

PRÁTICA PROFISSIONAL CONTEMPORÂNEA DO SERVIÇO SOCIAL ORGANIZACIONAL

SUELI FERREIRA*
ILDA CHICALÉ ATAURI**

RESUMO

O estudo apresentado teve como tema: Prática profissional contemporânea do Serviço Social organizacional. A escolha da temática partiu-se da necessidade de compreender a realidade do Serviço Social frente à prática profissional contemporânea. O estudo focou-se numa abordagem quanti-qualitativa, utilizando-se da técnica de coleta de dados, através de entrevista semi-estruturada, com perguntas abertas e fechadas por meio do questionário. A pesquisa caracterizou-se como censitária, abrangendo o universo total de sete assistentes sociais da empresa. O objetivo geral do trabalho foi apreender a realidade da prática contemporânea do Serviço Social organizacional e os específicos: desvelar o Serviço Social contemporâneo e sua identidade diante do cotidiano profissional; identificar as demandas e os fatores internos e externos que interferem na prática profissional do assistente social e evidenciar as repercussões da prática profissional contemporânea. Portanto, verificou-se que o Serviço Social na empresa efetiva a prática profissional conforme o Projeto Ético Político da profissão, já que os assistentes sociais apresentam competências teóricas e práticas para o desenvolvimento de ações em uma conjuntura dotada de facilidades, e os obstáculos existentes são superados a cada nova conquista.

Palavras-chave: Profissão. Reestruturação empresarial. Processo de trabalho.

*Bacharelada em Serviço Social pela Faculdade de Serviço Social de Bauru, mantida pela Instituição Toledo de Ensino.

**Possui graduação em Serviço Social - Instituição Toledo de Ensino (1979), mestrado em Serviço Social pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (2000) e doutorado em Serviço Social PUC/SP pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Atualmente é professora na Faculdade de Serviço de Bauru mantida pela Instituição Toledo de Ensino (ITE).

ABSTRACT

The presented study had as subject: Practical professional contemporary of the organizational Social Service. The choice of the thematic was found from the necessity to understand the reality of the Social Service faced to the practical professional contemporary. The study foccused a quanti-qualitative approach, using the technique of collecting data, through semi-structuralized interview, with open and closed questions by means of the questionnaire. The research was characterized as tax, enclosing the total universe of seven social assistants of the company. The general objective of the work was to apprehend the reality of the practical contemporary of the organizacional Social Service, and the specific ones: to show the Social Service contemporary and its identity facing the professional day by day; to identify the demands and the internal and external factors that intervene with the professional practice of the social assistant and to evidence the repercussions of the professional contemporary practice. Therefore, it was verified that the Social Service in the company effectives the practical in agreement professional the Politician Professional Ethical Project, since the professionals present theoretical competence and practices to the development of the actions in a conjuncture endowed with easinesses for effctiveness of the practice, and the existing obstacles are surpassed to each new conquest.

Word-key: Profession. Enterprise reorganization. Process of work.

1 INTRODUÇÃO

Diante as últimas décadas ocorreram várias transformações no mundo do trabalho, chamadas de reestruturação produtiva. Essas transformações causaram diversos impactos na vida dos trabalhadores, evidenciando o crescimento das desigualdades sociais, exclusão social e o fortalecimento de expressões da questão social.

Tal cenário fez emergir as requisições para a prática profissional do assistente social, que passou a ocupar o espaço de trabalho em diversos campos de atuação. Essa conquista se deve às habilidades e competências ético político, teórico metodológico e técnico operativo do assistente social, adquiridas ao longo do movimento de lutas da categoria profissional, na qual foram criando possibilidades para responder as novas requisições profissionais.

O assistente social vem desenvolvendo sua prática profissional de acordo com os princípios que regem o *Código de Ética Profissional* (1993), a *Lei de Regulamentação da Profissão do Serviço Social* (Lei n. 8.662/93) e a proposta das *Diretrizes Curriculares para a Formação Profissional em Serviço Social* (ABEPSS, 1996), portanto, conforme o Projeto Ético Político do Serviço Social (PEPSS). Nesse sentido, Yamamoto (2007, p.227) retrata o projeto profissional: “ele estabelece um norte, quanto à forma de operar o trabalho cotidiano, impregnando-o de interesses da coletividade ou da “grande política”, como momento de afirmação da teleologia e da liberdade na práxis social”. Assim o projeto também envolve articulação de valores, conhecimentos, escolhas teóricas, práticas e éticas, além da relação com o movimento crítico da sociedade.

No entanto, o assistente social na área organizacional tem enfrentado os novos desafios da reestruturação produtiva, que também modificou as condições de trabalho, exigindo dos profissionais, capacitação e atualização constante, pois esse é um dos diferenciais para o reconhecimento e legitimação profissional. Diante disso, o assistente social vem adquirindo espaço para atuar enquanto gestor social, devido ao perfil profissional e ao posicionamento estratégico ocupado nas empresas.

Sendo assim, é de vital importância assimilar a dimensão da prática profissional conforme ressalta Martinelli (2006, p.14):

Somos profissionais cuja prática está direcionada para fazer enfrentamentos críticos da realidade, portanto precisamos de uma sólida base de conhecimentos, aliada a uma direção política consistente que nos possibilite desvendar adequadamente as tramas conjunturais, as forças sociais em presença. É neste espaço de

interação entre estrutura, conjuntura e cotidiano que nossa prática se realiza. É na vida cotidiana das pessoas com as quais trabalhamos que as determinações conjunturais se expressam.

Evidencia-se que a prática profissional, é constituída de fatores que perpassam o mero ativismo, pois envolve a estrutura dinâmica em que ela ocorre.

Frente às considerações, houve o interesse pelo estudo cujo objeto de pesquisa é a prática profissional contemporânea do Serviço Social organizacional.

