



**XII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL
06 a 10 de dezembro de 2010**

Universidade Federal do Rio de Janeiro; Editora ABEPSS. ISBN: 978-85-89252-09-6 1. CD-Room.

Autores: Epitácio Macário Moura, Maria do Socorro Camelo Maciel

CONTROLE DO TRABALHO E SERVIÇO SOCIAL DE EMPRESA: um estudo no setor têxtil

RESUMO. O artigo resulta de pesquisa teórica e empírica sobre as formas hodiernas de controle do trabalho, realizada com assistentes sociais (AS), gerentes e analistas de RH de quatro empresas têxteis. Com os AS, aplicaram-se as técnicas de discussão grupal e entrevista semiestruturada. A partir das falas dos AS, busca-se compreender as contradições, limites e possibilidades da prática destes profissionais. Conclui-se: a atuação do AS traduz o confronto entre os princípios da profissão e os requerimentos da empresa. O conhecimento destas determinações e a convicção ideológica do AS influenciam nas escolhas feitas e na qualidade da ação profissional.

Palavras-chave: trabalho, controle, empresa, serviço social.

ABSTRACT. The paper results from theoretical and empirical research on how today's control of the work, conducted with social workers (SW), HR managers and analysts from four textile companies. With SW, we applied the techniques of group discussion and structured interview. From the statements of SW, we seek to understand the contradictions, limits and possibilities of the practice of these professionals. The conclusion is: the performance of SW reflects the clash between the principles of the profession and the requirements of the company. Knowledge of these determinations and ideological conviction SW influence the choices and the quality of professional action.

Keywords: work, control, company, social work.

1. Introdução

O fato de que a organização empresarial envida esforços para tirar o máximo de proveito da força de trabalho, por meio de mecanismos de controle objetivo e subjetivo, é largamente atestado, até mesmo pelos mais bem intencionados teóricos e práticos da administração científica. O que quase sempre não se discute é o impacto concreto do controle racional, externo e onipotente exercido pelas organizações sobre as pessoas e sobre a sociedade. Esta questão é, via de regra, escondida debaixo do tapete em nome da sacrossanta defesa da eficácia e da eficiência do *homo economicus* – embora tal racionalidade tenha deixado rastros nada animadores nos últimos dois séculos.

A crítica dessa postura naturalizadora não é nada fácil, porque tem de enfrentar, teórica e praticamente, o *status quo*; revelar seu caráter histórico e transitório e, além disso, demonstrar a viabilidade de novas formas de organização e de controle.

Um passo importante, pensamos, é a revelação da própria lógica societal que subjuga as energias criativas dos seres humanos ao melancólico (às vezes pavoroso!) processo de acumulação de capital. Esta análise estrutural deve estar colada à crítica das formas de controle estabelecidas no âmbito dos microcosmos de poder do capital – as empresas privadas. Somente assim, tomado numa perspectiva de totalidade, o controle – rígido ou flexível, direto ou à distância, cruel ou humanista – das empresas sobre os trabalhadores ganha sentido. Ademais, os dilemas morais e éticos porventura vivenciados pelos sujeitos que se engrenam na teia mediadora de tal controle só podem ser entendidos levando-se em consideração a lógica societal e a forma como ela se particulariza nas empresas.

São estas as questões pressupostas na pesquisa que realizamos no Centro de Estudos do Trabalho e Ontologia do Ser Social – CETROS com assistentes sociais, gerentes e analistas de recursos humanos de indústrias têxteis de Fortaleza. À frente, apresentamos os resultados da pesquisa, analisando a atuação do assistente social.

2. A subordinação estrutural do trabalho ao capital

A sociabilidade capitalista é fundada sobre duas forças antagônicas de cujos enfrentamentos depende a direção do movimento da totalidade social: o trabalho e o capital. Destes, o trabalho constitui o elemento universal, uma eterna necessidade da existência humana; é a atividade que esteia a evolução do gênero humano, pois é pelo trabalho que o homem transforma a natureza e produz seus meios materiais de existência.

