

FLEXIBILIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO E A INTERVENÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL: A EXPERIÊNCIA DA EMPRESA ALBRAS*

Terezinha de Jesus Arnoud Tavares MADEIRO**

Raimundo Sócrates de Castro CARVALHO***

Vera Lúcia Batista GOMES****

- RESUMO: Este trabalho tem como base os resultados parciais da pesquisa de campo realizada para subsidiar a elaboração da dissertação de mestrado em Serviço Social na Universidade Federal do Pará-UFPA. Analisa a flexibilização das relações de trabalho na ALBRAS e a intervenção do Assistente Social. Considera-se que a importância deste trabalho para o Serviço Social é devido ao fato de ter sido observado mudança na intervenção profissional do Assistente Social em decorrência das demandas sociais provocadas pelas novas formas de organização do trabalho e do processo produtivo. Nos anos 80, a atuação do Assistente Social na referida empresa limitava-se ao gerenciamento de benefícios sociais voltados para a reprodução social dos seus empregados e/ou de sua família. Contudo, nos anos 90, com a globalização da economia, essa empresa reestruturou o processo produtivo (fornos semi-automáticos, tecnologia da informação, micro-eletrônica e a robótica) e introduziu novas formas de gestão da organização do trabalho (polivalência, qualidade total e terceirização). Para obtenção de maior lucro, as relações de trabalho foram flexibilizadas (trabalho em equipe e horário flexível) e novos princípios éticos pautaram as relações de trabalho conduzindo os empregados ao envolvimento com o negócio da empresa (produção de lingotes de alumínio) e ao compromisso com as metas de produção. Essa nova forma de gestão repercutiu na vida profissional/pessoal/familiar do trabalhador, o que gerou novas demandas sociais dos trabalhadores/família de ordem subjetiva e objetiva. No que tange ao aspecto subjetivo, constatou-se o aumento de situações como: depressão, instabilidade emocional (tristeza, agressividade), desgaste físico/emocional e dependência química. Enquanto que os aspectos de

* Neste artigo retomamos parcialmente as reflexões contidas no trabalho apresentado na 19ª Conferência Mundial de Serviço Social, realizada em Salvador-BA, entre 16 e 19 de agosto de 2008.

** Mestranda do Curso de Serviço Social/Universidade Federal do Pará, sob orientação da Profª Drª Vera Lúcia B. Gomes. E-mail: tatianetorres@eliane.com.

*** Mestrando do Curso de Serviço Social/Universidade Federal do Pará, sob orientação da Profa. Dra. Vera Lúcia B. Gomes. E-mail: castrosocrates@yahoo.com.br.

**** Professora do Curso de Mestrado em Serviço Social UFPA. E-mail: veragomesbelem@hotmail.com; veralucia@free.fr; veralucia@ufpa.br.

ordem objetiva observou-se com maior evidência: endividamento, demissão de trabalhadores, violência doméstica, separação conjugal, demissão “voluntária”, incentivo a aposentadoria, etc. Paralelamente à esse quadro o trabalhadores vivenciavam a instabilidade no emprego, o que exigiu um novo do perfil profissional do assistente social para responder as mudanças nas relações de trabalho ocorridas na referida empresa e novas formas de intervenção do Serviço Social foram requisitadas, a exemplo os programas e projetos voltados para a qualidade de vida no trabalho, novas forma de gerenciamento dos benefícios sociais, etc. Assim, a empresa enquanto um dos espaços sócio-ocupacional do assistente social na área de trabalho vem exigindo novos conhecimentos e habilidades profissionais para intervir nessas novas demandas determinadas pelas empresas no capitalismo contemporâneo.

- PALAVRAS CHAVE: flexibilização das relações de trabalho. reestruturação produtiva. intervenção em serviço social.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Este artigo procura analisar a flexibilização nas relações de trabalho na Empresa Brasileira de Alumínio S.A-ALBRAS e a intervenção do Serviço Social junto às demandas sociais dos trabalhadores e seus familiares determinadas pelas novas formas de organização de organização do processo produtivo e da organização do trabalho. Trata-se do resultado parcial da pesquisa de campo que está sendo realizada para subsidiar a elaboração da dissertação de mestrado em Serviço Social na UFPA intitulada: “Flexibilização nas relações de trabalho na Empresa Brasileira de Alumínio S.A-ALBRAS e suas repercussões na família dos trabalhadores”.