Esse tema despertou a atenção da aluna, que realiza estágio curricular desde o início de 2007 na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT). O interesse em realizar o Trabalho de Conclusão de Curso voltado a uma análise crítica da prática profissional do assistente social na empresa ocorreu devido à questão relevante de aproximar a reflexão quanto às possibilidades de trabalho na área.

O presente estudo teve como objetivo geral apreender a realidade da prática contemporânea do Serviço Social organizacional, de modo a contribuir para a reflexão do processo de trabalho do assistente social e, como objetivos específicos, desvelar o Serviço Social contemporâneo e sua identidade diante do cotidiano profissional, identificar as demandas e os fatores internos e externos que interferem na prática profissional do assistente social e evidenciar as repercussões da prática profissional contemporânea.

A hipótese de trabalho desta investigação científica, é que o Serviço Social organizacional tem desenvolvido ações e práticas que revelam a realidade da profissão, apresentando atualmente sua visibilidade frente aos programas e projetos desenvolvidos com os empregados e gestores da empresa. Assim, a prática contemporânea do Serviço Social vem se desenvolvendo de acordo com as tendências da profissão, principalmente em relação às novas requisições para a categoria profissional. Os avanços obtidos na profissão se fazem presentes na atualidade da empresa, através de novos posicionamentos estratégicos requisitados aos assistentes sociais, que apresentam competências ético político, teórico metodológico e técnico operativo para realização de ações que revelam a identidade profissional no campo empresarial.

A estrutura deste estudo compõe-se de três itens que se articulam. No primeiro item denominado o Serviço Social no Brasil: uma breve contextualização na cena contemporânea é enfatizado o Serviço Social organizacional na contemporaneidade, o Movimento de Reconceituação da profissão e o Projeto Ético Político do Serviço Social no avanço da profissão.

O segundo item denominado, o processo de reestruturação empresarial: novas requisições para a prática profissional do Serviço Social é enfatizado a reestruturação

empresarial e as repercussões na prática do Serviço Social, bem como as concepções teóricas da prática profissional do Serviço Social.

No terceiro item, intitulado caminhos da pesquisa, são salientadas as considerações metodológicas e a apresentação e análise dos resultados da pesquisa através dos eixos: concepção das assistentes sociais da ECT sobre a prática do Serviço Social contemporâneo; identificação de demandas e de fatores constitutivos que interferem na prática profissional e opiniões das assistentes sociais da ECT em relação às repercussões da prática profissional contemporânea.

A conclusão apresenta a fundamental importância da apreensão da totalidade que envolve o processo de trabalho do Serviço Social organizacional. Deste modo, surge a necessidade dos assistentes sociais investirem em possibilidades inovadoras para transformar seu espaço ocupacional, interligando-se com a empresa e sociedade, pois é nesse âmbito que ocorre a prática profissional. Assim, superar o discurso e concretizar a teoria através da materialização do Projeto Ético Político Profissional, é imprescindível na atualidade.

2 O SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL: UMA BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO NA CENA CONTEMPORÂNEA

2.1 O Serviço Social organizacional na contemporaneidade

É no contexto da atual globalização mundial, do capitalismo selvagem, da revolução tecnológica e dos novos padrões de trabalho, que ocorre a crescente exclusão social, econômica, política e cultural que afeta diretamente a população das classes subalternas, conforme Iamamoto (2007, p.107) conceitua:

O capital financeiro assume o comando do processo de acumulação e, mediante inéditos processos sociais, envolve a economia e a sociedade, a política e a cultura, vincando profundamente as formas de sociabilidade e o jogo das forças sociais.

Nesse cenário ocorre o almejado crescimento econômico que traz em seu bojo o progresso da sociedade, mas tem em seu lado oposto o aumento da pauperização e exclusão da maioria da população, já que somente a minoria mantém o domínio do capital financeiro.

Como resultado dessa exclusão emerge a questão social, que é compreendida como um conjunto das expressões da desigualdade da sociedade capitalista, conforme preceitua a mesma autora (2005, p.18): “Verifica-se o agravamento das múltiplas expressões da questão social, base sócio-histórica da requisição social da profissão”.

Tal requisição da prática profissional refletiu sobre o que o Serviço Social produz e o que o qualifica nos tempos em que vivemos. Para isso Aniuas et al. (1991, p.59) preceitua:

O assistente social presta serviços e/ou administra serviços sociais que são a base material a partir da qual desenvolve uma ação ideológica, política e educativa. A prestação de serviços por parte do assistente social é medida por uma relação institucional, que legitima o Serviço Social e o profissionaliza, incorporando-o ao mercado de trabalho através de um contrato de compra e venda da sua força de trabalho assalariada.

Esta visão leva ao entendimento do caráter técnico e a dimensão política que está norteando a profissão do Serviço Social, na qual, através de sua prática profissional aborda conceitos amplos de relações que intervêm nas condições de vida da classe trabalhadora.

Frente a esse mundo competitivo cujo rumo é incerto e o presente conflituoso, o crescimento das demandas para o Serviço Social e outros serviços públicos vem aumentando consideravelmente.

Evidencia-se que para prestação de serviços com qualidade a essa população, os profissionais do Serviço Social têm adquirido competências ético- político, técnico-operativo e teórico-metodológico a fim de acompanhar os movimentos da realidade e estarem atentos às novas requisições da profissão. Conforme Iamamoto (1998, p.16) destaca:

Requisita-se, hoje, um profissional propositivo, e não apenas executivo, capaz de formular projetos de trabalho, negociá-los com os empregadores, defender seu espaço ocupacional em um mercado cada vez mais competitivo.

Com essa visão, sabe-se que os profissionais são capazes de elaborar suas propostas de trabalho, já que possuem forças teóricas e práticas para o enfrentamento dos desafios do processo de trabalho contemporâneo frente a atual conjuntura da sociedade.