A divisão do trabalho e a necessária cooperação que a acompanha, por seu turno, constituem elementos basilares da evolução social na medida em que proporcionam o surgimento de novas necessidades, de novas atividades e a capilarização crescente das relações sociais. A divisão e cooperação inerentes ao trabalho proporcionam, também, o surgimento de excedentes econômicos que fundam as bases do progresso da cultura material e espiritual da sociedade. É inarredável que a evolução histórica das artes, da filosofia, das ciências etc., repousa sobre o fato de parcelas da população disporem de tempo para tais atividades na medida em que o trabalho de outras parcelas da população produzem os valores de uso necessários à reprodução de toda a sociedade. O desenvolvimento da técnica e da ciência, das artes e da filosofia, consiste, pois, num índice da evolução do trabalho social, da produção e da forma de apropriação dos excedentes. Inobstante, tais objetivações engendram as condições sócio culturais dos avanços na esfera do trabalho e da economia, razão porque não podem ser consideradas mera derivação passiva da evolução da base material da sociedade. Por suposto, a esfera do trabalho (economia) e das atividades superestruturais constituem dimensões da sociabilidade que se necessitam e se determinam reciprocamente, tendo como *prioridade ontológica e momento predominante* o conjunto das atividades e relações envolvidas diretamente na produção das condições materiais da vida em sociedade. Eis porque é um fato incontornável que o trabalho socialmente combinado

constitui pilastra central da sociabilidade.

O capital, por seu turno, é uma contingência da evolução histórica da humanidade. Trata-se de uma forma histórica particular de organização da economia e da sociedade que repousa sobre a exploração do trabalho e a acumulação privada de riqueza na forma abstrata – isto é, como *quantum* de valor, expresso em dinheiro, cuja existência pressupõe a busca do constante crescimento quantitativo. Sua lógica – do capital! – opera subordinando a produção de valores de uso (esta que é a forma de existência da riqueza em todos os tempos e sociedades) ao imperativo de lucratividade, única forma de existência do capital. Quer-se dizer que a valorização do valor é o momento predominante da dinâmica econômica e social de tal modo que os valores de uso só são produzidos e realizados se atenderem, *in limine*, a necessidade de realização de lucros. Com efeito, na sociabilidade regida sob a lógica do capital, os produtos do trabalho já nascem como mercadorias a serem realizadas mediante troca, no mercado. A própria capacidade de trabalhar das pessoas torna-se mercadoria, cuja efetivação, entrada e saída do mercado, dependem da dinâmica de valorização do valor.

A mercadoria torna-se, desta forma, a célula-base da sociabilidade regida pelo capital e as trocas, os dutos dinâmicos por onde os indivíduos reentram na tessitura do trabalho social e na teia de relações vitais que esteiam a sociabilidade. Nesse contexto societal, algo similar à subordinação da produção de valores de uso aos imperativos de lucratividade do capital acontece nas demais esferas de produção da riqueza espiritual da sociedade. Todas as formas de objetivação humana, das mais triviais às mais vitais para o funcionamento da sociedade, desde as de conteúdo material (bens tangíveis) até as que constituem o patrimônio intelectual da sociedade (a ciência, por exemplo), são mediadas por relações mercantis e têm de submeter-se às exigências funcionais da lucratividade e da acumulação privada de capital.

Vê-se, pois, que o capital consiste num conjunto de relações socialmente estabelecidas segundo o imperativo da acumulação privada de riqueza na forma valor, assentada na exploração do trabalho e na troca mercantil generalizada. Ele é mesmo um sistema de mediações sociais de segunda ordem que recobre e subsume as atividades vitais da sociedade. Na medida em que as funções vitais da sociedade foram sendo mediadas pelas relações de troca e pelo imperativo de acumulação privada de riqueza na forma de valor, a lógica do capital foi-se pondo como relação social predominante e, assim, foi-se instaurando como uma “forma incontrollável de controle sociometabólico” nas palavras de István Mészáros (2002, p. 96). Para este autor (*Idem.*):

A razão principal por que este sistema forçosamente escapa a um significativo grau de controle humano é precisamente o fato de ter, ele próprio, surgido no curso da história como uma poderosa – na verdade, até o presente, de longe a *mais* poderosa – estrutura “totalizadora” de controle à qual tudo o mais, inclusive seres humanos, deve se ajustar, e assim provar sua “viabilidade produtiva”, ou perecer, caso não consiga se adaptar.

