

CONTRIBUIÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO ÂMBITO DA GESTÃO DE PESSOAS

Eliane de Sousa Salazar¹

Ivana Marcomim²

RESUMO: O presente artigo origina-se do processo de formação em Serviço Social considerando como problemas de estudo o interesse em compreender como se caracteriza a atuação do serviço social de modo a contribuir com a política de gestão de pessoas de uma organização privada. Neste contexto seu objetivo é identificar como se caracterizam tais contribuições. O estudo caracteriza como exploratório e bibliográfico, com levantamento de percepções junto ao grupo aleatório de profissionais que atua na área empresarial, considerando informações quantitativas e qualitativas. Considera-se que o universo organizacional tem evoluído em suas políticas de gestão de pessoas, de responsabilidade social e desenvolvimento de modo a considerar a contribuição de diferentes profissões para que consolidem estratégias eficazes de atenção ao trabalhador. Ao que se percebe das contribuições do Serviço Social no contexto da gestão de pessoas, envolve práticas no âmbito dos direitos e garantias fundamentais, como saúde, educação, cultura, lazer, entre outros, o que demonstra a possibilidade contribuição desta profissão e suas perspectivas de evolução.

Palavras-chave: Serviço Social; Gestão de Pessoas; Organizações Privadas.

ABSTRACT: The present article originates from the process of training in Social Service considering as study problems the interest in understanding how the social service is characterized in order to contribute to the people management policy of a private company. In this context, its objective is to identify how these contributions are characterized. The study is characterized as exploratory and bibliographic, with a survey of perceptions with the random group of professionals who work in the business area, considering quantitative and qualitative information. It is considered that the organizational universe has evolved in its policies of people management, social responsibility and development in order to consider the contribution of different professions to consolidate effective strategies of attention to the worker. What is perceived of the contributions of Social Service in the context of people management, involves practices within the scope of fundamental rights and guarantees, such as health, education, culture, leisure, among others, which demonstrates the possibility of this profession and its perspectives of evolution.

Keywords: Social Service, People Management , Private Company.

1. INTRODUÇÃO

O Serviço Social evolui conforme o avanço da sociedade, onde sua percepção passa a ser notada com maior intensidade no Brasil a partir da

¹ Acadêmica do Curso de Serviço Social da Unisul

² Professora orientadora do Trabalho de Conclusão do curso de Serviço Social.

Constituição Federal de 1988, onde direitos e garantias fundamentais foram explicitadas em lei, trazendo maior responsabilidade do Estado perante seus cidadãos.

As intervenções de natureza social estão ampliando sua participação de acordo com a evolução da sociedade, sendo que em muitas vezes ocorre o preenchimento de lacunas em que o Estado é deficiente, não cumprindo na totalidade suas atribuições e responsabilidades que venham a proporcionar o mínimo necessário para as pessoas.

A participação de empresas no âmbito social normalmente é visto como práticas adotadas para atender um determinado público que esteja em condições de vulnerabilidade, o que não deixa de ser algo extremamente necessário e de grande valia, mas ao verificar as variáveis internas, é possível notar que o Serviço Social está presente e que pode contribuir em melhorias para seus funcionários e na otimização do clima organizacional e do desenvolvimento de políticas direitos considerando a condição do trabalhador.

A Gestão de Pessoas defende que o profissional é o sujeito de maior importância em uma empresa, onde práticas que venham a contribuir com melhoria na qualidade de vida e que demonstrem a preocupação da organização com seus funcionários e familiares estão entre as vertentes utilizadas. O que não deve ser utilizado como forma mercadológica de promoção e marketing, normalmente vinculadas a propostas vazias de responsabilidade social. Ao utilizar políticas, programas, projetos, estratégias, serviços e ferramentas que lidam diretamente com a melhoria das condições de trabalho e de vida de seus funcionários, é possível notar que o Serviço Social está presente e possui grande importância na Gestão de Pessoas, o que favorece a atuação do profissional com formação específica na área social.

As práticas de Gestão de Pessoas que agem no âmbito dos direitos e garantias fundamentais, como saúde, educação, cultura, lazer, entre outros, estão diretamente ligadas ao Serviço Social, o que demonstra a possibilidade de otimizar e evoluir as referidas ações considerando o olhar e os domínios próprios desta profissão.