Devido à formação generalista do assistente social, prevalece nos profissionais o olhar crítico e capacidade de decifrar a realidade, fazendo do assistente social um profissional com olhos voltados à totalidade, conforme menciona Cesar (2006, p.128):

[...] no momento atual, marcado pela multifuncionalidade e horizontalização, as atividades do Serviço Social aproximam-se, cada vez mais, da função gerencial. Por isso mesmo, o Serviço Social, como os demais segmentos da área de recursos humanos, vêm assumindo o papel de assessoramento dos gerentes, para que estes possam melhor “administrar pessoas” [...]

De acordo com as características profissionais do assistente social contemporâneo, as empresas oportunizam maior espaço de trabalho para o Serviço Social. Estas oportunidades são provenientes dos conhecimentos que o Assistente social possui em relação às questões vivenciadas pelos empregados, e, no entanto, acabam subsidiando as decisões gerenciais. Ressalta-se que para esse espaço ocupacional também ocorre o reconhecimento do potencial ético-político que o assistente possui na contemporaneidade. Conforme ainda defini a mesma autora (2006, p.129):

Esse “assessoramento”, em geral voltado para o tratamento das questões sociais ou interpessoais que afetam o cotidiano do trabalhador, é o que, efetivamente, as gerências requisitam do profissional. Este dado aponta para uma significativa mudança na prática do Serviço Social nas empresas. Em primeiro lugar, porque o profissional afasta-se de um contato mais direto com o trabalhador; em segundo lugar, porque também o seu saber passa a ser apropriado e manipulado pelas gerências.

Sabe - se que o redimensionamento de informações (assessoria através dos conhecimentos específicos de cada profissional), integra o planejamento global da empresa, contribuindo com a missão determinada. Se relacionado ao início da profissão, não havia espaço para o assistente social atuar como gestor social, mas aos poucos as diretorias e gerências foram valorizando e reconhecendo a categoria, inserindo-os em modalidades de gestão, conforme relata Abreo e Favaro (2001, p.3):

Nas novas modalidades de gestão e estratégias empresariais que visam ao controle da qualidade do produto, da prestação de serviços e da força de trabalho, são utilizadas novas políticas de administração, onde se inserem uso de expressões como reengenharia organizacional, qualidade total, gerenciamento estratégico, gestão participativa e qualidade de vida.

Estas são as novas tendências do mercado de trabalho contemporâneo do assistente social. Esse posicionamento estratégico oportuniza uma prática profissional privilegiada, já que torna possível o agir profissional de acordo com as políticas da empresa e com vistas às

expressões da questão social que permeiam na realidade dos trabalhadores, garantindo a efetivação de direitos sociais.

Iamamoto e Carvalho (2004, p.75), definem a atuação do Serviço Social, proveniente e polarizada entre as relações contrapostas da classe trabalhadora e do capital, tendo que responder as duas demandas, já que uma não sobrevive sem outra.

Assim o assistente social é um profissional que está inserido na divisão sócio técnica do trabalho, ou seja, ao vender sua força de trabalho entrega ao empregador seu valor de uso, submetendo-se às exigências impostas de quem a comprou. Abreo e Favaro (2001, p.5) também pontuam:

O assistente social sendo também um trabalhador inserido na divisão sócio-técnica do trabalho, que vende sua força de trabalho por um salário, é requisitado para atender tanto as necessidades do capital como as do trabalho, visando ao aumento do lucro e da produtividade das organizações. No entanto acreditamos que ainda existem brechas para desenvolver um trabalho que procure respeitar os direitos dos trabalhadores, procurando não perder de vista o seu compromisso profissional com a classe trabalhadora, explicitado no Código de Ética da Profissão.

A caracterização dos profissionais do Serviço Social como trabalhadores inscritos na divisão sócio técnica do trabalho, evidencia o valor de uso da profissão, mas que, sem perder seus princípios éticos, efetiva seu trabalho mantendo a prática profissional com responsabilidade e compromisso com os usuários.

Para tanto, ressalta-se a existência de certa autonomia na realização das suas ações e suas prioridades, pois o assistente social tem a relação direta com os usuários e guia-se pelo *Código de Ética Profissional* (13 de março de 1993) e pela *Lei de Regulamentação da Profissão* (Lei Federal n. 8.662, de 07 de junho de 1993), o que possibilita manter a identidade da profissão.

Diante desse raciocínio, Iamamoto (2005, p.21) afirma que “*as possibilidades estão dadas na realidade, mas não são automaticamente transformadas em alternativas profissionais*”, ou seja, o profissional de Serviço Social deve legitimar sua ação profissional, desafiar e apreender a questão social, criando estratégias com comprometimento ético.

Na contemporaneidade vivenciada, os desafios da categoria profissional se fazem presentes e deve ser apropriado através de alternativas de trabalho profissional, como menciona Iamamoto (2005, p.75):

O desafio é re-descobrir alternativas e possibilidades para o trabalho

profissional no cenário atual; traçar horizontes para a formulação de propostas que façam frente à questão social e que sejam solidárias com o modo de vida daqueles que a vivenciam, não só como vítimas, mas como sujeitos que lutam pela preservação e conquista de sua vida, da sua humanidade.

Entende-se que os assistentes sociais devem estar atentos e convictos que as alternativas para atuação profissional podem ser melhoradas ou descobertas, já que a categoria profissional possui consciência da necessidade de acompanhar todas as mudanças ocorridas na sociedade, usufruindo de um censo crítico dialético, a fim de realmente buscar uma transformação, partindo do rompimento de uma visão endógena da profissão.

Ainda Yamamoto (2005, p.48) sintetiza sobre o espaço ocupacional conquistado até o momento pela categoria:

Possibilidades novas de trabalho se apresentam e necessitam ser apropriadas, decifradas e desenvolvidas; se os assistentes sociais não o fizerem, outros farão, absorvendo progressivamente espaços ocupacionais até então a eles reservados.