O processo histórico que pôs o capital como relação social predominante – e nesse sentido, universal – é, também, um processo crescente de socialização da vida social. Pois, o constante revolucionamento das forças produtivas opera um *afastamento das barreiras naturais* na medida em que os pressupostos da reprodução dos indivíduos e do próprio gênero humano passam a ser produzidos socialmente, estabelecendo uma cadeia de mediações cada vez mais extensa e complexa com os pressupostos naturais da vida

humana. Mas na mesma proporção em que ocorre a socialização da vida social, o conjunto das relações sociais aparece aos indivíduos como relações entre coisas, devido à impositação do mercado como instância socializadora por excelência. Esta interversão de elementos é a responsável pela forma particular de alienação no capitalismo: a reificação. José Paulo Netto sintetizou este processo de forma poética:

Na idade avançada do monopólio, a organização capitalista da vida social preenche todos os espaços e permeia todos os interstícios da existência individual: a manipulação desborda a esfera da produção, domina a circulação e o consumo e articula uma indução comportamental que penetra a totalidade da existência dos agentes sociais particulares — é o inteiro cotidiano dos indivíduos que se torna *administrado*, um difuso terrorismo psico-social se destila de todos os poros da vida e se instila em todas as manifestações anímicas e todas as instâncias que outrora o indivíduo podia reservar-se como áreas de autonomia (a constelação familiar, a organização doméstica, a fruição estética, o erotismo, a criação dos imaginários, a gratuidade do ócio, etc.) convertem-se em limbos programáveis.

Na formação social capitalista o trabalho é, pois, estruturalmente subordinado ao capital. Este fato patenteia-se na compra e na venda da força de trabalho, pois, consoante as determinações históricas que puseram de um lado os possuidores dos meios de produção e do outro os possuidores da força de trabalho, a classe trabalhadora tem na venda da mercadoria força de trabalho o seu meio de existência. Por seu turno, a classe burguesa só pode garantir a reprodução do seu capital mediante aquisição do direito de uso da capacidade de trabalhar dos trabalhadores; aquisição do direito sobre o valor de uso de uma mercadoria cuja utilização gera seu próprio valor e um valor excedente – a mais valia. Assim, a troca contratual estabelecida entre a classe trabalhadora e a classe burguesa é a dinâmica pela qual se reproduz historicamente a subalternização do trabalho ao capital.

Desnecessário dizer que esta subordinação estrutural não é passiva, senão resultado de conflitos mais ou menos explosivos. Porquanto, não se trata de um *status* dado de uma vez para sempre, mas de uma síntese complexa dos confrontos parciais fundados em interesses específicos que, em última instância, referem-se à contradição entre produção social e apropriação privada do excedente econômico. É esta a base ineliminável do conflito entre capital e trabalho.

3. A empresa capitalista como microcosmo de poder do capital sobre o trabalho

A relação estrutural que subordina o trabalho ao capital materializa-se no âmbito da empresa capitalista no fato da organização e do controle do processo de trabalho serem prerrogativas do capitalista e não do trabalhador. Na medida em que o capitalista é o proprietário dos meios de produção e é quem paga pela força de trabalho, ele adquire o direito de utilizá-la da forma que melhor lhe aprouver. Para o capitalista, o processo de trabalho não é mais que interação entre coisas que ele comprou, entre coisas que lhe pertencem (MARX, 1983, p. 154), razão porque a ciência econômica (e parte significativa das doutrinas do *management*) trata a força viva de trabalho como mero fator de produção.

No arcabouço da gerência científica, desde Taylor, reconhece-se que o administrador lida com dois tipos de recursos: os materiais e os humanos. É papel dele – administrador – cuidar para que o uso destes fatores se dê da forma mais proveitosa possível, evitando desperdícios, isto é, retirando deles tudo que possam agregar ao produto ou serviço final. Estes profissionais são instados a aplicarem um nível de racionalização do processo de trabalho que garanta a análise e controle dos materiais, fluxos, processos em seus

pormenores.

Todavia, diferentemente dos recursos outros, a utilização ótima do valor de uso da mercadoria força de trabalho exige que o seu portador – o trabalhador – mobilize, por si mesmo, suas habilidades, sua vontade e potências, aplicando-as produtivamente. Enquanto potência de um sujeito consciente, a força de trabalho só pode ser apropriada por outrem indiretamente, isto é, induzindo o trabalhador a exercê-la da forma mais adequada possível, segundo o imperativo da produtividade crescente com vistas a maiores lucros empresariais – que é o que preside o processo produtivo na sua globalidade. Por isso, a empresa tem que criar condições físicas, sociais e psicológicas que ajam sobre o trabalhador com o fim de tornar produtivos todo o seu tempo e seus movimentos. Mais que isto, busca-se estabelecer condicionantes que atuem na subjetividade do trabalhador de modo a direcionar suas potências para os fins organizacionais (MOURA, 2004, p. 78).

