempla e, está sendo avaliada pelos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social; o voluntariado hoje, faz parte do Indicador Comunidade .

Em relação à Inclusão do Portador de Deficiência, regulamentada através da lei 8.213 de 24 de julho de 1991, onde pontua que as empresas com mais de 100 funcionários, são obrigadas a preencher de 2 a 5% das vagas nos cargos para indivíduos portadores de deficiência, realizou a sensibilização do corpo gerencial da empresa; a realização de cadastros e visita a instituições que profissionalizam portadores de deficiência, para criação de bancos de dados para posteriormente serem efetivadas seleções e contratações. Num terceiro momento fez-se o estudo de acessibilidade de possíveis locais para atuação desses profissionais. Esse tema é abordado

como a valorização da diversidade no Indicador Público Interno, não aborda somente fatores relacionados à Inclusão do Portador de Deficiência, mas também questões pertinentes a gênero, raça, idade, religião e orientação sexual.

A publicação do Balanço Social ocorre no SESI desde 2001. O Balanço Social é uma ferramenta que demonstra publicamente informações sobre projetos sociais, benefícios sociais dirigido a colaboradores, investidores, acionistas e a comunidade, visando a transparência nas atividades. O Balanço Social é dos requisitos do Indicador Valores e Transparências.

Em continuidade a implementação do Programa de Gestão de Responsabilidade Social, realizou-se a pesquisa de Clima Organizacional, com a aplicação dos questionários, pela amostra total de funcionários, objetivando atingir 100% do quadro funcional, esta atividade busca identificar a satisfação do seu colaborador na empresa, perante vários aspectos, como: Relacionamento Interpessoal, Comunicação Organizacional, Saúde e Segurança, Programas de Qualidade, Remuneração e Benefícios entre outros. Feita a análise dos dados, foi entregue o relatório à diretoria da organização, para posteriormente efetivar a divulgação dos resultados e traçar plano de melhorias¹.

Uma empresa com um ambiente de trabalho sadio, com funcionários motivados, aparece como modelo na sociedade. Isso contribui para a divulgação da imagem da empresa, e reconhecimento da sociedade.

1.6.1 Ferramentas de Avaliação da Responsabilidade Social

A Responsabilidade Social incorporada como estratégia de negócio da organização, tem como forma de avaliação de desempenho conceitos relacionados à ética, relacionamento com o meio ambiente e com os stakeholders. Pode-se dizer que ao avaliar uma organização em relação a sua atuação na sociedade, esta de forma alguma será 0% ou 100% socialmente responsável. Mas para entendermos estes extremos, existem algumas formas para identificar o grau de Responsabilidade Social que a empresa se encontra. A seguir serão destacadas algumas importantes formas para fazer tal medição.

1.6.1.1 Balanço Social

Conforme Sucupira (1997), o balanço social é um documento publicado anualmente, contendo informações sobre as atividades desenvolvidas por uma empresa, com intuito no desenvolvimento humano e social, direcionada a seus empregados e a comunidade onde está inserida.

O surgimento do balanço social na Europa foi ao final da década de 60, especialmente na França e na Alemanha, impulsionadas pelos movimentos estudantis e o aumento gradativo dos problemas sociais, amplia-se às discussões sobre a Responsabilidade Social da Empresa, solidificando a necessidade da divulgação do relatório das atividades, direcionando as atividades sociais e reflexos deste nas variações patrimoniais.

A França foi o primeiro país a tornar obrigatório a elaboração e a publicação do balanço social, isso no ano de 1977, quando foi publicada a lei nº 77.769, onde inclui as empresas com 350 empregados e posteriormente as com 750 ou mais, entretanto esta lei só passou a vigorar a partir de 1979.

¹ Não tivemos acesso ao questionário aplicado junto aos colaboradores, e nem aos dados entregue a Gerência.

No Brasil o balanço social teve seu surgimento ligado às entidades cristãs, em 1961. Neste mesmo ano em São Paulo foi formalizada a Associação de Dirigentes Cristãos da Empresa (ACDE), entretanto somente no ano de 1974, foram encontradas menções ao balanço social. No ano de 1977, no 2º encontro Nacional de Dirigentes Cristãos da Empresa, um dos pontos debatidos dizia respeito ao balanço social.

Na década de 80, a Fundação Instituto de Desenvolvimento Empresarial (Fides), formada pela ACDE, com o intuito de divulgar as questões sociais da empresa, organiza o modelo de balanço social. Mas, somente no início dos anos 90 que algumas empresas começam a publicar o seu balanço social.

O balanço social da Nitrofértil, publicado em 1984, é considerado o primeiro documento brasileiro do tipo.

Atualmente no Brasil existem algumas organizações que apóiam o balanço social dentre elas destacam-se :- Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase) e o Instituto Ethos. O Ibase promove a divulgação do balanço social das empresas e possui um modelo fácil de manipular e reconhecido nacionalmente. Além das empresas efetuarem a publicação através do modelo Ibase, a organização oferece as empresas o selo que pode ser exposto na empresa, bem como, sua divulgação em documentos oficiais. Conforme o Ethos : “o balanço social, bem como o balanço financeiro, podem ser auditados para que todos dados ali demonstrados tenham maior credibilidade.” (RIZZI, 2002, p. 191). O modelo Ethos de Balanço Social não é fixo, pode ser usado como base, seu objetivo está em orientar as organizações na aplicação da estrutura.

Além do Ibase e do Instituto Ethos existem outras organizações que incentivam a prática de Responsabilidade Social:

- Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife)

- Fides entre outras.

Não podemos deixar de citar o Global Reporting Initiative (GRI), que visa melhorar e padronizar a prestação de contas das empresas. Outro modelo de balanço social que pode ser utilizado pelas empresas, conforme Business Meets Social Development (BSD) “é um modelo de gestão auditável sugerido pela organização inglesa Institute for Social and Ethical Accountability (SEA), que estabelece passos para a adoção de um processo ético e socialmente responsável, melhorando continuamente, e tem como base o diálogo com os stakeholders²”.

Logo, o balanço social constitui-se como ferramenta que identifica o comportamento da empresa, relacionado às responsabilidades públicas, stakeholders e preservação ambiental. Tendo como objetivo avaliar e planejar o comportamento da empresa frente à sociedade, esta publicação está diretamente ligada a vontade pública e ao comprometimento de cada empresa.

Outra forma de estar avaliando o grau de Responsabilidade Social das empresas está relacionado às Normas, estas dizem respeito aos modos de gestão relacionados ao meio ambiente, saúde e segurança do trabalhador e a Responsabilidade Social da empresa.

Com relação às normas direcionadas ao meio ambiente, seu processo de normatização eclodiu após a Conferência sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento realizada no ano de 1992. (ECO 92). No ano de 1996 foi criada a série ISO 14000 e ISO 14001, focalizando a gestão ambiental.