As novas possibilidades de trabalho são frutos visíveis das capacidades adquiridas pelos profissionais do Serviço Social. Essas possibilidades moldam e fortalecem os rumos da profissão.

Nesse rumo, a efetivação dos avanços da profissão, na qual a capacidade de propor cientificamente e tecnicamente ações com embasamento ético-político, legitima a categoria profissional do assistente social, que se encontra amparado teoricamente para desenvolver sua prática profissional.

A produção intelectual do Serviço Social consiste em um desafio assumido pela categoria que vem se desenvolvendo ao longo dos anos (mais visível nas duas últimas décadas), possibilitando aos profissionais superar limitações passadas através de uma bagagem teórica na produção do conhecimento e na concretização dessa teoria.

[...], é constatada sobretudo anos 1990, quando se faz sentir os frutos da formação teórica mais consistente da pós-reconceituação. Tal possibilidade é localizada sobretudo nos profissionais com capacitação teórica atualizada e comprometimento político, particularmente nos graduados e pós-graduados recentemente [...].(FREIRE, 2003, p.142)

Nota-se que o perfil dos assistentes sociais contemporâneos vem se alterando gradativamente, através da capacitação renovadora de abordagens técnicas, estratégicas e

científicas adotadas nas universidades atuais, e que estão refletidas na formação e atualização profissional. Assim, Iamamoto (2007, p.279) complementa:

Nessa análise, a preservação dos espaços ocupacionais subordina-se à capacidade demonstrada pelos assistentes sociais de responder às novas competências: a clareza em *como* respondê-las. Isso remete às responsabilidades da formação acadêmica, dotada de um perfil generalista, complementada pelo fomento de especializações e da formação continuada no campo da pós-graduação (alternativa à graduação já especializada), que resulte num intelectual com qualificação operativa para além do adestramento técnico.

Nessa perspectiva, os assistentes sociais têm conquistado a qualificação profissional através da presença política de sua atuação. Assim, buscam atender as demandas sociais com compromisso ético-político, conquistado ao longo do movimento interno da profissão do Serviço Social, e que se renova a cada instante.

2.1.1 *O Movimento de Reconceituação da profissão*

Na década de 60 iniciou-se o Movimento de Reconceituação da profissão do Serviço Social. Esse movimento apontou um engajamento político e uma necessidade de rever a base teórica da categoria, a fim de ampliar o exercício profissional de acordo com a realidade vivenciada.

O movimento foi gerado por vários fatores internos da categoria profissional, tais como: carência de uma base teórica própria, consciência que as ações não estavam efetivando os reais direitos sociais da população e consciência que o Serviço Social poderia desenvolver uma transformação e não um ajustamento na realidade. Para Canoas (1982, p.21) representa:

Em síntese, o Movimento de Reconceituação representa a estruturação de uma base científica para o Serviço Social de esquemas conceituais, que, funcionando como referencial teórico orientam a prática profissional, levando-a a responder de forma as necessidade de cada momento histórico.

O Movimento de Reconceituação modifica a profissão na medida em que propostas teóricas são provenientes de conhecimentos que validam a prática profissional, afirmando o compromisso político com a classe trabalhadora face à realidade social vivenciada.

Paralelamente Rico (1987, p.42) reafirma que na década de 60, com o Movimento de Reconceituação da profissão no Brasil, começou-se a contestar o papel assumido pelo Serviço Social, buscando um modelo teórico prático de intervenção que contribuísse para o atendimento da população com que se relacionam os assistentes sociais, na tentativa de transformações sociais amplas.

Segundo Silva (apud ANDRAUS, 1996, p.35):

Como um salto qualitativo dado pelos profissionais, principalmente por assumirem uma posição político-ideológica, percebendo a dimensão política da prática profissional bem como a busca de uma compreensão global da realidade.

Esse fenômeno de reconceituação trouxe a aproximação da teoria marxista à profissão, desencadeando um debate da produção teórica do Serviço Social na América Latina no âmbito crítico dialético e dos questionamentos de sua prática profissional.

Aniuas et.al (1991, p.62) contribui mencionando que:

Nas últimas décadas, a partir do movimento de Reconceptualização, quando o assistente social procurou ampliar seus campos de atuação junto a organizações populares sem a mediação patronal direta, verifica-se o desenvolvimento de programas “autônomos”, exercendo uma função de assessoria às reivindicações populares frente ao Estado e fortalecendo seu processo de mobilização e organização.

Com o Movimento de Reconceituação, surgiram as críticas sobre as formas de intervenção profissional, tanto no âmbito de ação, quanto de métodos e de significados da profissão.

No decorrer da trajetória da profissão as características internas (da própria profissão) e os fatores externos (ocorridos na sociedade), levaram ao redimensionamento do fazer profissional, principalmente frente às novas demandas para o Serviço Social, postas também para o mundo do trabalho.

Neste momento ocorreu concomitantemente o maior chamamento do Serviço Social nas empresas, como aponta Rico (1987, p.43):

[...], num momento em que a profissão questionava suas formas tradicionais de intervenção, suas teorias de adaptação ao sistema, foi justamente nesse momento que se passou a requisitar um maior número de assistentes sociais para intervir no campo da empresa junto a população trabalhadora carente em suas necessidades de subsistências e de relações sociais.

Apesar do objetivo maior desse chamamento ter sido a tentativa de equilibrar as relações entre patrão e empregado, o Serviço Social buscava propor transformações concretas no sistema, instaurando uma nova ordem social a ser alcançada, propondo alternativas que perpassavam os limites das instituições, alcançando a efetivação de direitos na totalidade vivenciada pelos usuários.

Serra (1987, p.17) comenta que as ocorrências conjunturais vivenciadas pela sociedade brasileira, fosse talvez, o maior determinante das mudanças na profissão, pois com o Movimento de Reconceituação absorveram-se as transformações sociais já ocorridas. Dessa forma, o assistente social comprometido com uma postura de reconceituação e reflexão quanto a sua prática, pode assumir as requisições de atendimento aos trabalhadores sem perder de vista as exigências que originaram sua presença na empresa.

