



**O PAPEL DO ASSISTENTE SOCIAL NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS E  
GESTÃO DE PESSOAS****THE ROLE OF THE SOCIAL WORKER IN THE HUMAN RESOURCES AND  
PEOPLE MANAGEMENT SECTOR**MOURA, Romualdo Silva de<sup>1</sup>**RESUMO**

O papel do assistente social no setor de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas é fundamental para promover o bem-estar dos colaboradores, garantir relações de trabalho saudáveis e contribuir para um ambiente organizacional mais inclusivo e acolhedor. O assistente social atua na mediação de conflitos, no desenvolvimento de programas de qualidade de vida no trabalho, na promoção da diversidade e equidade, e na implementação de políticas sociais e de responsabilidade corporativa. Sua atuação visa não apenas atender às demandas individuais dos colaboradores, mas também influenciar as práticas organizacionais em direção a uma gestão mais humanizada e sustentável. O presente trabalho tem como objetivo de vislumbrar o papel do Assistente Social no setor de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas na contemporaneidade.

**Palavras chaves:** Assistente Social, Profissional e Recursos Humanos e Gestão de Pessoas.

**ABSTRACT**

The role of the social worker in the Human Resources and People Management sector is fundamental to promoting the well-being of employees, ensuring healthy working relationships and contributing to a more inclusive and welcoming organizational environment. The social worker works to mediate conflicts, develop quality of life programs at work, promote diversity and equity, and implement social and corporate responsibility policies. Its actions aim not only to meet the individual demands of employees, but also to influence organizational practices towards more humanized and sustainable management. The present work aims to glimpse the role of the Social Worker in the Human Resources and People Management sector in contemporary times.

---

<sup>1</sup> Romualdo Silva de Moura formado em Bacharelado em Serviço Social pela Universidade de Uberaba do Estado de Minas Gerais no ano de 2012, pós-graduando em Gestão Escolar pela Faculdade Focus. E-mail: romualdo-coelho@hotmail.com

**Keywords:** Social Worker, Professional and Human Resources and People Management.

## 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho de conclusão de cursos tem como objetivo a compreensão do profissional do Serviço Social nas empresas em especial no setor de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas na contemporaneidade.

Os objetivos específicos deste trabalho são: vislumbrar o papel do Assistente Social no setor de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas e apontar as suas atribuições na área.

Neste trabalho, foram utilizadas a pesquisa exploratória e a revisão bibliográfica. Pesquisa exploratória: é um tipo de pesquisa que busca explorar um tema, problema ou fenômeno de forma mais ampla e sem aprofundamento detalhado. Geralmente é utilizada para identificar questões relevantes, gerar hipóteses ou fornecer uma visão geral sobre determinado assunto. Revisão bibliográfica: é um processo de levantamento e análise de informações disponíveis em fontes bibliográficas, como livros, artigos científicos, teses, entre outros. O objetivo da revisão bibliográfica é reunir e sintetizar o conhecimento existente sobre um determinado tema, contribuindo para embasar teoricamente um estudo ou pesquisa.

Após a coleta dos dados e informações pertinentes do material pesquisado, foi realizado a análise e a elaboração das pré-categorias; essas apontaram respostas concernentes aos objetivos propostos no projeto de pesquisa. Identificando o entendimento que a pesquisa.

Assim, com os dados coletados e analisados seguiu-se para a produção do conhecimento, o que gerou a construção do Trabalho de Conclusão de Curso para obtenção de título em Especialização em Recursos Humanos e Gestão de Pessoas pela Faculdade Souza.

## 2. DESENVOLVIMENTO

O surgimento do Serviço Social se dá a partir da ideologia e doutrina social ligados à Igreja Católica com o objetivo de garantir a reprodução e as relações sociais no modelo típico da sociedade capitalista. A Igreja Católica adotava como requisito para integrar-se ao Serviço Social as moças da época pertencentes às famílias burguesas que deveriam ter seguintes aspectos: possuir uma formação intelectual e suas ações deveria ser de forma assistencialista e ser do sexo feminino.

Segundo Yazbeck (1999, p.91):

As particularidades desse processo no Brasil evidenciam que o Serviço Social se institucionaliza e legitima profissionalmente como um dos recursos mobilizados pelo Estado e pelo empresariado com o suporte da Igreja Católica, na perspectiva do enfrentamento e regulação da chamada questão social, a partir dos anos 30, quando a intensidade e extensão das suas manifestações no cotidiano da vida social que adquirem expressão política.

Sendo assim, a questão social gera diversas expressões como o empobrecimento da população tornando-se objeto de intervenção e formação do assistente social.

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre proletariado e a burguesia, a qual passa exigir outros tipos de intervenção além de caridade e repressão. (CARVALHO; IAMAMOTO, 1988 p.77)

A primeira escola de Serviço Social surge na cidade de São Paulo (1936) e depois ao Rio de Janeiro (1937), neste mesmo período, algumas profissionais tiveram a oportunidade de estudar fora do Brasil por meio de bolsas oferecidas pelo governo Getúlio Vargas.