Trata-se da análise das mudanças ocorridas na intervenção do Serviço Social junto às demandas sociais dos trabalhadores/familiares, a partir dos anos 1990, quando a empresa, no bojo da reestruturação capitalista, passou a adotar novas formas de organização do trabalho e do processo produtivo. Este fato impactou diretamente na vida profissional e pessoal/familiar dos trabalhadores e, em conseqüência, novas formas de intervenção do Serviço Social foram requisitadas, a exemplo, a implantação de programas e projetos voltados para a qualidade de vida no trabalho, responsabilidade social, novas formas de gerenciamento dos benefícios sociais, trabalho em

grupo, etc. Enquanto que, no Brasil dos anos de 1980, a intervenção do Serviço Social na empresa se caracterizou sobretudo pela prática de gerenciamento de benefícios sociais (atividades culturais/lazer, crédito, saúde e segurança do trabalho, etc.), reabilitação profissional, relações de trabalho (absenteísmo) associações, sindicatos, comissão de fábrica, dentre outros.

Dessa forma, a empresa enquanto um dos espaços sócio-ocupacionais do assistente social na área do trabalho vem exigindo novos conhecimentos e habilidades profissionais para intervir nessas novas demandas sociais determinadas pela empresa no capitalismo contemporâneo.

A EMPRESA COMO ESPAÇO SÓCIO-OCUPACIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO BRASIL

A especialização do Serviço Social por campos ocorreu concomitante ao seu desenvolvimento como profissão. Segundo Fontoura (1949), o Serviço Social do Trabalho, surgiu nos finais do século XIX, em decorrência das tensões sociais instaladas nas empresas, nas fábricas e demais organizações devido às péssimas condições de trabalho, baixos salários e intensivas jornadas de trabalho que dificilmente se poderia impedir a irrupção de graves lutas entre o patrão e o empregado. Surge assim, o problema do “homem no trabalho” ou Serviço Social na Indústria.

O primeiro país do mundo a organizar o Serviço Social da Indústria foi a Inglaterra, devido ser o país mais industrializado do mundo no século XIX. No fim desse século e no início do século XX, surgiram em várias fábricas inglesas ou “*ladies superintendentes*”, senhoras ou senhoritas que trabalhavam junto a cada empresa, objetivando diminuir os desentendimentos entre os vários patrões e operários, ao mesmo tempo proporcionar uma vida melhor para estes últimos. Em 1917, a Primeira Guerra Mundial obrigara a França a uma repentina industrialização, para produzir os seus próprios armamentos de guerra, quando foram recrutados quase repentinamente, milhares de homens e mulheres para a fábrica de munição. Esse fato resultou em vários problemas sérios, tanto de ordem econômica, técnica e social, levando o governo francês a treinar senhoras na Inglaterra para atuarem nas fábricas como “*surintendentes d’usine*”, as quais passaram a

organizar creches, restaurantes, assim como analisar as condições de trabalho das mulheres, então penosas e perigosas; colaborando no engajamento do pessoal, assegurando ao local de serviço não somente a higiene material, mais também moral (FONTOURA, 1945).

No Brasil, as empresas de origem européia foram as primeiras a ter no seu quadro de pessoal, profissionais que pudessem melhor intervir nas relações humanas no trabalho, visto que haviam sentindo mais diretamente os efeitos das duas guerras mundiais: mão-de-obra carenciada, mutilados de guerra, crianças abandonadas, etc. Contudo, o interesse por esse tipo de profissionais não era fundamentado primordialmente visando o bem-estar do homem-trabalhador, ao contrário, "procurava-se atendê-lo, fornecendo-lhe melhorias para que pudesse atingir os níveis de produção desejados" (RICO, 1982, p. 42).

Assim, as empresas de origem americana começaram a fazer uso do serviço de profissionais na área de ciências humanas e, especificamente, os assistentes sociais, na década de 1960 a 1970, quando se acelerou o processo de industrialização no Brasil, com a entrada de capital estrangeiro. Com efeito, a partir dos anos 1990, o investimento em programas referentes à reprodução material e social da força de trabalho nas empresas ampliou-se significativamente, repercutindo no mercado de trabalho do Serviço Social, que atingiu sua maior expansão em 1989-1990.

Dessa forma, o Serviço Social na área do Trabalho, no Brasil surgiu concomitante à consolidação do processo de industrialização, no final do "Estado Novo", com a implantação das primeiras grandes indústrias estatais. Este fato é resultante da estratégia política e econômica do governo Vargas devido negociações com os Estados Unidos, aproveitando-se do enorme interesse desse país em estabelecer bases militares no Nordeste do Brasil (MONTEIRO apud FREIRE, 2003). Esta autora, citando Mota (1985) refere-se que há um nexos entre o surgimento dessas instituições e a criação do Serviço Social nas empresas, pois são os movimentos operários da década de 1960, expressão política da classe trabalhadora em função dos avanços do processo de industrialização que criam condições para a implantação do Serviço Social nas empresas, que passam a constituir-se, então, um campo de trabalho diferenciado da profissão.