Como conseqüência do avanço conquistado no momento de Reconceituação, Iamamoto (2007, p.280) preceitua:

A centralidade assumida pelas respostas profissionais, de caráter teórico- prático, às demandas emergentes – expressão das transformações vividas pela sociedade nas últimas décadas – mostra um estatuto profissional aberto a novas possibilidades [...].

Entende-se que o fato de existirem novas possibilidades e os assistentes sociais estarem preparados para respondê-las é o que concretiza um passo adiante na profissão.

Nesse sentido Faleiros (2001b, p.44) diz que: “O processo de reconceituação do Serviço Social não consiste somente numa reflexão abstrata sobre métodos, mas implica a busca de novas formas de atuação a partir de sua própria prática limitada”.

Estes pressupostos contribuem para o reposicionamento profissional e para a formulação do Projeto Ético Político do Serviço Social como abordado no próximo item.

2.12 O Projeto Ético Político do Serviço Social no avanço da profissão

O Projeto Ético Político da profissão do Serviço Social (PEPSS) é fruto de lutas e movimentos que ocorreram no decorrer da trajetória histórica do Serviço Social no Brasil, mais propriamente na transição dos anos 70 a 80, quando se romperam o conservadorismo da profissão e instaurou-se o pluralismo político.

Contextualiza-se que é no cenário da atual conjuntura neoliberal que ocorre a viabilização do PEPSS, conforme Azevedo e Sarmiento (2007, p.86) explanam:

A compreensão do exercício profissional nestas bases implica um grande desafio. Por um lado, o reconhecimento de uma conjuntura marcada pela liquidação dos direitos sociais, da privatização do Estado, do sucateamento das políticas públicas e da implementação de um projeto macroeconômico de bases neoliberais; por outro, a viabilização desse projeto ético político comprometido com a afirmação de direitos sociais de cidadania e satisfação das necessidades sociais.

Os fatores econômicos, sociais e políticos, estão interligados com a dinâmica do projeto profissional. Esse projeto também envolve articulação de valores, conhecimentos, escolhas teóricas, práticas e éticas, além da relação com o movimento crítico da sociedade.

Assim, Iamamoto (2007, p.222) contempla:

Pensar o projeto profissional supõe articular uma *dupla dimensão*: de um lado, as condições macrosocietárias, que estabelecem o terreno sócio- histórico em que se exerce a profissão, seus limites e possibilidades; e, de outro, as respostas sócio-históricas, ético-políticas e técnicas de agentes profissionais a esse contexto, as quais traduzem como esses limites e possibilidades são analisados, apropriados e projetados pelos assistentes sociais.

No entanto, a categoria profissional deve reforçar alternativas para enfrentar as disparidades existentes na sociedade, e o projeto profissional deve abranger propostas de dimensões políticas da prática profissional, que busquem a atuação propositiva do assistente social e a participação coletiva da sociedade.

Ainda Iamamoto (1998, p.17) pontua:

Um projeto profissional, parceiro da equidade e da liberdade,

voltado para assegurar um exercício profissional de qualidade, competente e crítico, nos níveis de assessoria, planejamento, negociação, da pesquisa e ação direta, estimulador da participação dos cidadãos na formulação, gestão, implementação e avaliação dos programas e políticas sociais.

O assistente social ao desenvolver seu agir profissional, deve apropriar-se de competências na dimensão teórico-metodológico, de engajamento ético-político e de aperfeiçoamento técnico-operativo, pois a atualidade requer um profissional atualizado, crítico e capaz de decifrar a realidade, criando estratégias de ação para enfrentá-las.

As diretrizes para a profissão estão explícitas no atual *Código de Ética Profissional do Assistente Social* de 13 de março de 1993 e são baseadas em princípios de liberdade, defesa dos direitos humanos, ampliação e consolidação da cidadania, democracia, equidade e justiça social, eliminação de preconceitos, articulação com outros profissionais, compromisso com serviços prestados entre outros. No entanto, a efetivação do Código de Ética profissional só ocorre quando não é considerado algo abstrato.

Deve prevalecer no cotidiano do assistente social, o empenho em responder com eficácia as demandas tradicionais e emergentes, pois o profissional comprometido com o projeto deve estar atendo as requisições da categoria e da atual conjuntura da sociedade. A mesma autora (2005, p.49) esclarece:

O novo perfil que busca construir é um profissional afinado com a análise dos processos sociais, tanto em suas dimensões macroscópicas quanto em suas manifestações quotidianas; um profissional criativo e inventivo, capaz de entender o “tempo presente, os homens presentes, a vida presente” e nela atuar, contribuindo, também, para moldar os rumos de sua história.

De acordo com essa perspectiva, o novo perfil profissional se renova constantemente. A busca de atualizações e aprimoramento intelectual permite o desenvolvimento de um agir profissional com qualidade, conforme um dos princípios fundamentais do Código de Ética Profissional do assistente social.

No entanto, a formação e atualização profissional tornaram-se determinante para o avanço do Projeto profissional do Serviço Social, de acordo com a proposta elaborada pelas Diretrizes Curriculares para a Formação Profissional em Serviço Social (Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS, 1996).

Nesse sentido, ainda Iamamoto (2005, p.252) retrata:

Formar profissionais qualificados, com relevante gabarito político, ético, metodológico e interventivo, significa apontar-lhes caminhos e ensinar-lhes a aprender, pela vivência permanente com a teoria, a história, a pesquisa e o cotidiano das práticas presentes nos diversos campos de estágio formal ou nos programas de extensão.

As diretrizes curriculares para o curso de graduação em Serviço Social, produto de um processo de discussão intenso e contínuo entre as escolas de Serviço Social de todo o Brasil, caracterizam o esforço na busca de uma formação coerente e contextualizada.