Foi juntamente com o Centro de Estudo e Ação Social – CEAS -, a primeira instituição a receber as damas do Serviço Social que era ligado à Escola de Serviço

Social na Bélgica, o seu objetivo era formar assistentes sociais apenas da classe burguesa.

A partir do decreto Lei nº 525, sancionado por Getulio Vargas, cria-se o Conselho Nacional do Serviço Social em 1938 em pleno regime do Estado Novo que estava vinculado ao Ministério de Saúde e Educação, composto por sete membros ligados ao Serviço Social.

Ainda na década de 1940, em 1942, é criada a primeira instituição de assistência social a Legião Brasileira de Assistência Social; por meio da portaria nº 25 do Conselho Nacional do Trabalho.

Em outubro de 1942 a L.B.A. se torna uma sociedade civil de finalidades não econômicas, voltadas para 'congregar as organizações de boa vontade'. Aqui a assistência social como ação social é ato de vontade e não direito de cidadania. (SPOSATI, 2004 p.20).

O primeiro Código de Ética do Serviço Social nasce em 29 de setembro 1947 em uma Assembleia geral da Associação Brasileira de Assistentes Sociais, trazendo como princípio da moralidade ainda em um aspecto ligado à doutrina da Igreja Católica, norteando os deveres do profissional.

Em 1950 nasce o processo de organização do Desenvolvimento de Comunidade (DC) que possuía seu foco na melhoria das condições imediatas que contava com a participação dos sujeitos na execução dos projetos e atividades, em junção pelos Interesses em comum. Suas intervenções eram modeladas em um padrão ético-moralizador do trabalhador, englobando a sua família, que deveriam ser ajustados à ordem capitalista.

Neste ano (1950) houve um marco importante para a formação dos profissionais, segundo Rossi (2008, p. 58);

No ano de 1950, os principais representantes da filosofia neotomistas marcaram a formação dos assistentes sociais, através da filosofia São Tomás e da doutrina Católica. Podemos destacar o Serviço Social de Comunidade para o desenvolvimento da pessoa humana.

A graduação em Serviço Social passa a ser regulamentada pela legislação nº 1.889 colocando em prática os objetivos do ensino e a sua organização como curso de graduação; e ainda com o decreto Lei nº 35.311 que regulamentou o ensino determinando a exigência do currículo mínimo em 1954, com o esforço da Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social (ABESS) e da Associação Brasileira de Assistente Social (ABAS) com grande repercussão para o Serviço Social. Nessa mesma década é criada a primeira Associação do Assistente Social no Rio de Janeiro, com o objetivo de promover a profissão e defender seus interesses, sendo que em 1956 tornou-se o primeiro sindicato da categoria profissional.

No Brasil, mediante a Lei 1989/53 foi oficializado o curso de Serviço Social e a regulamentação da profissão pelo decreto da Lei 3252 de 27 de agosto no ano de 1957, atualmente foi substituído pela Lei 8.662.

Art.1º É livre em todo território nacional o exercício da profissão de assistente social, observando-se as disposições da presente lei.

Art.2º Poderão exercer a profissão de assistente social

- a) os possuidores de diploma expedidos no Brasil por escolas de Serviço Social oficiais ou reconhecido pelo Governo Federal, nos termos da Lei nº1.889 de 13 de junho de 1953.
- b) os diplomados das escolas estrangeiras, reconhecidas pelas leis do país de origem, cujos diplomas tenham sido revalidados de conformidade com a legislação em vigor;
- c) os agentes sociais qualquer que seja sua denominação, com funções nos vários órgãos públicos. (BRASIL, 1957)

Em 1960 o profissional passa a fazer reflexões em relação a sua postura e o seu trabalho profissional, iniciando então o maior movimento desses profissionais, - o Movimento de Reconceituação -, tendo uma força maior na segunda metade da década de 60, em vários países da América Latina e no Brasil.

O Movimento de Reconceituação ocorreu no período do governo militar (Ditadura Militar a partir de 1964) momento em que realiza uma profunda reflexão sobre o Serviço Social na América Latina, que consistia em superar as teorias positivistas e funcionalistas. Trazendo para os assistentes sociais uma identificação político-

ideológica, direcionando que os profissionais deveriam negar a neutralidade na profissão, segundo Mota:

O Movimento de Reconceituação se cria e se desenvolve a partir da identificação político-ideológica da profissão pelo capital e da negação de uma prática conservadora do Serviço Social, afirmando um compromisso político com a classe subalterna. (SILVA e SILVA, 1995, apud MOTA, 1987, p. 15-16)

O Movimento de Reconceituação do Serviço Social da América Latina se constituiu em uma expressão de “tentativa de ruptura” (NETTO, 2005) do Serviço Social com as teorias conservadoras com a possibilidade de uma nova identidade profissional, assumindo suas ações com a classe trabalhadora, mas com repressão da ditadura Militar.

Para Netto (2005, p.9), “ o marco inicial da reconceituação foi o Seminário Regional Latino-americano de Serviço Social, realizado em maio de 1965 em porto Alegre, com a presença de 415 participantes do Brasil, Uruguai e Argentina”.