A Responsabilidade Social agora passa por processos de certificações entre eles pode-se destacar a Social Accountabillity (SA 8000) e a Accountabillity 1000 (AA 1000). A SA 8000 é uma norma internacional criada pela Social Accountability International (SAI), é uma organização não governamental sediada nos Estados Unidos. A SA 8000 tem como objetivo a garantia dos direitos básicos dos trabalhadores. A SA 8000, é composta por oito itens de avaliação, são eles: trabalho infantil, trabalho forçado, saúde e segurança, liberdade e associação

e direito à negociação coletiva, discriminação, práticas disciplinares, salário, horas de trabalho, sistema de gestão. Todos estes requisitos estão relacionados a organizações internacionais tais como a: Convenções da OIT, Declaração Universal dos Direitos Humanos, como também a legislação nacional: a Constituição Federal de 1988, a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), Normas Regulamentadoras direcionadas as condições de Segurança e Medicina no Trabalho e o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

1.6.1.2 Os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social

A união de entidades e personalidades que discutem o tema, permitiram ao Instituto Ethos de Responsabilidade Social formular a metodologia para aplicação neste estudo. O Instituto Ethos tem como missão disseminar a prática de Responsabilidade Social, auxiliando as empresas através de informações, assistência técnica, mobilizando empresas e promovendo debates sobre o tema. São utilizados pelo Instituto Ethos para verificação do grau de Responsabilidade Social das empresas, os indicadores; compostos por 35 questões, divididos em 7 categorias chaves: valores e transparência, público interno, meio ambiente, fornecedores, consumidores, clientes, comunidade, e governo e sociedade. A cada ano este questionário sofre alterações adaptando-se a realidade, aprimorando a eficácia dos seus resultados. Entretanto, os critérios de avaliação continuam sendo os mesmos.

Desta forma cada tema é avaliado através de dois tipos de indicadores. O primeiro refere-se as questões de múltipla escolha compostas por uma “barra de quatro quadros contíguos, que corresponde à avaliação do estágio atual de determinada prática de Responsabilidade Social, sendo que este nível aumenta da esquerda para a direita”. (INSTITUTO ETHOS, 2002 a, p.3).

Já em relação ao outro indicador podemos chamá-lo de binário, comportando questões de respostas sim/não, que obrigatoriamente devem ser respondidos, devem corresponder

aos dados disponíveis na empresa. Estes dados vêm complementar os quadros com o objetivo de validar e detalhar o estágio de Responsabilidade Social atual. (PFEIFER, 2003).

1.6.1.2.1 Os Indicadores

Os Indicadores Ethos são: Valores e Transparência, Público Interno, Meio Ambiente, Fornecedores, Consumidores, Comunidade e Governo e Sociedade.

- **Valores e Transparência.**

Neste indicador estão implícitas as somas dos valores e dos princípios éticos representando a cultura organizacional, postura e missão de negócio da empresa.

- **Público Interno**

As pessoas são o diferencial de uma organização, devem ser valorizadas e motivadas para que haja coesão entre os objetivos da organização. A relação com os funcionários deve ser uma relação que possua dignidade, responsabilidade e liberdade de iniciativa.

A participação nos lucros e resultados, é uma forma de reconhecimento dos funcionários para o desempenho da empresa. Também devem ser desenvolvidos critérios para demissões e facilidades para recolocação de funcionários. Uma empresa socialmente responsável oferece oportunidades iguais para todos os seus colaboradores independente de sexo, raça, religião, idade e origem.

A valorização da diversidade deve ser questão estratégica no negócio, ocasionada pelas mudanças decorrentes no mundo do trabalho, pois um grupo com características distintas terá maior facilidade nos relacionamentos.

A preocupação com o público interno faz com que a produtividade aumente, bem como o comprometimento e motivação dos seus colaboradores, ocasionando a diminuição da

rotatividade da mão-de-obra. Afetando de modo positivo a produção, qualidade dos produtos e serviços prestados.

- **Meio Ambiente**

Conforme PFEIFER (2003), a questão ambiental está ligada diretamente às questões de cunho social. Pois a vida do ser humano pertence a um ecossistema, a falta de cuidado com meio ambiente acarretara a saúde e a qualidade de vida humana.

- **Fornecedores**

Neste indicador a empresa identifica ou estabelece os seus parceiros na rede produtiva. O desempenho produtivo da empresa está intimamente ligado, pois dependendo dos seus fornecedores, todo o seu processo produtivo pode ser afetada para melhor ou não. A empresa deve incentivar a adoção de práticas socialmente responsáveis pelos seus fornecedores, garantindo o cumprimento de padrões de proteção ambiental e de segurança, não utilização da mão de obra infantil. Uma organização socialmente responsável ao contratar seus fornecedores devem considerar o seu código de conduta exigindo dos seus fornecedores práticas semelhantes as suas.

- **Consumidores**

Além de a empresa prestar serviços ao consumidor, ela deve ser honesta nos serviços que presta, oferecendo possibilidades para que o seu consumidor possa utilizar seus produtos, não causando danos, nem expectativas aos seus usuários e a sociedade. Sendo conhecedor de todos os riscos que este produto poderá estar oferecendo a estes.

- **Comunidade**

A empresa deverá se adequar ao meio em que está inserida, buscando manter um relacionamento saudável, ético e transparente com a comunidade. A Responsabilidade Social da empresa com a comunidade está relacionada com a distribuição e apoio material e de serviços e projetos comunitários voltados a crianças e adolescentes, educação, saúde e trabalho. O trabalho voluntário é outra forma da empresa estar atuando na comunidade, através da disponibilização dos seus colaboradores na atuação em projetos.

- **Governo e Sociedade**

Este indicador diz respeito ao relacionamento que a empresa possui com o Governo e a Sociedade, desde como a empresa deve compartilhar o seu espaço com esta esfera de poder, cumprindo normas e leis, como a demanda surgida através da complexidade dos problemas sociais. É necessário que haja em conjunto atividades entre o poder público e a iniciativa privada, buscando a solução mais eficaz para solução destes problemas.

Em relação as ferramentas de avaliação da Responsabilidade Social podemos ainda destacar: a Associação Brasileira dos Fabricantes de Brinquedos (Fundação Abrinq), instituição sem fins lucrativos criada em 1990, tem por finalidade promover os direitos das crianças e adolescentes promovendo a cidadania.

Por meio da criação do programa Empresa Amiga da Criança, a fundação Abrinq estimula o empresariado brasileiro no combate à exploração do trabalho infantil. A empresa atendendo alguns pré-requisitos na sua responsabilidade com relação aos direitos das crianças e adolescentes, recebe a certificação de qualidade na forma do selo Empresa Amiga da Criança que é estampado em todos os seus produtos. A empresa para preencher os requisitos e fazer parte do grupo da Empresa Amiga da Criança, deve obedecer aos seguintes critérios: assinar um

compromisso da não utilização da mão-de-obra infantil, apoiar ou desenvolver ações sociais que melhorem as condições de vida de crianças e adolescentes e divulgar as suas ações para o seu grupo de parceiros, clientes, fornecedores, fortalecendo a atuação de mais indivíduos no processo.

Assim a Responsabilidade Social deixa de ser um modismo e passa ser uma realidade no contexto empresarial, que implica em mudanças no comportamento da empresa e seus valores, onde as decisões, atitudes de seus administradores devem estar relacionadas com a repercussão que terão na sociedade.

A ampliação do conceito de Responsabilidade Social da empresa, não exclui o seu objetivo principal que é o crescimento baseado no lucro. Mas que este lucro seja saudável e seus riscos minimizados, onde sua atuação seja marcada pela atuação sustentável e socialmente responsável .

No próximo capítulo estaremos falando sobre a atuação do Serviço em práticas de Responsabilidade Social.

CAPÍTULO 2

2 SITUANDO O CLIMA ORGANIZACIONAL E O SERVIÇO SOCIAL NESTE CONTEXTO

2.1 Clima Organizacional

As grandes mudanças ocorridas na economia brasileira, a partir dos anos 90, através de novos produtos e capitais estrangeiros, as empresas para sobreviver a esta competição tiveram que adotar uma série de estratégias, entre elas: -terceirização, - reengenharia, - privatização, - fusões, - aquisições, - alianças estratégicas. (LUZ, 2003).