A visão de constante renovação se faz presente no projeto profissional, já que o aprimoramento profissional abrange a grade curricular de pós-graduação, como explica Sá (1995, p.49): “Foi na década de 80 que a Pós-Graduação em Serviço Social ganhou novo vigor com os cursos *lato sensu* ou de especialização”.

O assistente social com a visão de transformação efetiva o Projeto Ético Político profissional baseando-se no exercício da democracia e cidadania. Segundo Ramos e Martins (2004, p.205), o horizonte político que decifra a realidade conjuntural e sua dinâmica, reforça o direito e o dever do cidadão enquanto exercício de cidadania.

Iamamoto (2007, p.227) complementa:

Ainda que abarque a defesa das prerrogativas profissionais e dos trabalhadores especializados, o projeto profissional os ultrapassa, porque é *histórico e dotado de caráter ético-político*, que eleva esse projeto a uma dimensão de universalidade, a qual subordina, ainda que não embace a dimensão técnico profissional.

Menciona-se a operacionalização política que prevalece no projeto profissional, na qual, ressalta a importância da adesão coletiva da categoria, como aponta Mota (1991, p.28):

Na verdade, o Serviço Social é produto das práticas sociais capitalistas e, portanto, somente é possível pensar na sua superação por uma redefinição da prática dentro de um projeto político alternativo que conduza a problemática técnica. Negando-se, portanto qualquer viabilidade de mudança pela via da mera autonomia técnica ou da simples vontade individual dos agentes.

Desse modo, para o fortalecimento e reconhecimento da profissão todos devem seguir a mesma direção, pois é na coletividade que se alcançam mudanças mais significativas.

O PEPSS tem como base teórica e prática o método dialético de Karl Marx, com fundamentos que rompem com o conservadorismo da profissão e apontam a criticidade como parte da intencionalidade do profissional comprometido com a categoria.

Assim, Iamamoto (2007, p.235) retrata:

[...], as polêmicas teóricas e políticas foram estimuladas, contribuindo para o desenvolvimento de uma visão essencialmente crítica nesta órbita profissional: crítica na explicação da sociedade e do exercício profissional nela inscrito; e crítica quanto ao ideário profissional, isto é, quanto ao modo de pensar construído em sua trajetória histórica.

Evidencia-se que o censo crítico, questionador, prevalece nas características da categoria profissional, e contribui para os moldes do projeto existente, que é a auto-imagem da profissão.

Portanto, apreender o sentido político da prática profissional significa acompanhar o movimento da conjuntura, estrutura e sociedade.

3 O PROCESSO DE REESTRUTURAÇÃO EMPRESARIAL: NOVAS REQUISIÇÕES PARA PRÁTICA PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL

3.1 Reestruturação empresarial e as repercussões na prática do Serviço Social

O processo de reestruturação produtiva são transformações ocorridas na esfera da produção do mundo do trabalho a partir da crise de acumulação capitalista. Uma nova ordem tecnológica adentrou ao setor da economia como uma terceira revolução industrial, configurando a globalização e interferindo nas relações da sociedade, capital, Estado e trabalho.

A partir da década de 90, as inovações tecnológicas surgem no cenário mundial, alterando as organizações dos processos de trabalho para níveis mais elevados de qualificação profissional, já que a competição empresarial está cada vez mais acirrada.

Kameyama (2006, p.8), diz que a flexibilização da produção e do trabalho tem levado a um processo crescente de descentralização, provocando a terceirização ou externalização de alguns setores da empresa.

Com o avanço tecnológico ocorreram várias mudanças no mundo do trabalho, como a diminuição da mão de obra humana, a intensificação das tarefas, e a necessidade de

especialização profissional (pois os trabalhadores deixaram de ser operários para serem operadores). Como consequência dessas mudanças, destaca-se os direitos trabalhistas, que foram gradativamente desregulamentados e flexibilizados.

Nessas mudanças, surgiram outros tipos de classes trabalhadoras, mais fragmentadas e complexas, que são divididas entre trabalhadores qualificados e não qualificados, inseridos no mercado de trabalho formal ou informal. Estes rumos contribuem para o aumento das condições precárias e instabilidades no mundo do trabalho.

Dentre às condições precárias, percebe-se como consequência diversas demandas à área do Serviço Social, como; agravamento de doenças ocupacionais, stress, depressão, dificuldade de relacionamento interpessoal entre outros. Neste sentido, Freire (2003, p.241) diz que:

Nas empresas, onde se instala a reestruturação produtiva, verifica-se o poder destrutivo do atual despotismo do mercado globalizado. Ele interfere não apenas na saúde do trabalhador, como também nas condições de sua luta em relação a esse direito e, ainda, nas condições de trabalho dos profissionais voltados para o seu atendimento.

Entende-se que os reflexos da reestruturação produtiva vão além das condições de trabalho, afetando o modo de vida particular dos trabalhadores e de sua família. Assim, as demandas para o Serviço Social organizacional estão relacionadas às expressões da questão social que perpassam os limites da empresa, como as situações de fragilização econômica, desemprego entre os familiares, precárias condições de habitação, perda de entes queridos, a dependência de substâncias psicoativas e outros.

Iamamoto (1998, p.17) relaciona que:

Constata-se, portanto, uma “movimentação” nas requisições e atribuições do assistente social no mercado de trabalho: algumas desaparecem, outras são redimensionadas e novas surgem, preenchendo espaços de desempenho que se tornam necessárias.

Frente a essas mudanças, surgem os novos desafios aos assistentes sociais, representados através das demandas e necessidades sociais.