Outro marco para o Serviço Social em 1965 foi o surgimento do segundo Código de Ética da profissão em defesa da família, na integração das classes sociais estabelecendo uma ordem justa e solidária na intenção de manter uma sociedade harmônica com base no neotomismo.

Em 1967 o Serviço Social passa a ter um novo plano de ação com o objetivo de mudar o desenvolvimento humano e coletivo. Segundo Rossi (2008, p.59):

Nesta época, a luta caminhava com a necessidade de se fortificar a classe, no processo de reconceituação do Serviço Social e nas lutas sociais, em virtude da forte visão positivista e assistencialista; no momento o domínio do estado Militar, o aumento a repressões, perseguições e coações e ainda sabemos que as políticas sociais estiveram sobre restrita administração do governo Federal, Estaduais. Com início de uma nova relação teoria/prática, devidos aos contextos sociais e políticos acontecidos sempre num sentido ideologicamente não-partidária, o assistente social buscava na lutas sociais, durante o governo militar ,uma transformação de organização da categoria profissional.

Nessa década ocorre também o 1º seminário de Teorização do Serviço Social em Araxá MG, com o objetivo de teorizar o Serviço Social à realidade brasileira. Esse

evento reuniu 38 assistentes sociais de diversas regiões para produzir um relatório amplamente divulgado: o Documento de Araxá, este evento foi organizado pelo Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio do Serviço Social.

Após o Documento de Araxá, aconteceu outro encontro em 1970 o que culminou no Documento de Teresópolis, esse buscava qualificações dos Assistentes Sociais a partir de um perfil sociotécnico, que se enquadra na modernização da ditadura militar e que se consolidasse em uma estrutura funcional como concepção teórica vinculada à luta de classes devido ao crescimento estabelecidos pelos grupos hegemônicos. Segundo Rossi;

Neste contexto, a formulação de um pensamento crítica no serviço social vinculado à luta de classes, não foi obra de nenhum “iluminado”, mas o resultado de um processo histórico complexo de lutas, de resistência ao imperialismo a ordem dominante, organização de classes subalternas e de construção de um projeto ético político de aliança intelectual dominados, explorados na luta por mudança. (ROSSI 2008, p.60)

Logo após, temos o documento de Sumaré em 1978 que discutiu a cientificidade, a fenomenologia e dialética no Serviço Social e já no documento do Alto da Boa Vista em 1984 teve o objetivo de buscar pela identidade política do Serviço Social e a história sociocultural.

Em 1975 o Código de Ética foi reformulado. Nesse novo Código há uma permanência da visão moral acrítica, a neutralidade e a ideologia estrutural funcionalista, defendendo ainda a coerção social, nesta concepção o homem é visto como coisa.

Em 1979 ocorreu o Congresso da Virada que trazia reflexões sobre o exercício profissional e a formação com a aproximação do marxismo, com a estabilidade de uma teoria mais madura e reflexiva.

Com a redemocratização do Brasil na década de 1980, já estava inserido no meio acadêmico a corrente marxista, o Serviço Social começa a executar as políticas sociais que iriam intervir na questão social objeto de trabalho do profissional.

Na primeira fase da década de 1980 as demandas democráticas e populares são largamente reprimidas, pois segundo Netto:

A primeira década de 80 assistiu há irrupção, na superfície da vida social brasileira, de demandas democráticas e populares largamente reprimidas. A mobilização dos trabalhadores urbanos, com o renascimento combativo do seu movimento sindical, a tomada consciências dos trabalhadores rurais e a vitalização da sua organização; o ingresso também na cena política, de movimento de cunho popular (entre os quais o associacionismo de moradores) e democrática (os estudantes, as mulheres, as minorias etc); a dinamização da vida cultural, com a ativação de protagonismo de setores intelectuais; a afirmação da opção democrática por segmentos da Igreja Católica e a consolidação do papel progressista desempenhado por instituições como a ordem de Advogados do Brasil (OAB) e Associação Brasileira de imprensa (ABI) - tudo isso pôs na agenda da sociedade brasileira a exigência de profundas transformações políticas e sociais. (NETTO, 1999, p.100).

Já na segunda metade dessa mesma década, em 1986, o Conselho Federal de Assistente Social decreta o novo Código de Ética do Serviço Social, direcionando mudanças a partir das lutas de classes, indicando uma visão clara no compromisso profissional junto à classe trabalhadora. Então o Serviço Social passa a vincular informações necessárias aos seus usuários, começam a denunciar irregularidades diante ações profissionais referenciadas aos códigos de ética anteriores, apontam para os usuários o princípio de liberdade de escolhas e a participação nas decisões e elaboração das políticas públicas, na gestão institucional e no incentivo da participação dos assistentes sociais nesse contexto.

O Código de Ética de 1986 representou um movimento contrário com o conservadorismo, recusando a neutralidade, o reconhecimento da dimensão histórica e política da profissão a favor da classe trabalhadora e não mais da burguesia.