Sendo assim, a presença do assistente social numa empresa, acima de tudo, vem confirmar que a expansão do capital implica na criação de novas necessidades sociais, isto é, a intervenção do assistente social na empresa justifica-se pela importância

atribuída à preservação da qualidade da força de trabalho dos empregados, passível de ser afetada tanto pelas carências que vivenciam o trabalhador como pelo surgimento de comportamentos divergentes que interferem no processo organizativo da produção (MOTA: 1982).

Dessa maneira, o Serviço Social é considerado uma especialização do trabalho coletivo, inserido na divisão social é técnica do trabalho, plasmado pela contradição capital x trabalho,

podendo servir ora ao capital, ora ao trabalhador, dependendo das condições objetivas e das condições políticas existentes em determinado momento histórico de uma dada sociedade (Ibid., p. 18).

E sob essa ótica que se compreende a implantação do Serviço Social na ALBRAS, a partir de 1985 quando a referida empresa iniciou as atividades de fabricação de lingotes de alumínio voltadas para a exportação, sobretudo para o Japão.

A EMPRESA ALBRAS

A ALBRAS, empresa de exploração de alumínio situada no município de Barcarena,- Pará, é subsidiária da Companhia Vale do Rio Doce. A referida empresa é originária dos grandes projetos instalados na Amazônia pelos governos militares, nos anos de 1980, dentre os quais o projeto Grande Carajás (PGG). Os grandes projetos na Amazônia remontam aos anos de 1940. Entretanto, naquele momento esses projetos foram concebidos isoladamente e somente em 1970 foram integrados num programa: a exploração de magnésio no Estado de Amapá, ao Norte do Brasil, ilustra esta forma de projeto isolado.

A fábrica da ALBRAS está localizada no município de Barcarena Pará, assim como o núcleo urbano localiza-se a Vila dos Cabanos, na qual residem os trabalhadores da ALBRAS e suas

famílias nas unidades habitacionais denominadas de unifamiliares as quais foram construídas pela própria empresa. A estratégia de construção de um núcleo residencial no entorno da fábrica, decorreu da necessidade de facilitar a concentração da força de trabalho especializada utilizada na fábrica visando atender seus objetivos e metas de produção.

A implantação desses grandes projetos extrapola a lógica de acumulação do capital em nível nacional, pois foram planejados para vários países periféricos, a saber: México, Nigéria, Líbano, Irak, etc. Tais projetos tiveram o incentivo, principalmente, do Banco Mundial objetivando combater o déficit de matérias-primas essenciais dos países industrializados, eliminando assim, a possibilidade de trocas entre os produtores, através da saturação do mercado consumidor dessas matérias. Através desses grandes projetos, a Amazônia se insere, estrategicamente, em certos setores do capital transnacional na economia mundial, pois desde o fim da Segunda Guerra Mundial, começou um processo de profundas transformações na economia internacional intensificando a internacionalização do capital produtivo através da inversão direta de empresas de um país a outro.

Nos países da América Latina essas transformações podem ser explicadas segundo o modelo de desenvolvimento chamado por Tavares (1979) de “substituição de exportação”. Para essa autora, os países de economia primária-exportadora atribuíram um peso relativo às exportações, considerando que contribuem de forma significativa para a geração do Produto Interno Bruto (PIB), assim como ao fornecimento de diversos tipos de bens e serviços a uma considerável demanda.

É sob a lógica da acumulação do capital baseado na exportação que a Amazônia brasileira se insere na divisão internacional do trabalho: os abundantes recursos naturais, especialmente os minerais e os produtos energéticos, constituem o centro de interesse dos investimentos na Amazônia. Este fato torna-se mais evidente se tomarmos como base, que segundo Lobo (1996), o interesse maior da Associação da NACC (*Nippon Amazon Aluminium Company. Ltda.*), é devido aos seguintes fatores: o primeiro choque do petróleo; o aumento do custo da produção da energia elétrica nas economias mais industrializadas no Ocidente; o enorme potencial hidroelétrico e da biomassa; a existência de abundantes jazidas minerais; aliados ao potencial energético

favorecendo o atrativo pelo mercado de uma nova atividade produtiva na Amazônia: a transformação mineral, a possibilidade de construção de um porto permitindo o atracação de navios de 40.000 toneladas e a disponibilidade de mão-de-obra.

A NACC é um consórcio de 33 empresas e entidades japonesas, como empresas de alumínio, consumidores, um banco privado, *trading companies*, sendo que o maior participante é o governo do Japão. A ALBRAS é uma empresa orientada para a exportação, sendo a sua produção colocada nos mercados internacionais por seus acionistas e produz basicamente alumínio primário sob a forma de lingote de 22 (vinte e dois) quilos, com pureza mínima de 99,7% Al, tendo como um dos principais consumidores, o mercado asiático, norte americano e a Europa. A CVDR, embora seja mineira, tem 34 anos de atuação no Pará e um terço dos seus investimentos aplicados no Estado. A CVRD explora a maior mina de bauxita do mundo, por meio da Mineradora Rio do Norte, localizada no vale do rio Trombetas, no Pará. Tal posição, segundo Pinto (2003, p. 20) permite afirmar que “a CVRD é atualmente uma das empresas mais estratégicas para o Brasil (...). Ela está no vértice de vários rearranjos de interesses em escala internacional”.