Um importante teórico do *management* atual, Douglas McGregor, em seu livro “O lado humano da empresa” reporta-se a esta questão como um desafio a ser encarado pela administração. Trata-se, segundo acredita, de perseguir o maior grau possível de integração entre os objetivos organizacionais e as aspirações dos indivíduos. Mesmo reconhecendo que a integração absoluta é uma utopia, considera central que a gerência crie situações que induzam esta aproximação ao máximo que puder. Afirma ele:

[...] procuramos aquele grau de integração no qual o indivíduo pode realizar *melhor* as suas aspirações orientando os seus esforços para o sucesso da organização. “Melhor” significa que essa alternativa será mais atraente do que as inúmeras outras ao seu alcance: indiferença, irresponsabilidade, mínima sujeição, hostilidade, sabotagem. Significa que ele se sentirá continuamente encorajado a desenvolver e empregar voluntariamente as suas capacidades, seu conhecimento, sua competência, sua engenhosidade, de forma a contribuir para o sucesso da empresa. (MCGREGOR, 1992, p. 59).

O autor funda seu argumento no pressuposto segundo o qual “[...] o homem está sempre disposto a se autodirigir e se autocontrolar a serviço de objetivos com os quais se compromete” e tal compromisso “é dependente das recompensas associadas à sua consecução. A mais importante dessas recompensas, isto é, a satisfação do ego e das necessidades de auto-afirmação pode ser produto direto do esforço feito em vista dos objetivos organizacionais.” (MCGREGOR, 1992, p. 53). Estabelecida a premissa e apontado o caminho, as técnicas de indução comportamental – as recompensas para satisfazerem o ego e as necessidades de auto-afirmação dos sujeitos – ficam por conta dos *managers*.^[1] Então, mãos à obra!

4. O Serviço Social de empresa no centro das contradições

Os profissionais do Serviço Social de empresa vivenciam, cotidianamente, situações dilemáticas em função das particularidades do espaço onde atuam. Vamos nos deter em três elementos que podem lançar luz sobre o ser e ir-sendo do exercício profissional nesse território.

Primeiro, os assistentes sociais são trabalhadores assalariados como os demais e estão sujeitos à mesma lei do trabalho abstrato, alienante, e têm que subordinar-se às normas da empresa, além de ser alvo das práticas de indução comportamental aludidas. Esta condição fica evidente na fala de uma das entrevistadas quando analisa uma situação em que a empresa busca reduzir itens da cesta básica (benefício comum a todas as empresas

pesquisadas). Afirma ela:

[...] mas aí entra o papel da gente. Não é fácil [porque] a gente tem mesmo que se colocar de frente, primando também pelo trabalho da gente [porque] nós somos trabalhadores alienados também. [...] temos que nos resguardar até para que a gente possa conquistar alguma coisa. (AS – T).

A mesma profissional refere-se ao serviço social como o “coração da empresa” na medida em que os trabalhadores dirigem ao setor às mais variadas demandas. Em função disto, ela vive situações de estresse porque sabe dos limites de encaminhamento e resposta às solicitações – mormente as que impactam sobre custos ou questionam o poder, imaginamos. Assim, reconhece ela:

Nem sempre a gente vai poder resolver ou encaminhar aquela situação da forma que a gente acha que poderia ser a ideal. [...] Enquanto profissional alienado, inserido nesse sistema – porque a gente passa pelos mesmos problemas dos trabalhadores, porque também somos trabalhadores [...] – a gente vive esses conflitos. E fica o desafio: [...] encontrar uma estratégia para conciliar [...], trabalhar aquele problema junto à direção. [...] Às vezes a organização possibilita [...] essa abertura de comunicação, ouve as nossas estratégias; e outras não. (AS – T).

Estamos aqui diante de uma revelação que traduz o que Marilda Iamamoto (2010, p. 415 ss.) expressa teoricamente sobre as determinações sociais do trabalho do assistente social que o subordina ao assalariamento e à alienação própria das leis do trabalho abstrato. Na particularidade da empresa capitalista, estas determinações são mais diretas, mais incisivas, mais coercitivas, na proporção em que o objetivo da lucratividade e seus resultantes – busca de produtividade crescente e racionalização dos custos – impõem-se como condição suprema. Nesse território, as determinações de controle do capital são muito mais restritivas da autonomia do assistente social do que no manejo das políticas públicas, por exemplo.