Em 1988 a um salto muito relevante para a classe trabalhadora e para a política de Assistência Social, a qual passa a ser garantida como direito com a promulgação da Constituição/88.

No governo do presidente Fernando Collor de Melo, em 1990 a Lei Orgânica de Assistência Social foi totalmente vetada e que no momento não houve nenhum tipo de

mobilização dos profissionais, alterando então a partir daí, o posicionamento assumido pelo Conselho Federal do Serviço Social (CEFSS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) que proporcionaram debates para elaborar um novo projeto de lei. Para isso contaram com a participação dos trabalhadores representas da Central Única dos Trabalhadores (CUT) e os da Legião Brasileira de Assistência Social (LBA).

Mas somente com o impeachment do presidente Fernando Collor ocorreu uma abertura política ao qual possibilitou o diálogo entre o governo e sociedade civil, havendo uma pressão dos sujeitos políticos. Assim, em 1993 a Lei Orgânica da Assistência Social (lei nº 8742) foi aprovada, que dispõem da organização da assistência social.

Os aspectos políticos apontados até o momento – promulgação da Constituição Federal de 1988 (descentralização política), promulgação da LOAS, direcionam para a ampliação dos espaços de trabalho nas esferas socioinstitucionais para os assistentes sociais. Na década de 1990 o Serviço Social se estendeu por vários segmentos como saúde, infância, terceira idade, assistência social, fórum públicos, conselhos paritários e deliberativos, no Estado e sociedade.

Mais recentemente, especialmente nos anos de 1990, com o amadurecimento teórico da profissão, alcançou-se o nível mais alto nesse debate com a publicação de estudos e pesquisas de caracteres teóricos e metodológicos, voltados a uma apreensão mais profunda do pensamento crítico-dialético, especialmente pela introdução da influência da visão Lukacs na literatura e nos debates profissionais. A partir daí, foi possível tanto melhorar a apropriação teórica do método dialético, como vislumbrar sua concreta viabilidade prática para formação e ação profissional, guardando distância do voluntarismo. (PONTE, 1999, p.37)

A LOAS foi um grande avanço no campo assistencial dividindo as suas responsabilidades em três esferas federativas estadual, municipal e União definindo programas, projetos e serviços, com a proposta de interromper com ações pulverizadas e fragmentadas.

Na LOAS, a Assistência Social visa assegurar benefícios continuados e eventuais como Benefício de Prestação Continuada, programas, projetos e serviços socioassistenciais para o enfrentamento as condições de vulnerabilidade social que acabam fragilizando as famílias e os cidadãos no processo da exclusão social.

Podemos afirmar que a LOAS estabeleceu uma nova matriz para a assistência social brasileira dando início a um processo que tem o objetivo, de tornar visível a política pública e direito daqueles que dela necessitar.

Portanto, foi preciso dar o primeiro passo criando as instalações de conselhos deliberativos e paritários nas quatro esferas públicas federal, municipal, estadual e no Distrito Federal.

No mesmo ano de efetivação da LOAS, reformula-se o Código de Ética profissional do assistente social, permitindo assim uma articulação política-jurídica que promove um fazer profissional crítico-propositivo, segundo Mustafá:

Se o código de 1986 rompia com o tradicionalismo, com o personalismo cristão e com os princípios abstratos e neutros – característicos do neotomismo -; o código de 1993 preconiza uma apropriação teórica da produção marxiana, pautando-se na ontologia social de Marx e no seu projeto societário, o que se constitui como embasamento filosófico à leitura da realidade e atuação profissional. (MUSTAFÁ, 2003: 64).

O Código Ética de 1993 é um marco para a categoria profissional, norteia as ações profissionais, elucidando em seus princípios fundamentais.

Esse código representa o amadurecimento da categoria profissional, é um documento ético que surge de um esforço coletivo tendo em vista os parâmetros da liberdade e da justiça social, que se apresentam como valores fundamentais. Portanto, esse Código volta-se à defesa da categoria e na qualidade dos serviços prestados aos usuários dentro da relação dialética compreendendo a realidade do sujeito, como ser histórico e social. O Código de Ética de 1993 define o compromisso do assistente social à classe trabalhadora.

Tal perspectiva reforça a preocupação com a *qualidade dos serviços prestados*, como o *respeito aos usuários*, investindo na melhoria dos programas

institucionais, na *rede de abrangência* dos serviços públicos, reagindo contra a imposição de crivos de seletividade no acesso aos atendimentos. Volta-se para a formulação de propostas (ou contrapropostas) de políticas institucionais criativas e viáveis, que alarguem os horizontes indicados, zelando pela eficácia dos serviços prestados. Enfim, requer uma *nova natureza* do trabalho profissional, que não recusa as tarefas socialmente atribuídas a esse profissional, mas lhes atribui um tratamento teórico-metodológico e ético-político diferenciado.” (IAMAMOTO 1999, p.80)

O Código de Ética e as demais Leis possibilitam a profissão meio necessário e imprescindível para promover a transformação social, a partir de um novo projeto Ético Político da profissão que teve sua raiz no Movimento de Reconceituação.