A empresa tem sido apontada pelos especialistas como a maior mineradora brasileira,

com 22 (vinte e dois) mil funcionários e receita de 5,2 bilhões de dólares em 2002. É também a empresa brasileira que mais exporta, sendo responsável por 20% das divisas líquidas faturadas no país. Era até 2000 a sétima maior mineradora mundial, em 2003 ocupa a quarta posição (PINTO, 2003, p.25).

Longe, pois, de significar um pólo irradiador de oportunidade e de melhoria na qualidade de vida das famílias que geram a riqueza, os projetos das mineradoras e dos fazendeiros têm afetado negativamente a organização familiar, fazendo com que homens e mulheres em diferentes etapas de vida se submetam a trabalhos indignos, como a escravização de adultos e o uso de crianças e adolescentes em serviços domésticos, prostituição e tráfico de seres humanos e não humanos (GOMES e NASCIMENTO, 2006).

Isto significa dizer que os grandes projetos na Amazônia têm provocado uma série de transformações na estrutura produtiva, na dinâmica das populações residentes nas áreas atingidas por esses projetos. Contudo, a partir da metade dos anos 1990 a empresa passou a adotar novas formas de gestão do processo produtivo e de organização do trabalho, os quais são baseados no modelo de Gestão pela Qualidade Total (GQT) tendo em vista a necessidade de responder às novas bases de competitividade, determinada pelo reordenamento do mercado internacional, sobretudo a partir da “abertura da economia, quando vários setores da indústria são expostos à concorrência no plano nacional e internacional, exigindo conjunto de medidas para a obtenção de redução de custos, maior produtividade e qualidade na produção” (DRUCK: 1998, p.49).

Para essa autora, esses fatores são centrais para explicar as iniciativas empresariais na busca por flexibilizar a produção e o trabalho, isto é existe uma determinação externa: a reestruturação produtiva em nível internacional que adquiri maior relevância quando é colocada em prática uma política de abertura econômica, forçando e redefinindo o nível das unidades produtivas. Com efeito, a implantação do modelo japonês na Albras se dá basicamente por pressão de concorrência, das novas bases de competitividade. Na implementação da Qualidade Total, além dos programas de qualidade, estão sendo aplicadas as principais práticas de gestão e organização do trabalho que constituem o modelo japonês: os Círculos de Qualidade (CCQs).

Assim, a adoção desse modelo de gestão objetiva a redução de custos, o aumento da produtividade, a qualidade do trabalho, a qualidade do produto, assim como a melhoria do clima no trabalho, a relação entre as chefias/subordinados e a segurança no trabalho. As novas práticas de gestão e organização do trabalho baseadas na GQT são assimiladas e repetidas intensamente na empresa, em muitos casos, praticados quase como uma religião no sentido de crerem que essas práticas se constituem a única alternativa para a mesma se manter no mercado.

Dessa forma as relações de trabalho na Albras obedece a lógica da acumulação flexível, pautada nos princípios da gestão pela qualidade total e na valorização do trabalho em equipe, acarretando níveis de responsabilidade e autonomia ao trabalhador para a obtenção de resultados previstos a partir das

metas estabelecidas. Isto é, a nova forma de gestão da organização de trabalho adotada pela Albras para responder as exigências de competitividade internacional de produtividade, através da flexibilidade das relações de trabalho tem provocado pressões e tensões em função do cumprimento de metas gerando um *continuum* dessas relações na vida familiar dos seus trabalhadores (GOMES, 199).

Sendo assim, o uso de novas tecnologias voltado para a melhoria da qualidade dos produtos e para a redução dos custos de produção, impõe uma nova cultura do trabalho que requer a “integração orgânica do trabalhador, através da mobilização da sua subjetividade e cooperação” (CESAR, 1998, p. 118).

O SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA ALBRAS

O Serviço Social na ALBRAS foi implantado no ano de 1985 com o objetivo de devolver um trabalho sócio-educativo junto às populações no entorno da fábrica em função dos impactos sociais gerados com a instalação da empresa uma vez que estes, ao serem retirados de suas terras foram obrigados a serem remanejados para outras áreas, onde 561(quinhentas e sessenta e uma) famílias foram afastadas de suas atividades econômicas (pescador). Sendo assim, a empresa criou a divisão de ação social da qual fazia parte uma equipe multidisciplinar composta por: assistente social, sociólogo, psicólogo, arte-educador, pedagogo, técnico em educação física e nutricionista. Os projetos desenvolvidos por essa divisão extrapolavam o âmbito da fábrica, na medida em que algumas ações estavam voltadas para a população residente no entorno da fábrica, assim como no Núcleo Urbano para atender as famílias dos trabalhadores da mencionada empresa.