O ambiente empresarial é partícipe da sociedade, local onde existem interações e convivência entre pessoas, sendo que cada profissional possui necessidades particulares a serem atendidas, por esse motivo a Gestão de Pessoas é de extrema importância, pois através dela são disponibilizados recursos que venham complementar a qualidade de vida do trabalhador e no trabalho.

Dessa maneira nota-se a importância da visão social para aplicar a Gestão de Pessoas, onde a ação realizada irá refletir diretamente na vida profissional e pessoal do indivíduo, o que demonstra a necessidade de um acompanhamento mais próximo por parte dos assistentes sociais.

As ações de Gestão de Pessoas não ocorrem apenas para atender as necessidades individuais do trabalhador, mas do contexto familiar que faz parte de suas vidas, pois algo que ocorre no âmbito externo pode refletir diretamente nas questões empresariais, como a diminuição de sua qualidade de vida, maior risco no trabalho, falta de atenção ou até mesmo atritos entre colegas de trabalho. Assim sendo, as expressões da questão social neste universo devem abranger tanto o funcionário quanto seus familiares, demonstrando a preocupação que a empresa possui perante as pessoas que fazem parte de maneira direta da organização e também daqueles que de alguma forma estão ligados indiretamente com a mesma.

Considerando este olhar o presente estudo busca identificar as contribuições do Serviço Social no contexto da Gestão de Pessoas, levando em consideração as técnicas, ferramentas e teorias a serem aplicadas e disponibilizadas para o sucesso das ações na referida área.

São objetivos específicos do estudo: compreender como se apresenta a política de Gestão de Pessoas no contexto das principais literaturas utilizadas na atualidade; analisar possíveis demandas do universo de estudo; refletir sobre as características do Serviço Social no âmbito empresarial; evidenciar algumas percepções exploratórias quanto a atuação do Serviço Social junto à política de Gestão de Pessoas; refletir sobre a importância do Serviço Social no sucesso das ações em Gestão de Pessoas.

Tal pesquisa é norteadada pelo interesse pessoal da acadêmica pela temática e pelo alinhamento do estudo com sua proposta de aprimoramento profissional.

2. ASPECTOS CONCEITUAIS: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES NORTEADORAS

As empresas são formadas por pessoas, sendo que o tamanho da organização define a complexidade dos recursos necessários e a necessidade de contratação de funcionários que venham a compor os processos e contribuam através do trabalho para alcançar os objetivos traçados pelos gestores. O autor Chiavenato (2014, p. 5), afirma que as pessoas “passam a significar o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso organizacional”.

O investimento das organizações passou a ser realizado nas pessoas, pois com a mudança conceitual e de suas práticas gerenciais, as empresas procuram otimizar as atividades laborais de cada indivíduo. A diferente perspectiva demonstra que é mais vantajoso investir nas pessoas do que nos produtos, serviços e clientes, pois o profissional irá trazer maiores resultados quando estiver no desempenho de suas atribuições, tornando-o base para o alcance do sucesso da empresa (CHIAVENATO, 2014).

As autoras Lima e Cosac (2005, p.237), comentam que:

O objetivo da empresa é eminentemente econômico e suas funções também, porém, à medida que fatores externos tais como governos, mercado, consumidores ou mesmo outras organizações provocam manifestações e intervenções, a mesma busca desempenhar novas funções sociais e políticas em resposta a esses fatores, sem deixar que o cumprimento de seus objetivos sejam afetados.

De outra forma, há que se considerar que os trabalhadores como sujeitos de direitos que, muito mais que compor uma engrenagem produtiva, são sujeitos de direitos inseridos em um setor que constitui a sociedade, a exemplo do setor público e sociedade civil organizada. Não obstante o contexto empresarial seja área multiprofissional que responde fortemente pelo desenvolvimento econômico de um país ou região, os sujeitos que o compõem são dotados da natureza humana que não diferencia suas necessidades, demandas e direitos, muito embora se considere os direitos próprios da dinâmica do mundo do trabalho, integrada ao contexto geral de direitos.

O trabalho faz parte da vida diária das pessoas, onde sua realização é responsável para que ocorra o equilíbrio familiar e o alcance de metas pessoais, sendo que em virtude da convivência dentro da organização ser algo rotineiro, o que

ocorre no âmbito pessoal refletirá diretamente no âmbito profissional. Dessa maneira, Chiavenato (2014, p. 6), comenta que “o trabalho toma considerável tempo das vidas e dos esforços das pessoas, que dele dependem para a subsistência e sucesso pessoal”.