Os elementos que materializam o Projeto Ético- Político surge a partir de três dimensões, conforme indica Marcelo Braz (2000), que articuladas entre si, se vinculam em um projeto de transformação da sociedade pela própria exigência da dimensão política que são postas na intervenção profissional.

Tem em seu núcleo o reconhecimento da liberdade como valor ético central- a liberdade concebida historicamente, como possibilidade de escolher entre alternativas concretas; daí um compromisso com a autonomia, a emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais. Conseqüentemente, o projeto profissional vincula-se a um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social, sem dominação e/ou exploração de classe, etnia e gênero. (NETTO 1999:104-5: grifos originais)

A dimensão da produção de conhecimento no interior do Serviço Social traz a sistematização prática do agir profissional por meio de processos reflexivos, especulativo e prospectivos.

É a esfera de sistematização das modalidades práticas da profissão, onde se apresentam os processos reflexivos do fazer do profissional e especulativo e prospectivo em relação a ele. Esta dimensão investigativa da profissão tem como parâmetro a afinidade com as tendências teórico-críticas do pensamento social. (BRAZ 2000, p.06)

A segunda, o campo da investigação de atuação do profissional onde é possível criticar o pensamento social, não cabendo nesta dimensão posturas teóricas conservadoras.

Aqui se assentam tanto os fóruns de deliberação quanto entidades representativas da profissão. Fundamentalmente o conjunto CFESS/CRESS e a ABEPSS e as demais associações político-profissionais, além de movimento estudantil representado de Centros e Diretores Acadêmicos das escolas de Serviço Social e pela ENESSO. É através dos fóruns consultivos e deliberativos destas entidades representativas que são tecidos os traços gerais do projeto, quando são reafirmados (ou não) determinados compromissos e princípios. (BRAZ 2000, p.06)

A última é dimensão jurídico-política da profissão que são aparatos pelas legislações e soluções que normatizam as ações da profissão. "Temos aqui um aparato jurídico-político e institucional da profissão que envolve um conjunto de leis e resoluções, documentos e textos políticos consagrados no seio profissional". (BRAZ 2000, p.06)

O Projeto Ético-Político se dá em um espaço de permanente tensão e conflito, pois sua dimensão político-organizativa reúne as entidades representativas da profissão (CFESS/CRESS/ABEPSS/ENESSO) reafirmando determinados compromissos e princípios. Por fim temos o aparato jurídico-político e institucional da profissão, que envolve um conjunto de legislações e resoluções exclusivas da profissão, mas também de caráter abrangente que representam instrumentos de extrema relevância por serem subsídios indispensáveis na viabilização de direitos legalmente garantidos, porém na maioria das vezes ainda não efetivados.

O surgimento do setor de recursos humanos e gestão de pessoas está relacionado à evolução histórica da gestão de pessoas nas organizações. Inicialmente, as relações de trabalho eram baseadas em um modelo mais paternalista, em que os empregadores tinham poder absoluto sobre os trabalhadores, sem muita preocupação com o bem-estar ou desenvolvimento destes.

Com o passar do tempo e as mudanças sociais e econômicas, as organizações passaram a reconhecer a importância de valorizar e desenvolver seus colaboradores como um recurso estratégico. Surgiram então os primeiros conceitos de gestão de pessoas, que buscavam promover um ambiente de trabalho mais justo, motivador e produtivo.

O termo "Recursos Humanos" começou a ser utilizado nas décadas de 1950 e 1960, refletindo uma visão mais técnica e administrativa das relações de trabalho. Já o conceito de "gestão de pessoas" surgiu posteriormente, na década de 1990, trazendo uma abordagem mais estratégica e voltada para o desenvolvimento do capital humano nas organizações.

Atualmente, o setor de recursos humanos e gestão de pessoas desempenha um papel fundamental nas organizações, contribuindo para o alcance dos objetivos empresariais por meio da gestão eficaz dos colaboradores.

O objetivo do setor de recursos humanos e gestão de pessoas é promover a gestão estratégica dos colaboradores de uma organização, buscando atrair, desenvolver, reter e motivar os talentos necessários para o alcance dos objetivos da empresa. Isso inclui ações como recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho, remuneração e benefícios, entre outros aspectos relacionados ao bem-estar e desenvolvimento dos colaboradores.

Acompanhando os processos de reestruturação produtiva e a alteração das formas de gestão da força de trabalho nas organizações, a Gestão de Pessoas tem crescido como espaço ocupacional dos Assistentes Sociais, diversificando as requisições feitas a eles.

Nesta esfera, os Assistentes Sociais têm desempenhado um papel crucial em áreas estratégicas, como a gestão de pessoas e recursos humanos, administração de benefícios, planejamento e execução de projetos sociais. Esses profissionais contribuem para a busca de resultados sociais e para a interação dos trabalhadores em suas equipes e com a empresa contratante.

Para Iamamoto (2004);

“Esses têm sido chamados a atuar em programas de qualidade de vida no trabalho, saúde do trabalhador, gestão de recursos humanos, prevenção de riscos sociais, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, clima organizacional, sindicalismo de empresa, reengenharia, administração de benefícios estruturados segundo padrões meritocráticos, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros programas”.