Todas essas estratégias obrigam as empresas a reduzir seu corpo funcional. A permanência dos trabalhadores na empresa é menor. Ocasionalmente o aumento de demissões, e para aqueles que ficam modificam sua atitude em relação à empresa.

O Clima Organizacional tem se tornando um conceito cada vez mais importante, nele pode-se descrever as percepções dos colaboradores em relação à organização e seu ambiente de trabalho.

O ambiente organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem os seus trabalhos. O clima pode se referir ao ambiente dentro de um departamento, de uma fábrica ou de uma empresa inteira. O termo clima organizacional refere-se especificamente às propriedades motivacionais do ambiente de uma organização ou seja, os aspectos internos da organização que levam à provocação de diferentes espécies de motivação nos seus participantes

Segundo (Rizzatti, 1995) os estudos sobre Clima Organizacional surgiram nos Estados Unidos, na década de 60, através dos trabalhos de Forehand e Gilmer sobre as variações ambientais e comportamento organizacional.

Já no Brasil, o estudo de Clima Organizacional iniciou-se em 1974 com Saldanha, através do trabalho denominado “Atmosfera Organizacional”, este trabalho alertava sobre o bem-estar psíquico dos indivíduos dentro da organização. No ano de 1977, Souza realiza estudos comparativos de clima organizacional entre uma empresa privada, um órgão público e uma universidade, com o objetivo de demonstrar a utilidade da escala Kolb no diagnóstico do clima relatando algumas explicações feitas à realidade brasileira.

O clima tem se tornado um tema bastante relevante, pois de um lado estudo o funcionamento da organização através de diferentes variáveis e de outro identifica as grandes deficiências da organização e mostrar possíveis direções que possam favorecer uma integração e compatibilidade entre metas da organização e do indivíduo.

O clima Organizacional tem sido cada vez mais usado pelas organizações para descrever a percepção dos indivíduos sobre a organização que trabalha, podendo ser assim definido.

“Clima Organizacional é qualidade da ou propriedade do ambiente organizacional, que é percebida ou experimentada pelos membros da organização e influencia o seu comportamento.” LITWIN (apud LUZ, 2003, p.10).

“O Clima é o indicador do grau de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como políticas de RH, modelo de gestão, missão da empresa, processo de comunicação, valorização profissional e identificação da empresa”. CODA (apud LUZ, 2003, p.11).

Assim podemos dizer que o conceito de clima organizacional está diretamente ligado a satisfação (funcionários), percepção (funcionários) e cultura (organizacional), representa a soma das expectativas geradas em uma situação, resultante e característico da coletividade, englobando também tanto fatos humanos e materiais como os abstratos, resultantes do convívio humano institucional.

Existem alguns modelos de clima organizacional que podem ser analisados e são imprescindíveis para o entendimento dessa temática.

Para Litwin e Stinger (apud RIZZATTI, 1995), este modelo é um estudo empírico para medir o clima organizacional através de alguns fatores, como:

✓ **Estrutura:** percepção dos trabalhadores em relação ao trabalho, regras, regulamentos e procedimentos.

✓ **Responsabilidade:** sentimento de ser o próprio chefe.

✓ **Riscos:** o senso de arriscar e o desafio no cargo e na situação de trabalho.

✓ **Recompensa:** ser recompensado por um trabalho bem feito.

✓ **Calor e apoio:** sentimento de camaradagem e ajuda mútua dentro da organização.

✓ **Conflito:** sentimento onde a administração não teme diferentes opiniões.

O modelo de Kolb (apud Rizzatti, 1995), utiliza uma escala de sete fatores do clima:

✓ **Conformismo:** limitações impostas na organização grau que os membros sentem que existem inúmeras regras, procedimentos, políticas e práticas, que podem ser adaptadas.

✓ **Responsabilidade:** responsabilidade pessoal dos membros com a organização para realizarem sua parte nos objetivos da organização, grau que os membros sentem que podem tomar decisões e resolver problemas sem ter a verificação dos chefes.

✓ **Padrões:** qualidade do desempenho e da produção, o quanto à organização coloca os objetivos para estimularem os membros.

✓ **Recompensa:** como os membros estão sendo reconhecidos e recompensados pelo bom trabalho que realizam.

✓ **Clareza Organizacional:** sentimento entre os membros da organização de que as coisas estão bem organizadas e os objetivos bem definidos.

✓ **Calor e Apoio:** sentimento de valorização da amizade na organização, confiança entre os membros, boas relações no ambiente de trabalho.

✓ **Liderança:** disposição dos membros da organização em aceitar a liderança e direção de outros qualificados.

Já em Schneider & Bartlett (apud RIZZATTI, 1995), o modelo é constituído por seis fatores para medir o Clima Organizacional, cada item corresponde a uma descrição da organização:

✓ **Suporte administrativo:** interesse que o supervisor tem no sucesso do servidor.

✓ **Estrutura administrativa:** como o administrador faz uso do orçamento e como exige do seu servidor uso do material de venda e obtenção de novos clientes.

✓ **Preocupação com novos servidores:** relaciona-se aos aspectos de seleção, orientação e treinamento desses novos servidores.

✓ **Independência dos servidores:** como os servidores seguem o seu próprio caminho.

✓ **Conflitos Internos:** presença de grupos internos ou grupos externos à empresa e ao boicote da administração geral da empresa.

✓ **Satisfação geral:** grau que a empresa promove encontros sociais periódicos dos empregados com supervisão e o trabalho da empresa.

Existem também os modelos de Sbragia, Halpin & Grolf, Campbell e co-autores, Sims & Fafollete e o Modelo de Colossi, mas não estaremos nos utilizando destes para efeitos

deste trabalho. A revisão da literatura sobre os modelos de Clima Organizacional, permitiu identificar pontos relevantes. A análise do Clima Organizacional é um instrumento eficaz, que permite estabelecer uma ligação entre o indivíduo e a organização. É muito importante, pois quando utilizada permite identificar causas e conseqüências de problemas ocorridos na organização. Outro ponto relevante; os modelos desenvolvidos devem ser ajustados a realidade de cada organização, abordando aspectos condizentes a especificidade de seu campo de ação.

2.2 Reflexões Sobre Mercado de Trabalho para o Profissional de Serviço Social

Vivemos em um período no qual, incessantemente, fala-se em crise e em suas repercussões. Repercussões que, gradativamente, impõem novas demandas (históricas, sociais, políticas, econômicas e culturais) e ao mesmo tempo, desencadeiam processos que visam contemplar alternativas de superação. Falar de crise, implica situá-la em um tempo em um espaço que, historicamente, vieram demarcando os contornos que serviram de berço para a situação atual.

No âmbito do trabalho, mais especificamente, nas profissões inseridas na divisão sociotécnica do trabalho, também houve repercussões significativas. O Serviço Social, nascido da Revolução Industrial e legitimado, no Brasil, na década de 30, passou por diferentes períodos que marcaram profundamente o cenário profissional.

O Serviço Social, considerado como uma profissão possui algumas peculiaridades, desde sua forma de atuação até o seu instrumental técnico-operativo. Pode-se dizer que o Serviço Social é uma profissão sustentada, focando em seus debates preocupações políticas, éticas, normativas, teórico, metodológicas e interventivas.