Abreo e Favaro (2001, p.4) interligam as requisições da reestruturação empresarial e da categoria profissional do Serviço Social:

A reestruturação produtiva, tanto nas organizações públicas como

nas privadas, vem impondo a todos os trabalhadores, incluindo também a categoria de assistentes sociais, mudanças que trazem repercussões como: precarização das relações de trabalho, ameaça de desemprego, exigências de polivalência, multifuncionalidade, desenvolvimento de novas habilidades, entre outros.

Para a resposta dessa questão, se altera o perfil dos trabalhadores, inclusive dos assistentes sociais, que perante os objetivos da empresa devem tornar-se polivalentes, multifuncionais e principalmente compromissados com a mesma em todos os aspectos.

Com as constantes mudanças do mundo do trabalho e a reestruturação nas empresas, ocorrem também as redefinições da área do Serviço Social, conforme menciona Cesar (2006, p.123):

[...] redefinições na ação dos chamados trabalhadores na área de recursos humanos, onde se incluem os profissionais de Serviço Social. Tais profissionais, doravante, devem ser agentes de integração e do comprometimento dos trabalhadores com os objetivos organizacionais.

Estas redefinições estão refletidas diretamente na área profissional do assistente social, pois deixa evidente que a categoria deve se atualizar conforme a visão empresarial global e suas exigências, para que o envolvimento com as novas políticas de recursos humanos seja levado a todos os trabalhadores por meio das áreas que compõe a empresa.

Ainda Cesar (2006, p.120), retrata que esse processo de reestruturação implica em mudanças significativas no gerenciamento da força de trabalho tais como:

- Modificação nos critérios de contratação de novos empregados, cuja exigência principal passou a ser o nível de escolaridade e qualificação profissional;
- Implementação de sistema de avaliação de desempenho [...];
- Criação de programas de treinamento voltados para a requalificação do trabalhador [...] capazes de conformar um novo perfil da força de trabalho;
- Implantação de nova política salarial fundamentada no princípio da “remuneração variável” [...];
- Ampliação de benefícios e serviços sociais [...];
- Introdução de sistema de premiação e incentivos à participação.

As mudanças evidenciadas possuem um significado estratégico de aumentar a produtividade sob o controle da força de trabalho, na qual os trabalhadores dependem cada vez mais da empresa e se subordinam às normas impostas. Em certas empresas esse controle

e subordinação se tornam algo imperceptível para os trabalhadores, já que se prega o discurso de participação nas decisões da empresa, mas que se apresenta como uma participação limitada à esfera de produção e não nas decisões políticas da empresa em geral.

A cultura empresarial requer do trabalhador além da qualificação técnica, o envolvimento consensual sobre essas transformações, como condição passiva de aceitação a todas as imposições atribuídas, conforme salienta Kameyama (2006, p.9):

A qualificação da força de trabalho, além de enfatizar a qualificação técnica, busca a participação e o envolvimento dos trabalhadores através da mobilização das subjetividades para obter o consentimento passivo na construção de um consenso.

Esse é o aspecto político da reestruturação produtiva, que utiliza a estratégia do domínio “passivo” aos trabalhadores, que devem subjetivamente concordar e caminhar com os rumos políticos da empresa.

Relacionado ao posicionamento da categoria profissional frente aos objetivos da empresa, César (2006, p.124) aponta que:

Mais do que humanizar a produção, ou ajudar o trabalhador a enfrentar o “despotismo” da fábrica, cabe ao Serviço Social, colaborar pedagogicamente na socialização de valores e comportamentos, que deságüem na integração dos trabalhadores às novas exigências da produtividade.

Nesta dinâmica o Serviço Social passa a caracterizar-se pela realização de ações sócio-educativas, com possibilidades de desenvolver habilidades que propiciem uma relação saudável entre trabalhadores e empresa, contribuindo não só para o aumento da produtividade, mas também para a qualidade de vida dos trabalhadores, legitimando a intencionalidade profissional do assistente social. Essa intencionalidade é retratada através dos objetivos que o profissional busca ao realizar as ações.

Os espaços ocupacionais dos assistentes sociais e demais profissionais da área de recursos humanos ampliam-se, pois se requisitam profissionais que possuem habilidades de trabalhar com pessoas, realizando parcerias e mediações voltadas à implantação de programas de qualidade de vida e outros.

Abreo e Favaro (2001, p.5) evidenciam as ações profissionais direcionadas as políticas empresariais:

As ações profissionais do Serviço Social, no âmbito empresarial, sempre estiveram direcionadas a execução de políticas das organizações, mas atualmente essas ações permanecem com desdobramentos para a área de planejamento de políticas, principalmente, no que se refere ao enfrentamento do desafio da qualidade.

Uma das razões desse direcionamento ou reposicionamento deve-se às estratégias para o aumento da produtividade na empresa. Essa produtividade tem por objetivo atingir metas de superação da competitividade no mercado nacional e até internacional, já que o mundo está globalizado.

Nas organizações empresariais o assistente social integra-se com os objetivos da empresa, conforme pontua Cesar (2006,p.125):

É neste contexto que as empresas, ao instituírem uma série de incentivos materiais e simbólicos, que visam integrar os trabalhadores aos novos requisitos da qualidade e produtividade, também passam a fazer novas exigências ao profissional do Serviço Social, todas elas articuladas às políticas de recursos humanos.

Assim, a reciclagem profissional deve fazer parte do cotidiano do assistente social, pois, no contexto da atualização profissional é que a categoria cria condições de responder as novas tendências dos espaços ocupacionais.

O assistente social ocupa um posicionamento estratégico nas empresas, sendo este, um momento oportuno para a categoria profissional legitimar o seu espaço e proporcionar a população usuária o alcance da cidadania através de ações que levem a transformação da realidade para uma sociedade mais justa e com igualdade de oportunidades.