No que se refere às ações desenvolvidas pelo Serviço Social no interior da fábrica, constatou-se que as mesmas concerniam-se em: políticas sociais (saúde, educação, lazer, etc) voltadas para o atendimento às necessidades básicas dos trabalhadores/família, relações de trabalho e segurança no trabalho. Tais ações estavam diretamente relacionadas à forma de gestão da empresa que era baseada na concepção taylorista, com uma nítida divisão de tarefas e, em conseqüência, as relações de trabalho eram fortemente marcadas pela hierarquia estabelecidas entre chefias e

subordinados, com uma rígida disciplina com base no regime militar.

O Serviço Social estava vinculado hierarquicamente à divisão de medicina e segurança do trabalho e, esta, a gestão de pessoas à área de administração e controle. Destaca-se que, inicialmente, a ALBRAS possuía uma extensa política de benefícios sociais que se estendia da assistência à saúde médico-odontológica aos trabalhadores e seus dependentes legais na empresa, ao auxílio-creche, bolsa escolar, auxílio-medicamento, auxílio-funeral, ticket alimentação, passagens para os trabalhadores oriundos de outros Estados e países (canadenses, japoneses e etc.).

Assim, as demandas postas para o Serviço Social eram voltadas para o atendimento às necessidades básicas do trabalhador, tais como: encaminhamentos e orientações sobre os respectivos benefícios, a exemplo: tratamento à saúde, apoio psicossocial aos trabalhadores vítima de acidente de trabalho ou doença ocupacional, acompanhamentos de trabalhadores em processo de readaptação profissional, além do atendimento individualizado referente a conflitos familiares, dependência química, endividamento, habitacionais e previdenciárias.

Além disso, o Serviço Social prestava assessoramento aos sindicatos dos trabalhadores na metalurgia, no que tange aos serviços sociais que eram objeto dos acordos coletivos, contribuindo dessa forma para a manutenção dos benefícios já conquistados e para a ampliação de outros. Constata-se que a intervenção do assistente social nessa empresa, e nas empresas, em geral, embora não participando diretamente da produção de valor e da mais-valia, como parte do trabalhador coletivo, cria as condições necessárias para fazer crescer o capital investido.

(...) a finalidade desse profissional, historicamente, tem contribuído para a reprodução física, espiritual, psicológica, social, cultural e política do trabalhador através da assistência material e da orientação de um modo de ser, sentir, pensar e agir, em relação ao trabalho, a sociedade e a vida (FREIRE, 2003, 63).

Contudo, a partir da metade dos anos 1990 quando a empresa passou a consolidar o modelo de gestão com base na (GQT), esta não somente extinguiu certos benefícios como também diminuiu a cobertura dos mesmos, o que implicou em novas formas

de gerenciamento pelo assistente social. Assim, novas requisições feitas ao assistente social na ALBRAS passaram a ser mediadas por novas formas de controle da força de trabalho, exigindo a formulação de estratégias de atuação que se definiram também em função das condições de trabalho dos profissionais. Essas novas formas de controle da força de trabalho estão diretamente relacionadas às novas formas de organização da produção capitalista e do mercado mundial e a desarticulação do padrão histórico de resposta às seqüelas da questão social, via contra-reforma do Estado brasileiro.

Sendo assim, as mudanças implementadas nessa empresa refletem uma tendência mais geral dos processos de reestruturação produtiva industrial Brasil, como resposta a crise de acumulação capitalista, marcadas por fusões e incorporações pela descentralização da produção dos grandes oligopólios, pela formação de uma rede de subfornecedores, pela abertura de capital, além da adoção de novas tecnologias e da redução no quadro de pessoal. Dessa foram, a competição internacional impulsionou a ALBRAS melhorar a sua produção e sua eficácia, adotando novas estratégias de organização do trabalho através da (GQT), a fim de otimizar os preços, investir em tecnologias e organizar programas de comunicação interna.

Segundo Castro (1997) a ALBRAS foi a primeira grande empresa na Amazônia oriental, a introduzir um novo paradigma produtivo. Mas, foi quase simultaneamente, acompanhada pelas outras grandes empresas do complexo Carajás, empreendimentos da CVRD no Carajás, Mineração do Rio Norte e ALUMAR e São Luiz. Seguem, todas elas, os mesmos princípios que têm sido apontados na literatura especializada, como expressão desse novo paradigma, tais como, a flexibilização da gestão e/ou do processo produtivo, a reorganização dos postos de trabalho, mantendo as atividades centrais e seu quadro funcional e terceirizando as demais. E finalmente, a aplicação de outros métodos de trabalho que incorporem a incerteza e novos padrões de temporalidade com dados fundamentais para obter constantes melhorias no processo de produção.