A intervenção profissional do Assistente Social se dá diretamente nas questões sociais. Essas são tão diversificadas quanto antagônicas e possuem níveis, graus e naturezas diferentes.

Para a compreensão da profissão na sociedade capitalista é necessário para a compreensão de reprodução social. Baseado na tradição marxista reprodução social refere-se ao modo como são produzidas e reproduzidas na sociedade.

A institucionalização do Serviço Social se explica através no contexto contraditório de um conjunto de processos sociais, políticos e econômico, que caracterizam as relações entre classes sociais. Dessa forma a instalação do Serviço Social nos países capitalistas, está diretamente ligada a intervenção do Estado na regulação dos processos sociais.

Principalmente, a partir dos anos 90, as requisições feitas ao Assistente Social passaram a ser mediadas por novas formas de controle da força de trabalho exigindo a formulação de estratégias de atuação que se definem em função das condições de trabalho dos profissionais.

Como falado anteriormente devido a todas as transformações ocorridas no mundo do trabalho e conseqüentemente com as profissões.

Pode-se dizer que o marco da renovação da atuação do Assistente Social, foi o Movimento de Reconceituação e pela inovação tecnológica, produção de conhecimentos, posicionamento político, principalmente nas décadas de 80 e 90.

Em decorrência da nova ordem na sociedade, surgem novos desafios para a construção de modelos que privilegiam a qualidade de vida. Fazendo com que o Assistente Social se depare com estes desafios e buscando a atualização de seus conhecimentos.

Na atuação do Assistente Social do campo da consultoria, compete a este profissional realizar leituras de demandas, enfrentar desafios, visão estratégica, adequação as necessidades do cliente e excelência organizacional com qualidade garantida. (Almeida; Suzin, 1999).

Pensar e repensar o trabalho do Assistente Social leva a questões estruturais e conjunturais. Este final de século apresenta por um lado um avanço científico e tecnológico, e, de outro, desemprego e violação de direitos humanos. É um contexto marcado de contradições e desigualdades. Surge, então, neste cenário contraditório a necessidade de um novo perfil profissional do assistente social. (Almeida; Suzin, 1999, p. 85).

Desta forma, cabe ao Assistente Social ser um profissional inovador, crítico e criativo, capaz de interpretar e compreender a realidade. Exigindo do profissional uma visão estratégica para o enfrentamento dos desafios de gestão do social.

Hoje, o profissional de Serviço Social desde sua formação até sua práxis profissional, deve buscar desenvolver sua competência para responder as demandas que se colocam. Mas deve entender que competência por si só não possui autonomia. A construção da competência do profissional está diretamente ligada ao diálogo derivado da construção coletiva.

Em nossa formação profissional devemos ter o cuidado para que a aprendizagem não se reduza a aquisição de competências e habilidades, numa concepção tarefaira, se apresenta necessário a construção de elementos para uma formação consistente voltada para a reconstrução da cidadania.

O perfil do profissional competente está ligado a condição de conseguir realizar mobilizações, articular e produzir conhecimentos, informações, relações para aplicá-las com cuidado ético nas situações reais e concretas, individuais e coletivas ou interdisciplinares. Além de tudo ser um profissional competente na busca e tomada de decisões acertadas.

2.3 Conceituando Consultoria

A consultoria teve sua origem na economia de livre concorrência, onde as empresas privadas utilizavam os consultores de várias formas e como bem entendessem. Hoje a prática da consultoria é realizada tanto por empresas privadas e públicas.

Conforme Lins (1999), na década de 20, principalmente os consultores nos E.U.A, começaram a trabalhar nas áreas de produção, seguida pela contabilidade, administração de pessoal e relações humanas.

Nos últimos anos, as reformas econômicas e o crescimento das organizações estimularam um crescimento da demanda por serviços de consultoria nas organizações

Nos pós-guerra iniciaram-se as consultorias em Marketing, como a pesquisa operacional e modelagem de sistemas. Acompanhando este processo houve mudança e expansão nos conceitos de consultoria em administração geral. Hoje existem consultores para as variadas áreas de atuação.

A consultoria pode ser entendida como um serviço específico prestado a terceiros, no caso uma organização, institutos, fundações, com o intuito de resolver problemas organizacionais.

A definição que o Instituto de Consultores de Organização do Reino Unido, considera a consultoria como um serviço prestado por uma pessoa ou por um grupo de pessoas independentes e qualificadas para a identificação e investigação de problemas que digam respeito à política, organização, procedimentos e métodos, de forma a recomendarem a ação adequada e proporcionarem auxílio na implementação dessas recomendações. (Lins, 1999)

Lima (apud Lins 1999, p.26) “indica que a consultoria é vista como uma relação voluntária e negociada entre um profissional de auxílio-consultor e um sistema ou organização que necessita de ajuda para resolver os seus problemas reais ou potenciais”.

Existem dois tipos de consultoria que podem ser caracterizados como: Consultoria Interna e Externa.

Conforme Almeida e Suzin: “A consultoria externa é legal e administrativamente independente da organização – cliente. O consultor interno, ao contrário tem vínculo direto com a organização.” (Almeida e Suzin, 1999, p.73).

Corroborando com Almeida e Suzin, tanto a consultoria interna como a externa, costumam ser utilizadas por setores públicos e privados. A consultoria interna pode ser requisitada quando se deseja do consultor um conhecimento aprofundado da realidade interna da organização, quanto às relações, políticas de funcionamento. Em outros momentos a consultoria externa terá melhor aceitação devido ao grau de imparcialidade e confiabilidade que a situação necessita.

Os serviços de consultoria geralmente se comprometem por:

- **Diagnóstico Organizacional:** pode ser entendido como o primeiro passo no trabalho da consultoria. Neste caso o serviço é breve, exceto quanto forem instituições de grande porte. Assim o consultor realiza o diagnóstico e as sugestões são implementadas pelo cliente.
- **Pesquisas e Estudos Especiais:** estudos requisitados pelo cliente que contenham profundidade no levantamento e análise de dados. O consultor entrega ao cliente um relatório e com o mesmo discute os resultados. As solicitações geralmente dizem respeito à viabilidade de novos investimentos, levantamento e análise de dados para planejamento.
- **Elaboração de Soluções para Problemas Específicos:** quando solicitado para este tipo de serviço, o consultor recebe do cliente a indicação para resolver o que está lhe preocupando. Neste caso o consultor é requisitado para sugerir uma nova organização

para a empresa, refazer sistema de informações, preparar plano de cargos e salários, programa de treinamentos para supervisores.

■ **Assistência para implementação:** o consultor permanece na organização prestando serviço e implementando suas recomendações. Nesta situação o consultor realiza atividades de seleção e treinamento de pessoal, ajudando o administrador na fase de adesão de novos colaboradores ao sistema, corrigindo o sistema implementado.

■ **Aconselhamento:** neste caso o consultor responde ao que lhe é solicitado. Pode ser chamado quando é necessário para prestar aconselhamento em novas situações. Entretanto o consultor corre o risco de se tornar um árbitro da situação. (Almeida; Suzin, 1999).

O papel do consultor está relacionado à mudança na organização cliente. A consultoria pode ser denominada de várias formas: de Organização, de Procedimentos. No entanto suas funções e características são heterogêneas.

Segundo Kurb (1986), a consultoria de organização é um serviço específico no qual os administradores podem recorrer quando necessitarem de ajuda na resolução de problemas organizacionais.