A preocupação da empresa perante os profissionais que nela atuam e seus familiares, passou a ser uma das principais causas no investimento em benefícios sociais, o que demonstra a valorização daquele que labuta na organização diariamente além de utilizar como forma de melhorar a qualidade de vida familiar do mesmo.

Para Chiavenato (2014, p. 290):

Benefícios sociais são facilidades, conveniências, vantagens e serviços sociais que as empresas oferecem aos seus funcionários, no sentido de lhes poupar esforços e preocupações. Constituem a remuneração indireta concedida a todos os funcionários, como uma condição de emprego, independente do cargo ocupado, em conjunto com a chamada remuneração direta, que é o salário específico para o cargo ocupado, em função da avaliação do cargo ou do desempenho do ocupante.

Os planos de benefícios, quando tratados aos objetivos sociais, buscam preencher as lacunas em que o Estado não está realizando de maneira eficiente e eficaz as suas atribuições no que tange os direitos e garantias fundamentais evidenciados na Constituição Federal (1988), por esse motivo as empresas buscam atender as demandas que venham a favorecer uma melhora na qualidade de vida dos funcionários e seus familiares.

Em relação a atenção de social, Chiavenato (2014, p. 293), confirma que os benefícios sociais “procuram preencher deficiências, lacunas ou carências da previdência social, do sistema educacional e dos demais serviços prestados pelo governo ou pela comunidade, como transporte, segurança, etc”.

Na realidade nacional, o Serviço Social possui sua participação nas empresas a algum tempo, a autora Toretta (2010, p. 58), comenta que a “aproximação do Serviço Social ao campo empresarial é constatado ainda no início da profissão no Brasil”.

O Serviço Social está a cada dia mais presente nas mais diversas vertentes, não sendo diferente no âmbito organizacional, onde os profissionais que atuam e possuem formação na referida área demonstram a contribuição a ser disponibilizada para otimizar as práticas de gestão. A possibilidade de utilizar a multidisciplinariedade no âmbito empresarial enriquece as práticas já existentes, evoluindo através da incorporação de conhecimentos distintos.

Conforme Doher (2015, p. 55):

Neste contexto institucional emerge o desafio do exercício de Gestão do Serviço Social, que deve ser desenvolvida a partir da incorporação de elementos que associam o conhecimento técnico especializado do assistente social e dos conhecimentos e habilidades exigidos pela organização.

A atuação do Serviço Social se faz necessária na atuação no âmbito organizacional, tendo em vista que as práticas a cada dia demandam de ações voltadas ao âmbito social, o que demonstra maior familiaridade com a realidade no que tange aos direitos do trabalhador, além da garantia de sua saúde, suprimindo as necessidades evidenciadas. Em razão disso, Doher (2015, p. 74), salienta que as referidas mudanças “vêm requerendo uma atuação mais compromissada e em prol dos trabalhadores, com a necessidade de implementação de práticas de gestão de saúde transformadoras da realidade social”. No mesmo sentido, a referida autora, afirma ainda que o assistente social “vem sendo requisitado no âmbito público e privado para atuação neste campo denominado Saúde do Trabalhador” (Ibidem).

Lima e Cosac (2005, p. 235) confirmam que “a história do Serviço Social no Brasil revela que os assistentes sociais sempre foram solicitados a atuar no universo empresarial”. Dessa maneira, é possível notar a participação dos profissionais do Serviço Social no âmbito empresarial é de grande importância, pois a visão técnica do assistente social colabora com a evolução de práticas adotadas pelas organizações.

A visão técnica do assistente social proporciona maior familiaridade com os assuntos pertinentes ao trabalho, pois a capacidade de organizar os aspectos que norteiam as necessidades individuais e coletivas tornam o referido profissional determinante na condução das práticas que fortalecem a relação entre a empresa e seus empregados e seus direitos como trabalhador, acompanhando a evolução de

pelo menos três conceitos chaves: direitos trabalhistas, qualidade de vida no trabalho e gestão de pessoas.

No mesmo contexto, Toretta (2010, p. 66) ressalta que:

Uma das particularidades do trabalho do Serviço Social é como ele se organiza dentro do contexto político, cultural e institucional, criando formas a partir das relações instituídas, das demandas e das condições objetivas de respostas ao usuário.

A atuação quando no âmbito empresarial, de acordo com Doher (2015, p. 78), o assistente social “é chamado para atuar em diversos setores como Recursos Humanos, Ouvidoria, Responsabilidade Social e Ambiental, Segurança, Meio Ambiente e Saúde, dentre outras áreas”.