O segundo elemento diz respeito a que os assistentes sociais ocupam uma posição trãnsfuga porque sua função responde a requerimentos da empresa, concernentes ao disciplinamento e controle do trabalho, ao mesmo tempo em que se vincula às demandas dos trabalhadores. Do lado da organização está o interesse de desenvolver ações que *encorajem os trabalhadores a empregar voluntariamente suas capacidades em prol do sucesso da empresa*, tornando este mister mais atrativo do que a *indiferença e a hostilidade*. Do outro lado, situam-se as necessidades dos trabalhadores concernentes às condições materiais e morais de existência (dele e de sua família).

O serviço social situa-se, objetivamente, no centro dessa relação conflituosa, porquanto a ação desse profissional é objetivamente tensionada pelo jogo das forças colidentes. A natureza trãnsfuga da posição quer dizer isto, que, tensionada pelas forças em comparecimento, a ação profissional opera sobre alternativas resultantes da correlação destas forças. É de imaginar que, numa conjuntura de refluxo do movimento trabalhista, as demandas dos trabalhadores tenham dificuldades de direcionar a ação do assistente social. Já numa empresa onde haja forte atuação sindical dos trabalhadores, pensamos que as alternativas para o atendimento das demandas do chão da fábrica sejam mais amplas. Em todo caso, é sempre bom lembrar que o conjunto dos “benefícios” e das iniciativas para responder a necessidades materiais, *do ego* e de *auto afirmação* dos trabalhadores, funcionam, também, como fatores preventivos ou amortecedores do conflito trabalhista, razão porque podem ser protagonizados pela própria administração.

Algumas falas ilustram bem o que aqui se afirma:

[...] na minha monografia eu fiz essa reflexão de como os nossos trabalhadores do ramo têxtil, do chão de fábrica, sofrem para poderem sobreviver com o mínimo – que é o salário mínimo – e garantir a subsistência dos familiares. E geralmente são mulheres e jovens trabalhando, que não agüentam o ritmo, porque [...] é um ritmo de trabalho bem peculiar: é barulhento, [...], é quente [...]. (AS – T).

[...] a gente sabe que estes problemas [dos trabalhadores] estão interferindo lá na área, em questão de produção, em questão de comportamento, de clima com a equipe, enfim. Então vamos trabalhar para que este funcionário ele esteja bem enquanto pessoa, enquanto pai lá na casa dele, enquanto esposo, parte de saúde, financeira [...] porque é claro que ele estando bem com todos esses aspectos dele como ser humano aqui ele vai está bem trabalhando, ele vai produzir melhor. Por isso tem toda uma questão estratégica da empresa de garantir os benefícios, programa de qualidade de vida; tudo isso é uma estratégia, uma mera estratégia. Então estamos nós aqui, assistentes sociais, no ponto mais difícil que [existe], que é mediar todos esses interesses. (AS – VIII).

[...] Acho que no nosso país o salário como um todo não é justo [...]. Mas a gente precisa garantir esse salário. [...] a gente procura também fazer com que [...] não haja [...] uma rotatividade muito grande na empresa; se a alta direção consegue enxergar que é lucrativo... [...] Se a gente consegue mostrar pra ela que motivando um pouco mais, que trazendo outros benefícios, a gente vai conseguir uma produtividade maior, a gente vai fazer isso. É claro que é pra gerar lucro, mas é pra gerar bem-estar também, qualidade de vida no trabalho. A gente procura [...] ter uma empresa que promova a qualidade de vida no trabalho, que a gente vá trabalhar com vontade de trabalhar, se sentindo bem em trabalhar, sabe?! Eu me sinto bem de trabalhar, apesar de ser uma assalariada também e de passar pelo mesmo processo, pelas mesmas dificuldades de quem está no chão de fábrica. (AS – S).