A consultoria no âmbito organizacional, é marcada por ser um serviço independente, pela neutralidade do profissional tendo integração com a organização, sem ter autoridade para tomar decisões, tornando-se uma das peculiaridades do papel do serviço. Ou seja um serviço de aconselhamento, orientando o administrador na função, tanto em termos teóricos como, práticos, exigindo um nível de conhecimento e habilidades para solucionar problemas organizacionais na prática.

E consultoria de procedimentos conforme Schein (1972), conjunto de atividades desenvolvidas pelo consultor, que ajudam o cliente perceber, entender e agir sobre fatos inter-

relacionados que ocorrem no ambiente. O consultor capacita o cliente a resolver os seus problemas.

Logo, para as Assistentes Sociais, Almeida; Suzin (1999), as habilidades de um consultor, ultrapassam a condição deste profissional, fornecer ao cliente possíveis soluções para necessidades postas. É necessário que ele consiga identificar as necessidades mais profundas do ser humano. Sua atuação deve demonstrar aspectos de confiança, responsabilidade. “A competência de um consultor se dá pelo equilíbrio com que trabalha com suas habilidades para realizar uma boa intervenção. Intervenção é toda e qualquer ação que uma pessoa adota em relação ao contexto que faz parte.” (p. 77).

Um bom consultor necessita desenvolver habilidades, que estão divididas em três grupos: Habilidades Técnicas, interpessoais e de consultoria.

Habilidades Técnicas: são necessários conhecimentos específicos nas áreas que o consultor vai atuar.

Habilidades Interpessoais: “o consultor precisa ter habilidade interpessoal e capacidade de transformar idéias, desenvolver e estabelecer vínculos sadios. O consultor deve levar em conta aspectos como: apoio, discordar de forma razoável que não conflitue o andamento do trabalho em relação ao cliente.” (Almeida; Suzin, 1999, p. 78)

Habilidades de Consultoria: o profissional desenvolver habilidades próprias da consultoria que se referem à maneira de sistematizar e reunir habilidades técnicas e interpessoais e promover sua intervenção eficaz. No processo de consultoria as etapas não podem ser ignoradas para que se tenha eficácia nos resultados. São as habilidades de contratação, diagnóstico, feedback e decisão.

Ainda para (Almeida; Suzin, 1999, p.79) as habilidades da Consultoria estão concentradas em três grandes áreas. A seguir o quadro que apresenta estas habilidades:

Habilidades Técnicas	Habilidades Interpessoais	Habilidades de Consultoria
Específicas de sua Disciplina - Engenharia - Gerencia de Projetos - Planejamento - Marketing - Produção - Recursos Humanos - Finanças - Análise de Sistemas	Aplicam-se a todas as situações - Assertividade - Apoio - Confrontação - Ouvir - Estilo gerencial - Processos grupais	Requisitos de cada fase da Consultoria - Contratação - Negociar desejos - Enfrentar motivações conflitantes - Lidar com preocupações relativas à exposição e à perda de controle - Estabelecer contrato triangular e retangular - Diagnóstico - Trazer à tona vários níveis de análise - Lidar com climas políticos - Resistir à necessidade de dados mais completos - Ver entrevista como uma intervenção - Feedback - Afunilar os dados - Identificar e trabalhar com diferentes formas de resistência - Apresentar dados pessoais e organizacionais - Decisão - Conduzir reuniões em grupo - Enfocar as escolhas aqui e agora - Não encarar as reações como algo pessoal

EVENTO PRINCIPAL

Implementação = Comprometimento Interno
 (BLOCK, 1991, p. 10)

Pode-se dizer que gradativamente as habilidades para execução da Consultoria Social, devem estar em plena consonância com a formação das atribuições do profissional de Serviço Social, no entanto deve estar investindo, desenvolvendo suas competências:

Não apenas a habilidade de fornecer uma resposta para suas necessidades imediatas. É também a habilidade de ser capaz de identificar o que mais íntimo existe no ser humano, colocando em palavras. Aspectos de confiança, sentimentos, responsabilidades e expressão de suas próprias necessidades é um papel que pode ser aprendido ou aprimorado. A competência de um consultor se dá pelo equilíbrio com que trabalha com suas habilidades para realizar uma boa intervenção. Intervenção é toda e qualquer ação que uma pessoa adota em relação ao contexto que faz parte. (Almeida; Suzin, 1999, p. 77).

2.4 Procedimentos Metodológicos

2.4.1 Delimitação do Estudo.

Não foi uma tarefa fácil encontrar escrito que registram a atuação do Assistente Social, na área de Consultoria Social, apesar da Consultoria, como serviço está garantido no artigo 4º da Lei 8.662/93, que regulamenta a profissão, onde se pode verificar que o profissional pode prestar assessoria e consultoria a órgãos de administração pública direta ou indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo “elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil”.

Apesar de não ser uma área privativa do Assistente Social, este profissional possui algumas características essenciais para atuar nesta área, profissionais de Marketing, Administração, Comunicação, vêm se destacando na atuação nesta área.

2.4.2 Apresentação do Objeto de Estudo

Objetivo Geral

➔ Identificar a Pesquisa de Clima Organizacional do Programa de Gestão de Responsabilidade Social, desenvolvidas pelos Consultores Sociais do SESI-SC/DR.

Objetivos Específicos

- ✓ Situar a Responsabilidade Social no contexto atual.
- ✓ Descrever a implementação do Programa de Gestão de Responsabilidade Social no SESI.
- ✓ Conhecer as práticas do profissional do Serviço Social no Programa de Responsabilidade Social.
- ✓ Listar possibilidades de ampliação da atuação do profissional de Serviço Social em programas de Responsabilidade Social.

2.4.3 Delineamento da Pesquisa

Para realizar o presente estudo, realizou-se pesquisa de caráter qualitativo e exploratório, que possui por finalidade tratar os dados coletados com precisão. O aspecto qualitativo permite identificar as singularidades e particularidades dos sujeitos de acordo com seus valores e visão organizacional, terá aspecto descritivo pois busca a descrição de características da população e ou estabelecimento de relações entre variáveis. Este estudo também possui caráter exploratório. Para GIL (1994): Pesquisas exploratórias tem como finalidade desenvolver, esclarecer e motivar conceitos e idéias, com vistas na formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Já para TRIVINOS (1987), estudos exploratórios permitem ao investigador aumentar sua experiência em torno de um determinado assunto.

Utilizou-se também de pesquisas bibliográficas, que conforme Lákatos & Marconi (2003,p.183) “a pesquisa bibliográfica abrange toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo; desde publicações avulsas, jornais, revistas, livros, revistas. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que já foi escrito, dito ou filmado sobre o assunto”.

Outro instrumento utilizado, foi à observação participante, realizada durante o período de estágio na instituição. “A observação participante consiste na participação real do observador na vida da comunidade, ou grupo, ou de uma situação”.(Minayo, 1994, p.27)

2.4.4 População e Amostra

Definiu-se a população envolvida neste estudo através de amostragem de acessibilidade, direcionada aos Consultores Sociais lotados na Coordenadoria de Consultoria Social, com formação em Serviço Social, solidificando 3 profissionais.

2.4.5 Instrumento de coleta de dados

A coleta de dados foi realizada através de questionário (Anexo A) com perguntas abertas, que para Richardson (1989,p.145), “caracteriza-se por perguntas abertas ou afirmações que levam o entrevistado a responder frases ou orações. O entrevistador não está interessado em antecipar as respostas, deseja maior elaboração da opinião do entrevistado”. Os questionários foram enviados por e-mail no dia 16/01/2004, todos foram devolvidos.