Dessa maneira, confirma-se a importância do Serviço Social na composição das mais diversas áreas existentes nas empresas, pois suas competências abrangem diferentes vertentes, as quais trabalham em consonâncias com outras áreas do conhecimento. Quanto ao Serviço Social nas relações de trabalho, Toretta (2010, p. 72) explica que:

[...] seu papel é fundamental na disseminação de direitos do trabalhador, na articulação de melhorias nas condições de trabalho, no suporte psicossocial gerado por condições estressoras, na intermediação de políticas de desenvolvimento humano e nas políticas sociais privadas que garantam conquistas de direitos.

Uma nova perspectiva na gestão de recursos humanos pode ser verificada através do Serviço Social, pois com as práticas já aplicadas, as ações passam a sofrer mudanças com o intuito de aproximar com a realidade, o que irá proporcionar melhorias nos planos organizacionais e, por consequência, aos trabalhadores.

Diante disso, Doher (2015, p.121), afirma que:

[...] os profissionais de Serviço Social envolvidos em processos de RH lidam cotidianamente, fazendo com que a reflexão sobre a dicotomia da prática profissional esteja sempre presente: a manutenção do capital versus o protagonismo do trabalhador, ao mesmo tempo em que conjugam nesta construção, exigências de formatação destas novas práticas profissionais diante das mudanças do mercado e da forma de gerir o capital humano.

O Serviço Social é capaz de fomentar o equilíbrio em atender as demandas dos trabalhadores em consonância com o cumprimento de metas do empregador, proporcionando uma qualidade de vida melhor para aqueles que trabalham na

organização o que terá como consequência a contrapartida, podendo ser a otimização na execução de suas atribuições, a manutenção e a retenção do capital humano.

O estudo realizado pelas autoras Lima e Cosac (2005, p. 241), evidenciou que:

[...] a importância atribuída à área de Recursos Humanos pelos empresários está intimamente ligada às novas demandas colocadas pela reestruturação produtiva, cuja principal estratégia é o consentimento dos trabalhadores aos objetivos e metas de maior produtividade e melhor qualidade. Para isso, as empresas mais inovadoras passam a investir no capital intelectual, pois as pessoas representam o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso organizacional.

A formação do profissional em Serviço Social, por contar com os conhecimentos de investigação diagnóstica, planejamento, gestão e avaliação de políticas, programas, projetos e serviços, considerando seu instrumental e sua capacidade de trabalho com indivíduos e grupos, com relações humanas e visão global da realidade política, econômica e social, “passa a ser considerada pelos assistentes sociais que atuam como gerentes de Recursos Humanos, como base fundamental para a conquista no âmbito empresarial” (LIMA e COSAC, 2005). Para além disso, este por sua vez, passa a ser um espaço onde o Projeto Ético Político da Profissão pode ser consolidado. Neste viés muito particularmente no que concerne a evidenciação da condição de cidadania, de direito a dignidade humana, a liberdade e a valorização de sua identidade como sujeito social.

Nesta perspectiva buscou-se, de modo exploratório, realizar um levantamento a uma empresa onde havia aproximação com o profissional da área empresarial ao qual se tinha acesso, para evidenciação do olhar do mesmo e de alguns parceiros sobre as contribuições da profissão ao processo de gestão de pessoas o qual se mostra abaixo.

3. METODOLOGIA

O presente artigo foi estruturado a partir de pesquisa bibliográfica considerando a compreensão, essencialmente, dos conceitos, gestão de pessoas e Serviço Social organizacional. Para tanto, utilizou-se como fontes as unidades de

aprendizagens já cursadas ao longo da formação e que trouxeram informações sobre o tema, bem como referências bibliográficas pertinentes ao tema.

Para Gil (2008, p. 50):

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Parte dos estudos exploratórios podem ser definidos como pesquisas bibliográficas, assim como certo número de pesquisas desenvolvidas a partir da técnica de análise de conteúdo.

Deste modo o estudo caracteriza-se ainda como exploratório de levantamento de percepções, com indicadores quantitativos estatisticamente descritos e indicadores qualitativos descritos somente por análise, sem interpretação.

Conforme Gil (2008, p. 27), a pesquisa exploratória “têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”.