O terceiro elemento que queremos assinalar diz respeito aos determinantes impostos pela organização, que tornam muito limitado o espaço de efetivação do projeto profissional. As finalidades, leis, regras, protocolos da organização parecem contrastar frontalmente com os princípios norteadores da profissão do assistente social. Com efeito, a defesa da liberdade, da autonomia profissional, da radicalização da democracia, dos direitos humanos e da justiça social – e suas implicações políticas como, por exemplo, a vinculação do profissional às organizações trabalhistas, políticas e sociais que impregnam tais propósitos – encontram grandes dificuldades de serem incorporados na lida cotidiana do assistente social de empresa. Assim, ainda que a *relativa autonomia* desfrutada no exercício da profissão crie a possibilidade de *imprimir uma direção social ao exercício profissional* calcado em tais princípios (IAMAMOTO, 2010, p. 220), é preciso ter claro que a efetivação de tal projeto – como de qualquer outra projeção orientada à prática – depende das condições materiais concretamente existentes. Esta advertência é da própria Iamamoto (*Idem.*) para quem:

A efetivação dessa autonomia é dependente da correlação de forças econômica, política e cultural em nível societário e se expressa, de forma particular, nos distintos espaços ocupacionais, que envolvem relações com sujeitos sociais determinados: a instituição estatal [...]; as empresas capitalistas; as organizações político-sindicais; as organizações privadas não lucrativas e as instâncias públicas de controle democrático [...].

Mais à frente a autora recoloca a questão nos seguintes termos:

Verifica-se uma tensão entre projeto profissional, que afirma o assistente social como um ser prático-social dotado de liberdade e teleologia, capaz de realizar projeções e buscar implementá-las na vida social; e a condição de trabalhador assalariado, cujas ações são submetidas ao poder dos empregadores e determinadas por condições externas aos indivíduos singulares, às quais são socialmente forçados a subordinar-se, ainda que coletivamente possam rebelar-se. (IAMAMOTO, 2010, p. 416).

A pesquisa é reveladora quanto às alternativas postas na dinâmica da empresa às escolhas dos assistentes sociais. É também esclarecedora quanto aos graus diferenciados de conhecimento e assunção do projeto profissional pelas assistentes sociais entrevistadas.

No campo das alternativas, todas as empresas pesquisadas mantêm um conjunto de direitos, chamados não por acaso de benefícios, que constituem o objeto de atuação dos assistentes sociais. Os mais comuns são: cesta básica, transporte, refeitório, assistência

médica e odontológica, cartão de crédito e empréstimo consignado. A administração destes “benefícios” é de responsabilidade do assistente social. Há, ainda, um conjunto de ações voltadas para a integração dos trabalhadores à cultura organizacional e para a promoção da qualidade de vida dos mesmos que requer a intervenção direta do Serviço Social, segundo informaram.

[...] no nosso ramo, além do salário direto as empresas têm procurado oferecer um leque de benefícios muito grande. Isso faz com que o colaborador [...] sinta-se bem. [...] a gente procura levar, também, as idéias [da empresa]; eu não sei se nos é passada ou se a gente se convence de que é realmente legal, é interessante [...] porque] para que exista trabalho, a empresa precisa existir; para que exista indústria, a empresa precisa existir, ter sustentabilidade; e para que a empresa tenha essa sustentabilidade é necessário que a gente faça o nosso papel enquanto [trabalhador]. (AS – S).

No ano passado a gente teve o [programa] “Consciência Corporativa” [...] para todo mundo. A gente contava não só a missão e visão da empresa como os valores, as competências, habilidades e atitudes e a integração entre as áreas /.../. A gente procura mostrar nesse treinamento para todos os funcionários /.../ o que é de prioridade da [empresa]. [...] A gente mostrou para ele [trabalhador] como poderia perceber a habilidade X através de jogos. [...] Foi mostrando através dos exemplos dos jogos como agir diante de determinadas situações como o relacionamento com o colega. (AS – S).

O programa colaborador destaque exige alguns critérios. No período de seis meses, cada área vai indicar os funcionários que devem ser homenageados. Esses critérios são o quê: absenteísmo, não ter nenhuma dificuldade no setor, falta, algum atraso, alguma situação de constante conflito, enfim... Dentro desses critérios, o supervisor indica aquela pessoa e é feito um evento, semestralmente, e o funcionário traz o familiar. É um momento em que a empresa vai homenageá-lo. [O colaborador destaque] recebe um diploma, /.../ uma cesta básica mais elaborada. É um dia em que é uma festa; tem música ao vivo; tem um jantar. A homenagem é em público; todos os representantes da empresa, todos os homenageados e seus familiares. [...] é um programa de satisfação e motivacional. (AS – VIII).