2.4.6 Análise de conteúdo e dados

A análise de conteúdo na abordagem qualitativa, acontece durante todo o processo de pesquisa, desde aplicação do questionário, a observação livre, até a interpretação dos dados. Todo este processo permite ao pesquisador identificar qual ou quais categoria (s) irá analisar sobre a temática abordada. “Categoria pode ser entendida como um conceito que abrange elementos ou aspectos com características comuns ou que se relacionam entre si, às categorias são empregadas para esclarecer classificações.” (Minayo, 1994, p. 70)

A análise de conteúdo foi realizada através das seguintes etapas: - pré-análise, - análise do material, - tratamento dos resultados realizado através da escolha de temas: principais e secundários. Conforme Richardson (1985, p. 198), “principal pois define o conteúdo da parte analisada e um texto e secundária pois especifica diversos aspectos incluídos no primeiro.”

2.5 Descrição e Análise dos Resultados

Os pesquisados são do sexo feminino, na faixa etária de 31 a 42 anos, exercem a função de Consultor Social e atuam nela há aproximadamente 2 anos e 6 meses.

Quando questionados sobre as atividades que desenvolvem junto a **Pesquisa de Clima Organizacional**, todos citaram a aplicação da Pesquisa, Análise e Interpretação dos Resultados, Devolução e comunicação para o cliente, Análise de Prioridades e Elaboração do Plano de Melhorias e Acompanhamento e Monitoramento. Seguem trechos das falas das Consultoras que relatam as ações que desenvolvem frente a Pesquisa de Clima Organizacional.

“Envolve todo o processo desde a preparação até o acompanhamento e monitoramento dos resultados”(A).

“Planejamento e desenvolvimento de todo o processo”. (B)

O Serviço Social como uma das formas institucionalizadas de atuação nas relações entre o homem e no cotidiano da vida social tem como recurso de trabalho a linguagem.

Corroborando com Iamamoto (1994), o espaço de atuação profissional, não pode ser reduzido a simplesmente o que faz o trabalhador social no mercado de trabalho. Dessa forma, não se pode reduzir a atuação do Serviço Social a práticas rotineiras, burocratizadas e tarefas, como se constata em várias instituições. Este tipo de prática demonstra a falta de reconhecimento da identidade profissional do Assistente Social.

Em relação à atuação do profissional do Serviço Social em práticas de Responsabilidade Social, são unânimes em dizer que é imprescindível, pois o profissional na sua formação se coloca diante dessas realidades.

“O profissional de Serviço Social sempre trabalha com Responsabilidade Social, pois o assunto é intrínseco à coletividade.”(B)

“A atuação do profissional do Serviço Social vêm aumentando no foco da Responsabilidade Social Corporativa Porém como não há uma inter-relação direta com a profissão do Assistente Social pode-se perceber que profissionais de outras áreas estão assumindo este campo.” (A)

O espaço profissional do Serviço Social não deve ser considerado apenas pela demandas já consolidadas socialmente.

É preciso apreender as demandas potenciais gestadas historicamente, contribuindo assim para recriar o perfil profissional do Assistente Social, indicando e antecipando perspectivas, no nível da elaboração teórica, da pesquisa ou da intervenção profissional, perspectivas capazes de responder às exigências de um projeto profissional coletivamente construído e historicamente situado.(IAMAMOTO, 1994, p.104).

As pesquisadas acreditam que há três fatores principais que determinam ou não a atuação do Assistente Social. O primeiro está relacionado à compreensão do ambiente organizacional (empresas) e conseqüentemente maior atuação. Em seguida está a ampliação/ inclusão de disciplinas voltadas a essa temática no curso de Serviço Social. Outro aspecto está relacionado com o rompimento da visão de certa forma direcionada de que o Assistente Social deve priorizar mais as políticas sociais.

Hoje, o mercado de trabalho vem sofrendo constantes modificações e para os profissionais de diferentes áreas resta estar atento as novas tendências, as quais provocam índices assustadores de desemprego. O mercado de trabalho sofre impactos diretos, devido às transformações ocorridas tanto nas esferas produtivas e estatais que alteram as relações entre o Estado e a Sociedade. Dessa forma as entrevistadas expõe que:

“Acredito que o fator determinante para ampliar a atuação dos Assistentes Sociais necessitará de três aspectos principais: 1) Compreensão do ambiente organizacional; 2) Incluir no currículo disciplinas, voltadas a esse tema; 3) Rompimento com a visão de que o Assistente Social deve estar priorizando políticas públicas”. (A)

Vivemos numa sociedade baseada no improviso, da concorrência, das possibilidades e impossibilidades, e não é diferente nas organizações, por isso as competências dos profissionais estão sendo freqüentemente revistas, ficando evidente que as pessoas devem desenvolver suas

habilidades, comportamentos, conhecimento, focando os objetivos estratégicos da organização e para que possa da mesma forma estabelecer uma relação de aprendizado na organização.

Hoje o profissional, para continuar sendo competitivo, não deve restringir-se apenas a graduação, os profissionais devem estar atentos às mudanças que ocorrem na contemporaneidade, para que possa estar acompanhando esta realidade e continuando competitivo.

A atuação do Assistente Social, tem no setor público o seu maior empregador. É possível dizer que este indicador influencia a formação dos profissionais que se dá basicamente para atuar neste segmento. Entretanto há outros segmentos que também dispõem das ações privativas do Assistente Social, cabendo às instituições de ensino capacitarem os seus alunos para o desempenho das atividades. (IAMAMOTO,2001).

Com todas essas mudanças, retratadas através da transferência do Estado no campo das políticas sociais, amplia-se a transferências de responsabilidades para a sociedade civil. Traduzindo desta forma o crescimento de parcerias entre o Estado e as ONGs, atuando na formulação de programas e projetos nas áreas de habitação, família, violência.

Através de investimentos sociais, as empresas buscam no Assistente um profissional que seja capaz de estar atento as mudanças, que tenha competência para estar à frente de programas, projetos que tragam reconhecimento as ações realizadas pela empresa, bem como a satisfação do público interno e externo.

No campo das organizações empresariais, o espaço de atuação do Assistente Social, tem ocupado maiores proporções. O profissional é requisitado para estar à frente em programas de qualidade de vida no trabalho, gestão de recursos humanos, gestão de recursos humanos, clima social, gerenciamento participativo, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais e outros programas. (Iamamoto, 2001).

O Assistente Social para atuar na esfera empresarial, deve preencher alguns requisitos que:

extrapolam o campo de conhecimento para abranger “habilidades e qualidades pessoais” tais como: experiência, criatividade, desembaraço, versatilidade, iniciativa e liderança, capacidade de negociação e apresentação em público, fluência verbal, habilidade no relacionamento e “capacidade de sintonizar-se com as rápidas mudanças no mundo dos negócios.” O Assistente Social tem sido solicitado ainda para atuar no campo de treinamento, reciclagem de pessoal, desenvolvimento de programas voltados à saúde do trabalhador, inserção em equipe multidisciplinar. (IAMAMOTO, 2001, p.130-131).

Os requisitos de qualificação, ultrapassam o campo empresarial, envolvem a capacitação para atuar em equipes interdisciplinares, para atuar em programas de qualidade total e para elaboração e realização de pesquisas; reciclagem do instrumental técnico; capacitação em planejamento (planos, programas e projetos), aprofundamento de estudos sobre as áreas específicas de atuação e temas do cotidiano profissional. (IAMAMOTO, 2001).