A lógica utilizada pela empresa para garantir o alcance dos índices de produtividade estabelecidos no planejamento estratégico institucional concentra-se no trabalho em equipe, onde cada trabalhador é parte de um elo da corrente, assumindo a

responsabilidade, compromisso e participação direta na produção. Atuando sutilmente na moral do empregado, a empresa envolve-o de tal forma no processo, resultando na formação de um estado de comprometimento, envolvimento, quase que total no trabalho. A empresa ao transferir grande parte toda a responsabilidade do cumprimento das metas de produção ao trabalhador, contribui para a produção de um estado de comportamento de tensão e pressão, em que ele é obrigado a suportar, não manifestando sua insatisfação sob pena de ser demitido, tornando-se a família uma “válvula de escape”, onde é possível a ele encontrar refúgio e extravasar seus sentimentos de revolta e frustrações, decorrente da condição de explorado impostas pelo modo de produção capitalista.

O cumprimento das metas de produção expressa um continuum entre a família e a residência dos trabalhadores, pois, as pressões e tensões vivenciadas pelo trabalhador no ambiente fabril repercutem diretamente na família, pois, são freqüentes os casos de trabalhadores acometidos de doenças psicossomáticas: depressão, insônia, tristeza, choro compulsivo, síndrome do pânico, estresse, além do que, problemas quanto à violência doméstica, dependência química e o endividamento. Para Frigotto (2004), as novas relações de trabalho impõem um conjunto de situações desfavoráveis à classe trabalhadora, constantes da precariedade de empregos, fragmentação das relações de trabalho, causadas basicamente pela instabilidade no emprego e em conseqüência na vida pessoal e familiar dos trabalhadores. A precariedade de emprego reflete nas condições de trabalho que têm se manifestado na violação dos direitos trabalhistas, na insegurança do posto e do ambiente de trabalho, no aumento do ritmo da produção e das exigências (pressão) que interfere na saúde e também no modo de agir, pensar dos mesmos.

Sendo assim, a nova forma de gestão da organização de trabalho adotada pela nova configuração do capital em geral, e em particular na ALBRAS se constitui estratégia para responder o novo padrão de acumulação e consumo engendrado pela crise do capitalismo contemporâneo como: flexibilidade, polivalência, exigência da criatividade, de novas competências e trabalho em grupo. A partir da adoção da estratégia de autonomia e da valorização do trabalho em equipe, o capital transfere ao trabalhador a responsabilidade pelos resultados do trabalho, e

dessa forma, estimula e pressiona constantemente para exigir as metas para produzir sempre mais.

Essa nova forma de gestão adotada pela ALBRAS, vem exigindo do assistente social uma reorientação na intervenção profissional nas expressões da questão social decorrentes da contradição existente entre o capital e o trabalho, o que confirma a centralidade do trabalhador no processo produtivo. Assim, surgem novos espaços sócio-ocupacionais do assistente social na empresa, a saber: concepção multiprofissional de assessoramento às gerências, destacando-se o Clima Organizacional, programas na área da Qualidade, a exemplo: Qualidade de Vida no Trabalho, Saúde do Trabalhador voltado para a prevenção de doenças tendo em vista a qualidade de vida no trabalho, a redução de acidentes de trabalho: os Diálogos Diário de Segurança (DDS) através da CIPA, com ênfase no trabalho de uma equipe interprofissional. Essas ações requerem desse profissional uma intervenção na área gestão da política social da empresa, assim como a assessoria aos gerentes de produção no que concerne ao trato com os problemas sociais apresentados pelos trabalhadores que possam comprometer o alcance das metas de produtividade, programas de orientação funcional e familiar visando à prevenção dos problemas funcionais, implantação de projetos de responsabilidade social e Desenvolvimento de Equipe, etc.

No que se refere à assessoria do serviço social aos gerentes de produção, que na Albras, em geral, são engenheiros metalúrgicos é devido a nova forma de gestão de pessoas exigir dos mesmos habilidades no trato de pessoas, propiciando assim, confiabilidade, amizade, crescimento e satisfação dos "colaboradores", isto é dos trabalhadores que são considerados "clientes internos". Assim, o assistente social contribui com os referidos gerentes no processo de estímulo à produtividade e à modernização das relações de trabalho. Esta nova prática profissional do assistente social altera o papel que o mesmo exerceu historicamente no interior das empresas, pois, ao intervir ajudando os gerentes a resolverem os problemas de seus subordinados impede que o mesmo exerça uma ação direta junto aos trabalhadores e, conseqüentemente, perde a oportunidade não somente de conhecer a realidade dos trabalhadores, mas também de contribuir politicamente para a construção da consciência de classe desse segmento de trabalhadores.