Num dado momento de bate papo, falávamos da competição que a indústria têxtil cearense enfrenta com os produtos vindos da China. Foi levantado que muitas empresas estavam fechando, mas não as daquelas profissionais que ali estavam. A profissional aqui identificada como AS – S pronunciou-se da seguinte maneira:

Olha, eu me sinto orgulhosa de estar dentro de uma empresa que tem conseguido avanços, subir, até ir para fora do país. Tem uma fábrica que abriu esse ano, no próximo a gente está com outra fábrica indo para fora do país, com funcionários orgulhosos disso. Porque realmente a gente, a grande maioria, gosta de trabalhar lá; eu gosto muito. [...] A gente tem empresas fechando e esse medo aí, ele é um medo latente. Semana passada eu fui uma discussão de sindicato. Mas a forma que eles chegam... ele [o sindicalista] disse assim: “nós não vamos aceitar demissões!”. [...] A empresa não tem falado de demitir; ela tem falado de realocar.

Estas declarações contêm um rico elenco de elementos capazes de revelar muito acerca dos condicionantes do trabalho do assistente social e das escolhas operadas por este. Aqui só é possível aludir a alguns desses elementos por razão espacial. Primeiro é possível enxergar a predominância do interesse da lucratividade sobre todas as ações concernentes ao pessoal – desde as mais triviais até aquelas de verniz humanitário. Segundo, em todas as falas nota-se o quanto as empresas têm tido êxito nos processos de convencimento dos seus quadros, fato que se patenteia não apenas no uso do repertório semântico engendrado pela organização – o que, de resto, é inevitável – mas principalmente no fato das assistentes sociais assumirem como seus os desígnios da empresa. Depõem a favor desse argumento a franqueza e a sinceridade com que a AS – S defende a empresa e seu orgulho em participar dela na medida em que é uma empresa vencedora.

O terceiro aspecto refere-se à forma natural com que algumas das entrevistadas assumem programas com uma carga ideológica muito forte, que objetivam intervir na subjetividade dos trabalhadores, forjando a adesão acrítica aos valores da empresa,

fomentando a produtividade e o disciplinamento dos mesmos – este é o caso dos programas “consciência corporativa” e “colaborador destaque”, citados. Por último, em quarto lugar, a referência negativa ao sindicato dos trabalhadores pode ser um índice da opção ideológica pelos valores da empresa, como pode representar uma crítica acertada ao organismo sindical.

Importa realçar que são muitas as passagens em que algumas profissionais entrevistadas revelam clareza quanto ao projeto profissional da categoria e os fatores limitantes no interior das empresas. Revelam, ainda, uma incessante busca de melhorar as condições materiais e morais de existência dos trabalhadores pelo manejo de pequenas iniciativas cuja autonomia relativa, que particulariza a profissão, lhes permite operar. Demonstram imenso zelo, carinho e compromisso com sua função e, via de regra, expressam um fino senso humanitário.

Referências bibliográficas

IAMAMOTO, Marilda. *O serviço social em tempo de capital fetiche – capital financeiro, trabalho e questão social*. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2010.

CETROS – Centro de Estudos do Trabalho e Ontologia do Ser Social (CESA/UECE). *Gestão do trabalho e requisitos qualificativos exigidos dos trabalhadores – um estudo sobre as formas hodiernas de controle do trabalho*. Fortaleza: 2010 (Relatório de pesquisa).

LEITE, José Eduardo Teixeira. “Nós quem, cara pálida?": a razão depois de Taylor. *In: DAVEL, E. P. B. e VASCONCELOS, J. G. M. de (orgs.). "Recursos" humanos e subjetividade*. Petrópolis/RJ: Vozes, 1995.

MARX, Karl. *O capital – crítica da economia política*. Trad. Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

MCGREGOR, Douglas. *O lado humano da empresa*. São Paulo: Martins Fontes, 1992.

MÉSZÁROS, István. *Para além do capital*. São Paulo: Boitempo; Editora da UNICAMP, 2002.

MOURA, Gustavo Alberto. Sujeito ou recurso humano: qual o lugar do trabalhador no processo de produção capitalista? *In: ARRAES NETO, Enéas et al. (orgs.). Mundo do trabalho: debates contemporâneos*. Fortaleza: Editora da UFC, 2004.

^[1] Fundado numa perspectiva freudiana, Leite (1997) dirige ácida crítica às tentativas de fusão entre individualidade e organização. O mal estar nas organizações, segundo acredita, residiria nas formas mais ou menos explícitas ou coercitivas com que se impõe a lei, reprimindo os desejos.