Salienta-se que a amostra é dirigida ao único profissional de Serviço Social da organização e de modo aleatório a alguns indicados ao de qual se tem acesso, que voluntariamente contribuíram com o estudo, não havendo formalização de registro de participação da empresa e colaboradora, sendo de natureza pessoal tal contribuição.

Assim a coleta de dados ocorreu através do estudo bibliográfico e entrevista semiestruturada identificando as contribuições destacadas a partir das práticas implementadas.

4. PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS

No Estado de Roraima, por se tratar de uma economia movida principalmente por funcionalismo público, tal realidade trouxe certa dificuldade, pois há menor índice de empresas de natureza privada e com inserção do Serviço Social, por esse motivo não foi possível entrevistar mais de uma profissional com formação em Serviço Social, a qual também não seria responsável pelo setor de Recursos Humanos.

Para a realização do estudo, uma empresa da região da área de distribuição, possibilitou a consulta da profissional de Serviço Social e da gerente de Recursos Humanos, a qual possui formação superior em Administração de Empresas, além da aplicação de questionário para parte dos funcionários das mais diversas áreas, voluntários para o levantamento, pactuando-se a não autorizar a divulgação do nome e de qualquer dado que possa favorecer o reconhecimento da mesma e dos colaboradores do levantamento.

Ao que observa em diálogo, apesar de não estar à frente do setor de Recursos Humanos da empresa, a profissional de Serviço Social possui grande influência nas práticas que envolvem os funcionários. A referida profissional foi contratada em novembro de 2017, pois ocorreu um grande aumento de colaboradores, passando de 58 funcionários para 347 em apenas dois anos, o que demandou de alguém que fosse capaz de realizar o trabalho que garantisse o bom relacionamento entre os empregados e a empresa.

Primeiramente foram realizadas duas entrevistas semiestruturadas, a primeira com a profissional de Serviço Social e a outra com a gerente de Recursos Humanos, sendo que para existir um sincronismo entre os assuntos abordados, foram realizadas as mesmas perguntas a ambos:

Questionados sobre como o Serviço Social pode contribuir no âmbito das Gestão de Pessoas na empresa, as principais respostas foram:

O Serviço Social possui papel fundamental no desenvolvimento de práticas que venham a contribuir para o desenvolvimento de programas que tragam melhorias ao funcionário, melhorando o nível de satisfação e por consequência aumentando o rendimento. Gostaria de expor um posicionamento próprio, acredito que o assistente social é quem possui maior familiaridade com os aspectos humanísticos para tratar das necessidades reais dos trabalhadores, pois não enxergamos apenas o lado financeiro, claro que isso acaba sendo importante para o empregador, mas também o lado de melhorar a qualidade de vida daqueles que aqui trabalham. (E1)

Acredito que o Serviço Social possa trazer perspectivas sociais que venham a contribuir nas práticas da Gestão de Pessoas que favorecem os programas sociais,

pois sua formação está voltada para conhecer os aspectos da sociedade, mas como não tenho muita familiaridade a referida área, não consigo determinar outras formas de contribuição. (E2)

Questionados sobre algumas ações que possam ser destacadas como contribuições próprias do Serviço Social, as indicações foram:

Sim, quando entrei, a primeira coisa que verifiquei foi a inexistência de atividades periódicas que viessem a favorecer a reunião dos funcionários de maneira descontraída, então resolvi propor uma reunião semanal entre os funcionários no galpão da empresa, sem tratar de questões do trabalho, mas para ocorrer a socialização entre os colegas de trabalho, pois a empresa cresceu muito em pouco tempo, e alguns funcionários não conheciam um ao outro. Hoje, às sextas-feiras, nós terminamos o expediente uma hora e meia antes do horário normal, realizamos um lanche e quando existem aniversariantes da semana, os mesmos são apresentados com uma lembrança. (E1)

Sim, fui responsável pela disponibilização do auxílio alimentação, pois anteriormente apenas a cesta básica, a qual ainda é fornecida, era disponibilizada para os funcionários. Também fui responsável pela disponibilização do auxílio creche para os funcionários que possuem filhos de até 5 anos de idade. (E2)

Quando questionados sobre a possibilidade de escolher apenas um resultado proveniente qual das práticas da Gestão de Pessoas, qual seria? As indicações foram:

Qualidade de vida. (E1)

Satisfação Profissional. (E2)

Considerando o questionamento do que o funcionário quando envolvido com a Gestão de Pessoas, as respostas foram:

Que ele tenha a certeza de que a empresa possui preocupação com seus funcionários e busca o seu bem-estar, e como consequência, com certeza desempenhará suas atividades da melhor forma possível. (E1)

Aumentar a satisfação do funcionário com a empresa, pois dessa forma ele irá melhorar seus resultados no desenvolvimento do seu trabalho e por consequência aumentar o retorno do investimento realizado pelo empregador. (E2)

Ao analisar as entrevistas, é possível notar que a assistente social possui uma visão mais ampla no que tange os aspectos necessários para estreitar os laços entre o funcionário e a empresa, não deixando de existir a importância do administrador, mesmo que o mesmo seja responsável pelo setor de Recursos Humanos, mas reforça que o Serviço Social possui maiores subsídios para tratar dos assuntos relativos às questões sociais empresariais.

Após a aplicação das entrevistas, foi realizado um questionário com perguntas fechadas, o qual foi respondido por 63 funcionários, os quais faziam parte de todas as áreas da empresa. Sua estrutura é composta por 5 questões fechadas, as quais buscam a opinião dos funcionários quanto ao que consideram mais importante quanto ao processo as ações de Gestão de Pessoas.

Após a aplicação do questionário, os resultados encontrados foram trabalhados e transformados em gráficos para demonstrar os dados de forma quantitativa em percentual, evidenciando quais foram as respostas escolhidas pelos funcionários que preencheram a referida pesquisa. Os dados tratados proporcionaram os seguintes resultados:

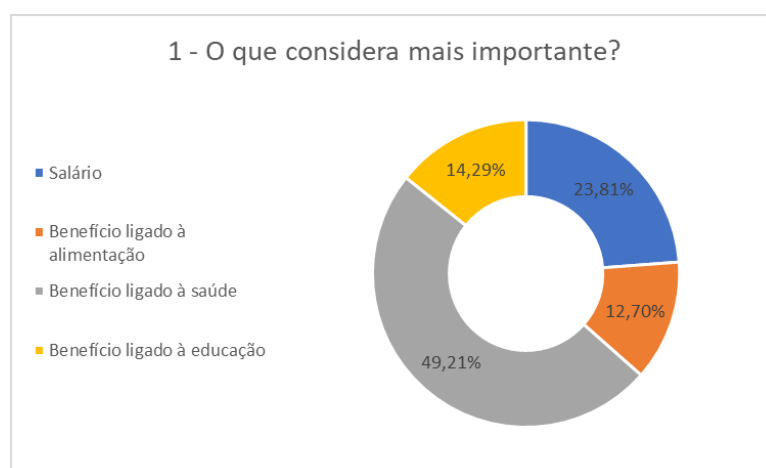


Gráfico 1 Percentual demonstrativo por resposta escolhida na questão 1.

Fonte: A autora

Os indicadores expressam que 49,21% consideram o benefício ligado à saúde mais importante, seguindo por 23,81% para o salário; 14,20% para benefício ligado à educação e 12,70% benefício ligado à alimentação.

Considerando o questionamento do que consideram mais importante no processo de trabalho, é possível notar que os benefícios de modo geral acabam sendo um fator determinante, dessa maneira é evidenciado que a visão no âmbito social do gerente de Recursos Humanos é essencial para atender os quesitos que tragam melhorias aos trabalhadores.

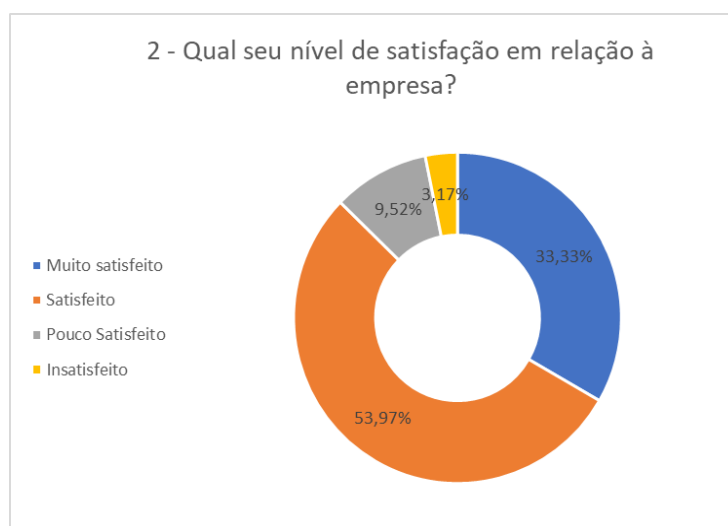


Gráfico 2 Percentual demonstrativo por resposta escolhida na questão 2.