Além da prática de assessoria às gerências destacam-se também os programas de qualidade de vida no trabalho, pois dada a intensificação do ritmo de trabalho e a instabilidade no emprego, são recorrentes as problemáticas de *stress*. Em face à essa situação a Albras instituiu os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho que exigem a intervenção de uma equipe interdisciplinar composta por: médico, enfermeiro e engenheiro do trabalho, nutricionista, assistente social, etc. Esse programa objetiva a prevenção de doenças (cardiovascular, diabete, lesão por esforço repetitivo, etc.). Cabe ao assistente a mobilização dos trabalhadores e familiares para a sensibilização dos trabalhadores para os cuidados com a saúde, segundo as orientações efetuadas pela equipe de profissionais. Nesse sentido, há também uma re-atualização da intervenção do assistente social na área da segurança do trabalho, vinculadas à prevenção de acidentes através dos DDS e da Ginástica Laboral; esta é realizada antes do início das atividades cotidianas de trabalho. Essas práticas, em geral, se constituem motivadoras a produtividade, sem, contudo, atingir as causas de *stress*.

A nova forma de intervenção profissional do assistente social na área de gestão da política social que contempla tanto os benefícios sociais, assim como os novos projetos instituídos a partir da gestão pela qualidade total, passam a exigir não somente novos conhecimentos e habilidades profissionais, mais também um novo perfil comportamental. No que se refere à gestão dos benefícios sociais, constata-se que a intervenção do assistente social continua vinculada à prestação de serviços sociais, o que torna evidente que permanecem ainda as demandas tradicionais, como o gerenciamento dos benefícios sociais, o estabelecimento de critérios de elegibilidade, porém são exigidos novos conteúdos, tais como a otimização e racionalização dos recursos atrelados à inclusão das avaliações de desempenho como critério de acesso a certos serviços. A exemplo é comum o acesso aos benefícios de saúde, como os exames e/ou tratamentos mais especializados para os trabalhadores/familiares que não são cobertos pela política social da empresa. Constata-se que o atendimento às carências dos trabalhadores está baseado em princípios morais na empresa, em que o envolvimento, a iniciativa, a criatividade na solução de problemas que possam impedir a produtividade se constituem fundamentais.

Assim, essas novas formas de intervenção do assistente social na Albras conduz a redefinição no conteúdo de seu trabalho, na tentativa de compatibilizar o seu exercício profissional com as normas, fluxos, rotinas e princípios éticos da empresa (meritocrático), o que se contrapõe ao ideário do código de ética do assistente social que prima pelo acesso universal dos direitos de cidadania, o que sem dúvida, parece re-atualizar uma intervenção conservadora baseada na racionalidade técnica e instrumental o denota uma perda da autonomia em relação a definição das prioridades das reais necessidades dos trabalhadores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste trabalho considera-se que a flexibilização do trabalho na ALBRAS segue a lógica do capitalismo contemporâneo pautada basicamente num processo acumulador orientado na intensa exploração da força de trabalho, fundamentado na ideologia da participação, autonomia, comprometimento e compromisso do trabalhador com os resultados, impõe novas formas de intervenção do assistente social na mencionada empresa, tendo em vista o envolvimento dos trabalhadores no alcance das metas de produção comprometendo-se inteiramente com os resultados.

Para o assistente social responder a tais demandas novas habilidades e conhecimentos são exigidos: um novo perfil profissional que possa gerar um desempenho no trabalho que corresponda às exigências em termos de produtividade e qualidade, que não são necessariamente teóricas, mais sim no plano do comportamento: competência (agilidade nas respostas, exatidão na execução de suas atividades, atmosfera positivo, cooperação, esforço extra). Contudo, a legitimação da profissão ainda está relacionada à capacidade de intervir na administração das necessidades humanas.

MADEIRO, T. J. A. T.; CARVALHO, R. S. C.; GOMES, V. L. B. Flexibilization of labor relations and the intervention of social workers: the experience of Albras company. *Serviço Social & Realidade* (Franca), v. 18, n. 2, p. 133-150, 2009