As políticas de recursos humanos enfatizam a adaptação do trabalhador às demandas do processo produtivo, incentivando-o a acreditar que está participando de um processo que reflete suas necessidades e escolhas. Nesse cenário, é responsabilidade do assistente social, atuando na área de RH, disseminar as normas e regulamentos, sendo sua prática profissional nas empresas influenciada pelas novas formas de controle da força de trabalho nos processos e relações laborais.

Atualmente, há uma ampliação das demandas: os assistentes sociais estão atuando nos Círculos de Controle de Qualidade – CCQ - em equipes interprofissionais e nos programas de qualidade total. Para garantir a qualidade do produto, é essencial que os trabalhadores se comprometam com as metas de produtividade e competitividade estabelecidas pela empresa. Além do discurso de valorização do trabalhador e de sua participação, destaca-se a importância dos discursos sobre qualidade, parceria e cooperação.

Para Iamamoto (2004);

“O assistente social continua a ser requisitado pela empresa para intermediar as relações entre o trabalho e a vida particular do operário, o que muda é que essa ação está cada vez mais consolidada e integrada às estratégias de competitividade, baseada em uma política de parceria entre empresa e trabalhador”.

Os programas de qualidade de vida nas empresas desempenham um papel fundamental no bem-estar e na satisfação dos colaboradores. Eles são importantes porque:

1. **Promovem a saúde física e mental:** Esses programas geralmente incluem atividades e iniciativas que visam melhorar a saúde dos funcionários, como programas de exercícios, palestras sobre alimentação saudável e campanhas de conscientização sobre saúde mental. Isso contribui para reduzir o absenteísmo e aumentar a produtividade.

2. **Aumentam a motivação e o engajamento:** Ao oferecer benefícios e atividades que melhoram a qualidade de vida dos colaboradores, as empresas

U PAPEL DO ASSISTENTE SOCIAL NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS E  
GESTÃO DE PESSOAS. AUTOR(A): MOURA, ROMUALDO SILVA DE.

demonstram preocupação com o bem-estar de sua equipe. Isso pode aumentar a motivação, o engajamento e a lealdade dos funcionários.

3. **Reduzem o estresse:** Programas de qualidade de vida muitas vezes incluem estratégias para lidar com o estresse no ambiente de trabalho, como sessões de relaxamento, meditação ou yoga. Isso pode ajudar os colaboradores a lidar de forma mais saudável com a pressão e o estresse do dia a dia.

4. **Melhoram o clima organizacional:** Ao promover um ambiente de trabalho saudável e equilibrado, os programas de qualidade de vida contribuem para um clima organizacional mais positivo. Isso pode fortalecer as relações entre os colegas, aumentar a colaboração e a comunicação interna.

Portanto, os programas de qualidade de vida nas empresas são importantes porque contribuem para o bem-estar dos colaboradores, impactando positivamente a saúde, a motivação, o engajamento e o clima organizacional.

Para Andrade (2012)

“com a implantação de programas de qualidade de vida no trabalho, o assistente social tem como função o monitoramento do processo e a instrumentalização de ações gerenciais, em busca de melhorias contínuas na Qualidade de Vida no Trabalho”.

A responsabilidade de identificar soluções e suprir necessidades nas empresas não recai mais exclusivamente sobre os Assistentes Sociais, passando a ser compartilhada por todos os profissionais envolvidos na área de recursos humanos da empresa.

Embora historicamente a resolução de conflitos tenha sido atribuída ao Serviço Social no ambiente empresarial, atualmente, com as mudanças nas práticas de gestão, a gerência está assumindo esse papel.

Para adentrar no ambiente empresarial, além do conhecimento, são valorizadas as "habilidades e qualidades pessoais" como experiência, criatividade, desembaraço, versatilidade, iniciativa e liderança, capacidade de negociação e apresentação em

público, fluência verbal, habilidades interpessoais e capacidade de adaptação às rápidas mudanças no mundo dos negócios. Nesse sentido, o domínio de línguas e informática se torna indispensável. A área demanda conhecimento e habilidades práticas para desempenhar atividades de recrutamento e seleção, treinamento, desenvolvimento de pessoal, administração de salários, avaliação de desempenho e benefícios.

O assistente social tem sido requisitado para atuar no treinamento e atualização de pessoal, no desenvolvimento de programas de promoção da saúde do trabalhador (prevenção de estresse, uso de drogas, doenças sexualmente transmissíveis, acidentes de trabalho e cuidados com a saúde da mulher), coordenação de programas educacionais, de cuidados de saúde, incluindo o acompanhamento de pacientes, integração em equipes interdisciplinares, entre outras atividades.

Os novos critérios de qualificação demandam que o Assistente Social esteja apto a colaborar em equipes interdisciplinares, desenvolver programas, conduzir pesquisas, atualizar seu conhecimento técnico, realizar planejamentos (planos, programas e projetos), aprofundar seus estudos em sua área de atuação e explorar temas relevantes do cotidiano profissional.