Na atualidade para estar em consonância “novas e antigas” atribuições, ao Assistente Social se faz necessário a busca pela qualificação que possibilita sua maior abrangência no tocante às funções de coordenação e gerenciamento, planejamento, socialização das informações referentes a direitos sociais, mobilizações da comunidade para implantação de projetos além de orientações, encaminhamentos e providências.

No que diz respeito à **utilização da Pesquisa de Clima**, são imponentes em dizer que está intrinsecamente ligada à melhoria e entendimento do ambiente de trabalho, conforme corroboram as entrevistadas:

“A principal contribuição da Pesquisa de Clima Organizacional, é oportunidade a para estreitar o relacionamento com o público interno, identificando oportunidade de melhoria e potencializando um importante canal de comunicação.” (A)

Conforme (LUZ, 2003), de todas as estratégias de avaliação do clima, essa é mais completa. Onde permite a empresa identificar seus pontos fracos, satisfação dos seus colaboradores com relação a vários aspectos da organização.

A pesquisa de clima busca identificar as imperfeições existentes na relação entre a empresa x empregado, com o intuito de corrigi-las; revela o grau de satisfação dos colaboradores em um momento determinado.

Quanto às possibilidades e limites da Pesquisa de Clima acreditam que muitas vezes ainda é utilizada apenas como instrumento para diagnosticar e avaliar fatores críticos na organização criando expectativas de melhorias e não atuando nas demandas, ou somente pesquisar para ser documento para certificações, tipo ISO.

Pode-se perceber que durante as falas as pesquisadas colocam que as possibilidades da Pesquisa de Clima são muitas:

“A Pesquisa de Clima é percebida como um instrumento para diagnosticar os fatores críticos na organização. Está correto porém á ainda uma visão limitada; a grande contribuição de estudos dessa natureza é ultrapassar a esfera investigativa e assumir como um status direcionado para melhoria contínua dentro de um ciclo participativo, monitorado e avaliado sistematicamente.”(A)

“Possibilidades são muitas, é uma excelente ferramenta para verificar, planejar e implementar melhorias, principalmente porque trabalhamos na perspectiva de mudança de atitudes. Como limite está o fato de realizar a pesquisa somente para realizar, para ser um documento de certificações , tipo ISO. Ou fazer para saber como está o ambiente, criar expectativas e não atuar nelas”. (B)

Simplesmente aplicar a pesquisa por aplicar, significa quebrar com a credibilidade dos funcionários com a empresa. Utilizar este instrumento e após não lhe atribuir a merecida atenção implica no desmereço por parte dos colaboradores e também a desmotivação para estarem participando de novas ações quando solicitada sua participação.

Através da vivência do estágio, é perceptível a expectativa que os colaboradores criam em relação à Pesquisa de Clima. São fatores que passam desde a identificação até será que eles realmente irão fazer alguma coisa ou simplesmente deixarão engavetadas.

Pode-se perceber que as empresas estão incorporando na sua cultura organizacional, a pesquisa de Clima Organizacional, como uma ferramenta que pode trazer resultados positivos tanto para empresa na questão de certificações como para melhorar a qualidade do ambiente organizacional.

Desta forma, o maior desafio para o profissional de Serviço Social é estar na busca constante da atualização de suas competências e habilidades, procurando se sintonizar com a realidade que lhe é colocada, conseguindo desenvolver suas práticas, baseada nos princípios éticos e humanos, se adequando ou transformando as realidades do mundo primando sempre pelo bem-estar dos indivíduos.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação social das empresas, se manifesta principalmente a partir do século XX. Mas, é nos anos 20 a atuação social das empresas privadas ressurgiu. Entretanto é nos 40, na Inglaterra, que foi registrado o primeiro apoio empresarial significativo, onde para parte dos empresários do setor industrial, havia a necessidade das indústrias atuarem com responsabilidade em relação aos seus funcionários e contribuírem para o bem-estar da sociedade.

Além disso, outro fator que impulsionou a Responsabilidade Social nos Estados Unidos foi o repúdio da população à Guerra do Vietnã (1964-1973), dando início a um movimento de boicote as empresas que estavam ligadas ao conflito bélico, exigindo uma postura ética e um novo tipo de ação empresarial em relação às questões sociais e ambientais. Com isto, as empresas – além de começarem a mudar suas práticas e forma de relacionarem-se com os funcionários, consumidores e o meio ambiente, começaram a prestar conta de suas ações sociais e ambientais, anualmente, como forma de justificar-se.

Contudo, é somente a partir dos anos 80 que se pode observar que diversas organizações começaram a trabalhar sistematicamente com o tema: Responsabilidade Social das empresas e a ter preocupação com o meio ambiente, tanto nos Estados Unidos quanto na Europa.

Diante de todas as mudanças, ocorridas, redução do nível de desemprego, inclusão social, melhoria nas condições de vida, são idealizados por todos os cidadãos do mundo. Entretanto as fragilizações no mundo do trabalho e suas estruturas econômicas, sociais e políticas, por outro lado o que continua instigando é o número crescente de desempregados, apresentando-se como oportunidade de intervenção e trabalho para o Serviço Social.

Devido as todas as modificações e rupturas por parte do Estado em relação a manutenção das políticas públicas. Surgem organizações em paralelo, que visam desenvolver e

promover aos indivíduos o acesso aos seus direitos sociais. São as chamadas organizações do Terceiro Setor, que cria capital social e gera empregos. O Terceiro Setor gera empregos, absorvendo a mão-de-obra que foi dispensada por outras organizações. O Terceiro Setor é também um campo de atuação para o Assistente Social, onde o profissional poderá realizar articulações, formulação, implementação e avaliação das políticas públicas.

O campo de atuação do Serviço Social está em constante ampliação, o profissional é contratado por organizações tanto do Estado, como por organizações da sociedade civil, quanto por empresas, para atuar na área social, estando à frente no gerenciamento e execução de projetos sociais e seu principal objetivo está em construir alternativas para o enfrentamento da questão social.

Com a ampliação da atuação do Serviço Social, algumas áreas estão tendo maior. Neste caso pode-se citar a Consultoria, que mesmo não sendo uma área privativa do Assistente Social, vários profissionais estão assumindo este espaço de intervenção.

Entretanto, a Consultoria é rodeada de desafios, pois exige do profissional constantes atualizações e para se manter hoje no mercado de trabalho, é necessário estar acompanhando as novas tendências, agrupando conhecimentos e desenvolvendo competências e correspondendo as novas exigências do mercado.

No campo das organizações empresariais, o espaço de atuação do Assistente Social, tem ocupado maiores proporções. O profissional é requisitado para estar à frente em programas de qualidade de vida no trabalho, gestão de recursos humanos, gestão de recursos humanos, clima social, gerenciamento participativo, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais e outros programas. (IAMAMOTO, 2001).

O Assistente Social para atuar na esfera empresarial, deve preencher alguns requisitos que:

extrapolam o campo de conhecimento para abranger “habilidades e qualidades pessoais” tais como: experiência, criatividade, desembaraço, versatilidade, iniciativa e liderança, capacidade de negociação e apresentação em público, fluência verbal, habilidade no relacionamento e “capacidade de sintonizar-se com as rápidas mudanças no mundo dos negócios.” O Assistente Social tem sido solicitado ainda para atuar no campo de treinamento, reciclagem de pessoal, desenvolvimento de programas voltados à saúde do trabalhador, inserção em equipe multidisciplinar. (IAMAMOTO, 2001, p.130-131).