Fonte: A autora

O resultado referente ao questionamento “Qual seu nível de satisfação em relação à empresa?” demonstra que muitos (53,97%) estão satisfeitos com seus empregos, sendo muito satisfeitos 33,33%; pouco satisfeitos 9,52% e insatisfeitos 3,17%. Isto evidencia que uma pequena parcela não estaria em consonância com as políticas adotadas na empresa. Apesar de existirem alguns funcionários que não estão satisfeitos com seus empregos, nota-se que a empresa está no caminho certo através de suas ações no âmbito da Gestão de Pessoas, ao que indica a maioria.

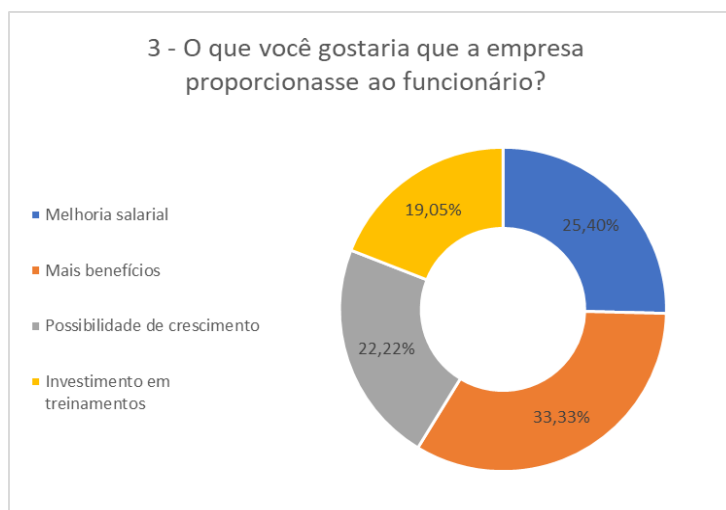


Gráfico 3 Percentual demonstrativo por resposta escolhida na questão 3.

Fonte: A autora

Quanto aos aspectos que podem ainda ser considerados para atenção aos trabalhadores, 33,33% indicam mais benefícios; 25,40% melhor salário; 22,22% maior possibilidade de crescimento e 19,05% maior investimento em treinamento.

Novamente no tocante de qual melhoria seria prioridade para atender os anseios dos funcionários os trabalhadores procuram práticas que tragam melhoria na qualidade de vida e crescimento profissional, o que demonstra a necessidade de um olhar técnico no âmbito social para que tais áreas venham a ser trabalhadas conforme a real necessidade. O aumento de salario é indicado em segunda colocação o que evidencia uma coerencia com a primeira resposta que indica aspectos de relevancia do trabalho.

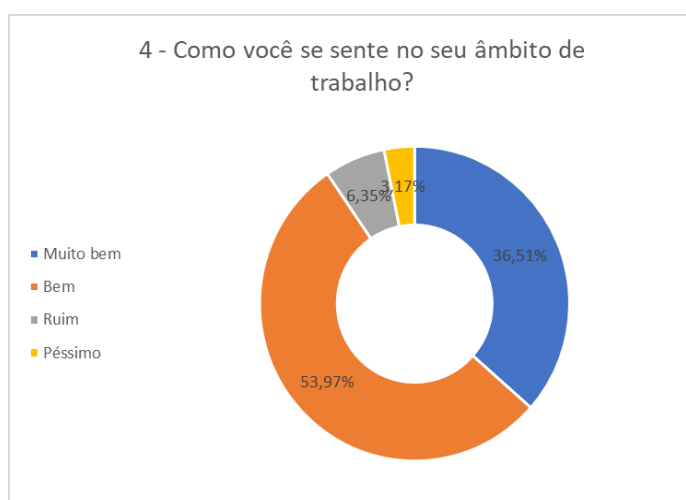


Gráfico 4 Percentual demonstrativo por resposta escolhida na questão 4

Fonte: A autora

Conforme se observa no gráfico acima, 53,97% dos participantes do estudo sentem-se bem na empresa; 36,51% sentem-se muito bem; 6,35% sentem-se ruim e 3,17% sentem-se péssimos.