Na redefinição de papéis da gestão de recursos humanos, considera-se que as novas formas de gerir a força de trabalho estão inseridas em uma prática disciplinar que busca, por meio de incentivos positivos, promover comportamentos aceitos pela organização e compatíveis com as demandas de produtividade. Destaca-se que o Serviço Social desempenha um papel de mediador nas empresas, contribuindo para a construção de uma abordagem técnica e política diferenciada na área de recursos humanos, que prioriza a busca por soluções para necessidades e conflitos.

Esta valorização do gerenciamento de problemas e conflitos como um atributo de todos os profissionais formadores de opinião torna algumas fronteiras sócio-ocupacionais historicamente estabelecidas.

Neste contexto, a problemática central do Serviço Social na estrutura do controle administrativo se evidencia, uma vez que, à medida que a área de recursos humanos amplia sua influência sobre a vida diária dos trabalhadores, seja no ambiente profissional, na esfera familiar ou em sua vida pessoal, o assistente social pode ser deslocado ou realocado no cerne desse gerenciamento. Essa postura pode valorizar o papel do Assistente Social ao instrumentalizar a gestão no enfrentamento de necessidades e conflitos, porém também pode torná-lo dispensável para a empresa, reintegrando-o à função gerencial.

O reforço das lideranças resulta em uma oportunidade para as empresas promoverem a interação entre elas e seus colaboradores, visando mobilizar o consenso em torno dos objetivos corporativos. No entanto, esse fortalecimento pode levar à gradual eliminação da intermediação do assistente social. Por um lado, se a gerência assume a responsabilidade de resolver as questões dos subordinados, pode impedir que o assistente social aplique diretamente seu conhecimento específico, ao mesmo tempo em que utiliza esse conhecimento fornecido pelo assistente social para legitimar seu próprio papel. Esse processo, no qual o Serviço Social passa a assessorar as lideranças, revela-se, portanto, contraditório.

Nesse contexto, o assistente social precisa se requalificar para garantir sua funcionalidade e reafirmar a relevância de sua atuação, adaptando-se a um perfil que combine aspectos sociais, técnicos e ideopolíticos exigidos pelas transformações nas organizações do processo de trabalho. Essas mudanças estabelecem novos padrões de eficácia e eficiência, geralmente alcançados pela otimização da relação entre objetivos e meios, bem como pela maximização da relação entre custos e objetivos. Isso implica em maiores demandas em termos de qualificação, destacando a importância do desempenho das funções sociais e técnicas requeridas.

Nesse cenário, os segmentos sociais identificados como quadros médios e superiores, nos quais se encontram os Assistentes Sociais, têm experimentado uma

perda de autonomia e uma desvalorização de suas responsabilidades, tornando-se alvo de novas formas de precarização ou até mesmo de desemprego, o que diminui sua posição formal. As mudanças no exercício da profissão e nas condições de trabalho, portanto, podem facilitar a adoção de discursos e práticas gerencialistas, ao mesmo tempo em que agravam a subordinação, distanciam o propósito do trabalho e questionam o Estatuto profissional do assistente social.

Para garantir uma adesão passiva dentro do contexto das forças produtivas, a modernização das práticas industriais demanda a integração orgânica dos trabalhadores, envolvendo a mobilização de suas subjetividades e cooperação, resultando em uma nova cultura de trabalho. É nesse contexto de ação politicamente orientada, evidenciada por alterações nas práticas de organização e gestão do trabalho, que surgem, nas empresas, as novas demandas e expectativas em relação ao Serviço Social.

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em conclusão, a atuação do assistente social no setor de recursos humanos e gestão de pessoas desempenha um papel crucial na promoção do bem-estar, na resolução de conflitos, no apoio aos colaboradores e na construção de políticas mais inclusivas e equitativas. Sua presença contribui significativamente para a construção de um ambiente de trabalho saudável, acolhedor e produtivo, onde os colaboradores se sintam valorizados e apoiados em suas necessidades individuais. Assim, a presença do assistente social nesse contexto não apenas fortalece as relações entre empresa e colaboradores, mas também promove um ambiente organizacional mais humano, justo e eficiente.

O assistente social enfrenta diversos desafios ao atuar em empresas privadas, entre os quais podemos destacar:

1. **Falta de compreensão da importância do trabalho social:** Muitas empresas ainda não reconhecem totalmente o valor do assistente social no ambiente corporativo, o que pode dificultar a implementação de ações e programas voltados para o bem-estar dos colaboradores.

2. **Limitações de recursos:** As empresas nem sempre destinam os recursos necessários para a atuação efetiva do assistente social, o que pode comprometer a qualidade e abrangência dos serviços prestados.

3. **Pressão por resultados imediatos:** Em um ambiente empresarial focado em resultados financeiros, o assistente social pode enfrentar desafios para demonstrar a relevância de suas intervenções, que muitas vezes têm impacto a longo prazo.

4. **Conflitos de interesses:** O assistente social pode se deparar com situações em que seus valores éticos e profissionais entram em conflito com as demandas e expectativas da empresa, o que exige habilidade para negociar essas diferenças.