Não foi uma tarefa fácil falar em Responsabilidade Social, Consultoria e Clima Organizacional. Principalmente nos dois últimos itens. Apesar da Consultoria ser uma área privativa de atuação do Assistente Social, não há quase literaturas que discorram sobre o assunto. Os profissionais atuam nestas áreas, entretanto, não há documentação sobre as atividades desenvolvidas, o que dificulta realiza parâmetro de comparação, entre a atuação do Assistente Social e outros profissionais. Por outro, pode-se identificar como a formação acadêmica é peça chave na contemporaneidade, para que o profissional possa se desenvolver e se manter no mercado de trabalho principalmente com um Consultor Social.

É preciso romper com a visão de que o profissional deve estar amarrado aos grilhões como pontua Iamamoto (1998), falar sobre a profissão na contemporaneidade é falar sobre o papel do profissional no sentido de auxiliar os indivíduos através de um trabalho transparente, pautado pelo zelo da qualidade dos serviços, na defesa da universalidade, na atualização dos compromissos éticos-políticos e dos interesses coletivos.

A pesquisa realizada junto aos Consultores Sociais do SESI-DR, pontua a importância da atuação do Serviço Social na área de Responsabilidade Social. O Serviço Social à frente nesta demanda, significa zelar pela qualidade de vida do trabalhador ou seja priorização do lado humano na organização. Ainda em relação à atuação do Serviço Social nesta área, ainda é limitada, devido aos fatores externos e internos que se predispõe ao profissional. Começando pela formação do Assistente Social que é basicamente voltada para a atuação em políticas públicas.

Há também o aspecto que não conhecermos o ambiente organizacional, a dinâmica institucional de uma instituição privada.

Percebe-se que o Serviço Social, deve continuar sendo uma profissão com visão crítica em relação ao mundo e aos homens. Um profissional que seja competente e rompa com aspectos de caridade evidenciados no início da profissão, as transformações exigem que para este profissional continuar no mundo do trabalho seja sempre crítico, inovador. Que simplesmente busque sempre desenvolver suas competências e habilidades e sirva como referência para outras áreas.

Por fim, apresentamos algumas recomendações:

- ✓ Aprofundar estudos sobre Consultoria social, por ser uma tema ainda não muito explorado.

- ✓ Aos profissionais do Serviço Social que atuam como consultores sociais, que sistematizem, publiquem, registrem suas experiências de forma que todos possam se beneficiar teórica e tecnicamente destas experiências.

- ▣ Que o CRESS em parceria com a UFSC desenvolva pesquisa a fim de mapear o quadro efetivo de profissionais de Serviço Social que atuam como Consultores e juntos possam oferecer subsídios teóricos e técnicos para futuros estudos e intervenções.

4. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, F. **O Bom Negócio da Sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

ANGELONI, Maria Tereza (coord). **Organizações do conhecimento: infra-estrutura, pessoas e tecnologia**. São Paulo: Saraiva, 2002.

BRASIL. Lei 9790, de 23 de março de 1999. Institui a criação das Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP). São Paulo, mar/abril, 1 trim. 1999 Legislação Federal.

BRASIL. Lei 8.213, de 24 de julho de 1991. Institui que as empresas com mais de 100 funcionários, devem preencher de 2 a 5% das vagas nos cargos para portadores de deficiência. Brasília, jun/julho, 2 trim. 1991. Legislação Federal.

BOBBIO, N. **A Era dos Direitos**. Rio de Janeiro:Campus, 1992.

CAPUDI, Roseli Maria Hoepers Pinto. **Programa de Responsabilidade Social Corporativa. SESI-DR/SC**.

CORTEZ. B. A; BARTHOLO Jr., R.S. Ética e desenvolvimento. In AYRES, A.R. et al. (org). **Ética e Responsabilidade Social. Brasília:** SESI, Departamento Nacional, 2002. p. 7-71.

DUARTE, G.; DIAS J.M. **Responsabilidade Social: a empresa hoje**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1986.

ETHOS- Instituto Ethos de Responsabilidade Social Empresarial – **Ferramentas de Gestão – Responsabilidade Social Empresarial**, Instituto Ethos, 2003.

ETHOS – Instituto Ethos de Responsabilidade Social Empresarial – **Responsabilidade Social das Empresas: A contribuição das Universidades – Prêmio Ethos Valor**. São Paulo: Editora Peiropolis, 2002.

FALEIROS, Vicente de Paula. **O que é Política Social**. São Paulo: Editora Brasiliense S.A. 2. ed, 1986.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 4. ed.São Paulo: Atlas, 1994.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: Ensaio Críticos**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1994.

_____. O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

IANI, Otávio. A questão social. In: **Revista São Paulo em Perspectiva**. (1), jan./mar., p 2-10, São Paulo: Seade, 1991.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 3 ed. ver e ampl. São Paulo: Atlas, 1991. 270p.

LINS, Nadja Vanessa Miranda. **Consultoria: Um Novo Enfoque em Aplicações de Jogos de Empresas**. 1999.94 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, 1995.

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003

MACAGANANN, Leocádia. **SESI e Responsabilidade Social: a evolução de um conceito**. 74 f. (Especialização em Engenharia de Produção). Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2000.

NETO, F.P.M; FRÓES César. **Responsabilidade Social & Cidadania Empresarial: a administração do terceiro setor**. 2.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed, 2001.

_____. **Gestão de Responsabilidade Social Corporativa: O Caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2001.

PFEIFER, Mariana. **Responsabilidade Social Empresarial: Uma inserção do Serviço Social**. 2003.119 p (Trabalho de Conclusão de Curso de Serviço Social) Universidade Federal de Santa Catarina, 2003.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. São Paulo: Atlas, 1985.

RIZZATTI, Gerson. **Análise de Fatores Significativos do Clima Organizacional da Universidade Federal de Santa Catarina: Contribuição para Implantação do Programa de Qualidade**. 1995.217 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1995.

SESI – Serviço Social da Indústria. O SESI a marca da Responsabilidade Social: Consultoria Social. (Folder Institucional).

SILVA, Ademir Alves da. As relações Estado- sociedade e as formas de regulação social. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social**. Módulo III. Brasília: Ceade 1999, p. 57-71.

SUCUPIRA, João. **A Responsabilidade Social das Empresas**. Disponível em: < <http://Balancosocial.org.Br>>. Acesso em 20 de dezembro de 2003.

TENÓRIO, Fernando G (org). **Gestão de ONGs principais funções gerenciais**. 6. ed. Rio de Janeiro. Editora FGV, 2002.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

TORRES, C. Responsabilidade Social das empresas. In: AYRES, A R. et al (org). **Ética e Responsabilidade Social**. Brasília: SESI, Departamento Nacional, 2002. p. 129-157.

5 ANEXOS

Questionário para avaliação da atuação do Consultor Social em Práticas de Responsabilidade Social

Público Alvo: Consultores Sociais com formação em Serviço Social :

- 1- Nome:
- 2- Faixa etária
- 3- Função
- 4- Tempo de atuação nesta função:

Específico a atuação dos Consultores

1. Quais são as principais ações, práticas que você desenvolve frente a Gestão do Clima Organizacional.
2. Como você avalia a atuação do profissional de Serviço Social em práticas de Responsabilidade Social.
3. Quanto à utilização da pesquisa de Clima Organizacional, aponte as efetivas contribuições para as empresas.
4. Como você percebe a Pesquisa de Clima Organizacional hoje: possibilidades e limites.