A referida pergunta demonstra um resultado semelhante ao da satisfação perante a empresa. Nota-se que o percentual daqueles que não estariam satisfeitos seriam próximos do percentual encontrado no que tange a satisfação com o seu emprego. Com posse dos referidos dados alguns trabalhos pontuais podem ser realizados, buscando diagnosticar os problemas que podem estar relacionados com os resultados e suas possíveis soluções, trazendo através do olhar do Serviço Social juntamente com o trabalho de profissionais de outras áreas para aprimoramento da política de gestão de pessoas.

Como se observa, há alguns aspectos a serem considerados neste conjunto de levantamentos junto aos trabalhadores:

- a contribuição voluntária, embora não apresenta indicação e identificação de respondente, pode camuflar posicionamentos diferenciados, considerando-se alguma inquietação em que haja formas de identificação. O que é configurada apenas como hipótese;

- as perguntas elaboradas não foram dirigidas à avaliação ou registro direto de questionamentos sobre as políticas e ações de gestão de pessoas, mas visavam indiretamente indicar contribuições desta área e demandas possíveis pertinentes ao estudo, em especial ao Serviço Social organizacional o que se evidenciou.

- ao que se percebe, o Serviço Social desenvolve importante papel no âmbito de gestão de pessoas, na medida em que os aspectos de satisfação e demandas de aprimoramento institucional estão à ele diretamente ligados.

- o índice de satisfação apontado, de modo geral, pode indicar a hipótese de que as contribuições de diferentes áreas a somar com a do Serviço Social têm considerado uma boa condição de trabalho, que atende minimamente a aspectos considerados essenciais a amostra atingida;

- em se tratando de levantamento exploratório o estudo não pode ser considerado descritivo e representativo da realidade em sua ampla abrangência.

Ao que se percebe pelo conjunto de informações bibliográficas e dos indicadores quanti-qualitativos levantados, há uma expressiva contribuição do Serviço Social ao processo de gestão de pessoas. Há um enfoque interdisciplinar que qualifica ainda mais a atuação compartilhada, mas que não desconsidera a especificidade da atuação profissional que repercute na dinâmica da vida organizacional e de trabalho dos colaboradores, ao que tudo indica.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo realizado proporcionou uma análise da importância do Serviço Social na Gestão de Pessoas, onde, através dos dados coletados, foi possível verificar o quanto a visão técnica do assistente social pode contribuir nas elaboração e realização de ações que venham a melhorar a qualidade de vida dos funcionários.

As entrevistas realizadas e o questionário aplicado demonstram que além do salário existem outros fatores que possuem grande parcela de preferência por parte dos funcionários, pois as questões sociais como alimentação, saúde, educação e bem estar são responsáveis pela contribuição na qualidade de vida familiar, situações em que o Estado falha e a empresa passa a contribuir socialmente disponibilizar de artifícios que venham atender os direitos fundamentais. Sendo estes, inclusive, responsabilidade no olhar processo produtivo na atualidade.

Considerando os dados coletados, foi possível verificar a visão estratégica do Serviço Social na empresa onde os aspectos técnicos fazem a diferença na prática voltada aos quesitos sociais para os funcionários, situação que também foi verificada através dos questionários aplicados.

Quanto aos resultados obtidos com a referida pesquisa, os mesmos foram satisfatórios e de acordo com os objetivos estabelecidos, demonstrando de forma clara que o Serviço Social possui grande importância nos mais diversos aspectos em nossa sociedade, e em específico, conforme foco atribuído, na área de Gestão de Pessoas, proporcionando maior familiaridade com o tema e disponibilizando informações para possíveis pesquisas futuras, contribuindo com a base científica.

A questão que norteou o presente estudo evidencia-se como relevante e exige cada vez maior aprofundamento para desenvolvimento de diferentes domínios teórico metodológicos, ético-políticos e técnico operativas da profissão para esta área de atuação onde as expressões da questão social também se manifestam de modo tão complexo.

6. REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.

DOHER, Ilma. **O serviço social em empresas para além da crítica: espaços de enfrentamento atuação profissional**. 1. ed. Rio de Janeiro: E-Papers, 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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

LIMA, Maria José de Oliveira; COSAC, Claudia Maria Daher. **Serviço Social na empresa**. *Revista Katálisis*, Florianópolis, v. 8, n. 2, p. 235-246, jul./dez. 2005.

TORRETTA, Ester Taube. **O Serviço Social e a Responsabilidade Social Empresarial: Um estudo sobre o espaço de atuação do assistente social**. 2010. 175 p. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina. 2010.