5. **Resistência à mudança:** Implementar mudanças organizacionais para promover um ambiente de trabalho mais saudável e inclusivo nem sempre é bem recebido por todos os setores da empresa, o que pode dificultar a atuação do assistente social.

6. **Falta de autonomia e reconhecimento:** Em alguns casos, o assistente social pode enfrentar dificuldades para ter autonomia em suas atividades e para ser reconhecido como um profissional essencial para a promoção do bem-estar dos colaboradores.

Superar esses desafios requer não apenas competência técnica e ética por parte do assistente social, mas também um trabalho contínuo de sensibilização e conscientização por parte da empresa sobre a importância do serviço social no contexto organizacional.

Por fim, o Serviço Social na contemporaneidade desempenha um papel fundamental na promoção da justiça social, na defesa dos direitos humanos e na construção de uma sociedade mais igualitária e inclusiva. Diante de um cenário marcado por desigualdades socioeconômicas, desafios ambientais e crises humanitárias, os assistentes sociais atuam de forma estratégica e propositiva, buscando enfrentar as diversas formas de exclusão e discriminação. Por meio de práticas interventivas e de articulação com diferentes atores sociais, o Serviço Social se posiciona como um agente de transformação social, contribuindo para a construção de políticas públicas mais efetivas e para a garantia dos direitos fundamentais de toda a população.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, R. M. **Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química**. Monografia, 52 f (Pós-graduação em gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas Públicas. Departamento de Atenção Básica. Coordenação de Investigação. **Pacto dos indicadores da atenção básica Informe da Atenção Básica**, 2 (14). Brasília; Ministério da Saúde; nov. 2001

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília. Cortez, 2004

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, promulgada em 05 de outubro de 1988. 25.ed. Brasília: Câmara dos Deputados, 2005.

BRASIL. Lei n.º 8.662, de 07 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. In: CONSELHO Regional de Serviço Social – Minas Gerais. **Coletânea de leis**, Belo Horizonte: CRESS/MG, 2006b, p. 07-14.

BRASIL. **Lei n.º 8.742 de 07 de dezembro de 1993**, dispõe sobre a Lei Orgânica da Assistência Social/LOAS. Brasília: MPAS/SAS, 2006a. 103p.

BRASIL. **Lei n.º 8.742 de 07 de dezembro de 1993**, dispõe sobre a Lei Orgânica da Assistência Social/LOAS. Brasília: MPAS/SAS, 2006a. 103p.

BRASIL. **Lei n.º 8.662, de 07 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências.** In: CONSELHO Regional de Serviço Social – Minas Gerais. **Coletânea de leis**, Belo Horizonte: CRESS/MG, 2006b, p. 07-14.

BRASIL. **Orientações Técnicas para o Centro de Referências de Assistência Social-Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social.** Brasília, DF, 2006.

BRAZ, Marcelo Moraes Reis. **Notas sobre o projeto ético-político do Serviço Social.** IX Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. 2000, p.1-9.

CASTRO, Manuel Monteiro. **História do Serviço Social na América Latina.** CLATS, Cortez, 4ª ed. São Paulo, 1993, p.99.

CASTRO, Flávio José Rodrigues. **Planos de Assistência Social: Diretrizes para elaboração: O CRAS nos Planos de Assistência Social: padronização, descentralização e integração.** 1ª ed, Brasília, 2008 p. 75-129.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica.** São Paulo, Cortez, 2004.

KOURGANOFF, Wladimir. **A Face Oculta da Universidade. Trad. De Cláudia Schilling e Fátima Murad. Revisão Técnica: José A. R. de Andrade.** São Paulo, Universidade Estadual Paulista, 1990, p. 85

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social.** São Paulo, Cortez, 1982, p.26-86.

\_\_\_\_\_. **Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64.** 8. ed. São Paulo: Cortez, 2005

\_\_\_\_\_. **Notas sobre o projeto ético-político do Serviço Social.** In CRESS 7a. Região. Assistente social: ética e direitos. Rio de Janeiro: CRESS/7a. Região, 2005.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação: Categoria fundamental para o trabalho do assistente social.** In: CFESS. **Capacitação em Serviço Social e Política Social**, módulo 4. Brasília: UNB, Centro de Educação Aberta, Continuada a Distância, 2000. (p 36).

ROSSI, Ana de Fátima. **A Política Social no Município de Conquista MG.** Trabalho de Conclusão de Curso: Universidade de Uberaba, 2008

SILVA e Silva, Maria Ozarina. **O Serviço Social e o Popular: resgate teórico metodológico do projeto profissional de ruptura.** São Paulo, Cortez, 1995.

SOSATI, Aldaíza. **Vida Urbana e Gestão da Pobreza.** São Paulo, Cortez, 1988.

\_\_\_\_\_. **Contribuição para a construção do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.** In: Revista Serviço Social & Sociedade, nº78, São Paulo. Cortez, julho 2004, p.171 – 179.

YASBEK. M. C. **Classes subalternas e assistência social.** São Paulo: Cortez, 1996.