- ABSTRACT: This work has as base the partial results of the field research accomplished to subsidize the elaboration of the master's degree dissertation in Social Service in the Federal University of Pará - UFPA. It analyzes the flexibilization of work relationships in ALBRAS and the Social worker's intervention. The importance of this work for the Social Service is because changes were observed in the Social Worker's professional intervention due to the social demands provoked by the new forms of organization of work and productive process. In the eighties, the Social Worker's performance in the referred company was limited to the administration of social benefits turned to their employees' social reproduction and/or their families'. However, in the nineties, with the globalization of the economy, that company restructured the productive process (semiautomatic ovens, technology of information, micro-electronics and robotics) and it introduced new forms of administration of organization of the work (polyvalence, total quality and outsourcing). In order to obtain a larger profit, the work relationships were flexibilized (teamwork and flexible schedule) and new ethical principles ruled the work relationships, leading the employees to the involvement with the business of the company (production of ingots of aluminum) and to the commitment with the production goals. That new administration form echoed in the worker's professional/personal/familiar life, what generated new social demands of the workers/families in a subjective and objective way. Regarding the subjective aspect, we have noticed the increase of situations as depression, emotional instability (sadness, aggressiveness), physical/emotional consume and chemical dependence. Concerning the objective aspects, we have observed with larger evidence: debt, workers' dismissal, domestic violence, matrimonial separation, "voluntary" dismissal, motivation to retirement, etc. Parallel to that picture, the workers lived instability in the job, what demanded a new social worker's professional profile to face the changes in the work relationships happened in the referred company. Thus, new forms of intervention of the Social Service were requested, such as programs and projects regarding life quality in work, new form of administration of social benefits, etc. This way, the company as one of the social-occupational spaces of the social worker in the work area is demanding new knowledge and professional abilities to intervene in those new demands determined by the companies in the contemporary capitalism.*
- KEYWORDS: flexibilization of work relationships. productive restructuring. intervention in social service.*

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Ricardo. Trabalho e precarização. In: *A cidadania negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho*. São Paulo: Cortez, 2002.
- _____. *Adeus ao trabalho*. São Paulo: Cortez, 2001.
- AZEREDO, Beatriz. *Políticas Públicas de Emprego no Brasil*. Limites e Possibilidades.
- CASTRO, Edna Maria Ramos de. Flexibilização e gestão do trabalho em indústria de alumínio na Amazônia. In: COELHO, Maria Cecília Nunes e COTA, Raymundo Garcia. (org). *Dez anos da estrada de ferro Carajás*. Belém/UFPA/NAEA, 1997. p. 165-182.
- CESAR, Mônica de Jesus. Serviço Social e reestruturação Industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete. *A nova Fábrica de Consensos*. São Paulo: Cortez editora, 1998.
- CHESNAIS, François. *A mundialização do capital*. São Paulo: Xamã, 1996.
- DRUCK, Graça. A “cultura da qualidade” nos anos 90: a flexibilização das relações de trabalho na indústria petroquímica da Bahia. In: MOTA, Ana Elizabete. *A nova Fábrica de Consensos*. São Paulo: Cortez editora, 1998.
- FONTOURA, Amaral. *Introdução do Serviço Social*. Rio de Janeiro: [s. n.], 1949.
- FREIRE, Lúcia M. B. *O Serviço Social na reestruturação produtiva: espaços, programas e trabalho profissional*. São Paulo: Cortez, 2003.
- FRIGOTTO, Gaudêncio. *As relações de trabalho no capitalismo avançado*. São Paulo: Cortez, 2004.
- NASCIMENTO, Maria Antônia Cardoso e GOMES, Vera Lúcia. O Dilema das Políticas Públicas na Amazônia Brasileira e a Particularidade do Serviço Social no Estado do Pará. In: COCCO; GIUSEPP et al (orgs.). *Gestão Local e Políticas Públicas na Amazônia*. Rio de Janeiro: E-papers, 2007.

GOMES, Vera Lucia Batista. *Novas racionalidades empresariais e conseqüências sociais sobre os trabalhadores: um estudo de caso na ALBRAS*. Dissertação de Mestrado. (Serviço Social). Belém: UFPA, 1999.

_____. Vera Lúcia Batista. *Les Métamorphoses du Travail et les Nouvelles Vulnérabilités Sociales au Brésil*. Tese de Doutorado. Amiens-FRance, 2005.

HARVEY, David. *Condição pós-moderna: a transformação política e econômica do capitalismo do final do século XX*. Parte II, Edições Loiola, 1987.

MARX, Karl. *O capital*. São Paulo: Abril, 2004.

MELO, Elizabeth de. *Teoria do Serviço Social da Empresa: Objetos e Objetivos*. São Paulo: Cortez, 1982.

MOTA, Ana Elizabete. *O Feitiço da Ajuda: as determinações do Serviço Social na empresa*. São Paulo: Cortez, 1982.

NASCIMENTO, Maria Antônia Cardoso e GOMES, Vera Lúcia. O Dilema das Políticas Públicas na Amazônia Brasileira e a Particularidade do Serviço Social no Estado do Pará. In: *Gestão Local e Políticas Públicas na Amazônia*. COCCO, GIUSEPP et al (orgs.). Rio de Janeiro: E-papers, 2007.

VASAPOLLO, Luciano. *O Trabalho Atípico e a Precariedade*. São Paulo. Ed. Expressão Popular, 2005.

Artigo recebido em 07/2009. Aprovado em 09/2009