Frente às transformações ocorridas com a reestruturação produtiva, Freire (2003, p.53) revela que:

Assim de um lado, o atual momento revela a desestruturação social causada pela reestruturação produtiva no Brasil, no desemprego e na precarização das condições da força de trabalho, nos direitos sociais, na saúde dos trabalhadores e em sua capacidade de luta. De outro lado, porém, os novos desafios desencadeiam novos projetos, reincorporando e rearticulando as questões, teóricas e politicamente, na direção da proteção ambiental exterior ao local de trabalho e a ecologia humana, em um caminho oposto à fragmentação atual do movimento político do trabalhador.

Significa que a reestruturação produtiva não possui um caráter somente de desestruturação do mundo do trabalho, apresenta também novos desafios que se apropriados pela população e pelas categorias profissionais podem atingir níveis opostos de fragmentação, já que a tendência das organizações é contribuir politicamente para melhoria da sociedade através de ações de responsabilidade social.

De modo mais amplo e a nível de responsabilidade do Estado para com a sociedade, Montaño (2002, p.188) denomina que:

[...], a desregulamentação e flexibilização das relações trabalhistas e a reestruturação produtivas vão da mão da reforma do Estado, particularmente na sua desresponsabilização da intervenção na resposta às seqüelas da “questão social”.

A atual realidade vivenciada é da minimização do Estado na responsabilidade com a população. Verifica-se um discurso que o Estado deve somente subsidiar a sociedade para realizar as proteções necessárias aos cidadãos. Este aspecto afeta diretamente o agir profissional do assistente social que conta com as políticas públicas para a efetivação do direito dos trabalhadores.

Marconsin e Forti (2001, p.214) reforçam:

Como a reestruturação produtiva e a condução neoliberal das ações do Estado são dois aspectos de uma unidade indivisível, eles se imbricam na realidade, provocando mudanças no mercado de trabalho e nas condições de realização do trabalho para os profissionais que atuam nessas políticas.

O mercado de trabalho do assistente social e de outros profissionais tem se alterado nas últimas décadas. A crise no mundo do trabalho está posta, mas ainda não pode extinguir o trabalho humano, como menciona Antunes (2003, p.171):

[...] desregulamentação, flexibilização, terceirização, *downsizing*, “empresa enxuta”, bem como todo esse receituário que se esparrama pelo “mundo empresarial”, são expressões de uma lógica societal onde se tem a prevalência do capital sobre a força de trabalho, que é considerada somente na exata medida em que é imprescindível para a reprodução desse mesmo capital. Isso porque o capital pode *diminuir* o trabalho vivo, mas não *eliminá-lo*.

Nesse contexto de prevalência do capital, a precarização do trabalho humano torna-se evidente. As alternativas que restam de valorização dos trabalhadores são preservadas desde que há consciência que o trabalho humano não pode ser extinto. Assim, para compreender a profissão do Serviço Social no processo de reestruturação empresarial, faz-se necessário um esboço sobre a prática profissional do assistente social, a fim de melhor visualizar a profissão na contemporaneidade.

3.2 Conceções teóricas da prática profissional do Serviço Social

Uma abordagem conceitual sobre a prática profissional do Serviço Social, abrange um contexto permeado por várias inflexões. Dentre eles observa-se que o conhecimento teórico e a consciência crítica do assistente social são fatores determinantes para o exercício prático profissional contemporâneo, mas que dependem de outros fatores para sua concretização.

Iamamoto (2005, p.94) pontua:

Ao se falar em “prática profissional” usualmente tem-se em mente “o que o assistente faz”, ou seja, o conjunto de atividades que são desempenhadas pelo profissional. A leitura hoje *predominante* da “prática profissional” é de que ela não deve ser considerada “isoladamente”, “em si mesma”, mas em seus “*condicionantes*” sejam eles “*internos*” – os que dependem do desempenho profissional – ou “*externos*” – determinados pelas circunstâncias sociais nas quais se realiza a prática do assistente social.

A prática profissional é um conjunto de atividades, e dentre os vários fatores, a prática caracteriza-se como um dos elementos que constitui o processo de trabalho, sendo que, nenhum elemento pode ser considerado isoladamente.

Gentili (1998, p.202) aborda os entraves da prática profissional:

[...], o processo de trabalho do Serviço Social não se constitui num processo exclusivo da profissão, pois nele ocorrem dilemas de escolhas entre seguir as medidas da racionalização, derivadas da natureza contratual, fixadas claramente em termos de produtos que a organização espera obter do profissional, e a racionalidade técnica,

determinada pelo processo de auto-atribuição de responsabilidades e procedimentos de trabalho que congregam e articulam as rotinas e as standardições das ações profissionais, formuladas pelas organizações profissionais.

Na prática profissional do Serviço Social, existem normas a serem seguidas e exigências de respostas às demandas postas na sociedade, ou seja, o momento que se espera do profissional, competência para atuar em meio a um processo de conflitos.

Aniwas et al (1991, p.57) diz: “A prática profissional deve ser situada no contexto das relações sociais concretas de cada sociedade”. Assim, compreende-se que o assistente social atua na realidade social, portanto, as funções sociais existentes na sociedade, determinam uma prática profissional.

O mesmo autor (1991, p.59) complementa: “A prática profissional se situa no interior da divisão social do trabalho, a partir da qual assume uma especialização, adquirindo seu exercício certa peculiaridade no quadro geral das profissões”. Com isso, entende-se que o assistente social desenvolve serviços sociais através de ações ideológicas, políticas e educativas, em um amplo quadro institucional de especializações.

Ainda nesse sentido, Lima et al (1991, p.18) aborda o seguinte conceito:

Compreende-se a prática do Serviço Social à base de uma interpretação teórica que analisa a produção e a reprodução da sociedade capitalista e a sua inserção, enquanto prática, na divisão técnica e social do trabalho, bem como seu caráter produtivo ou improdutivo.

Assim, o exercício profissional está relacionado à reprodução da força de trabalho enquanto pertencente à mesma, pois o assistente social também é um trabalhador inscrito na divisão sócio técnica do trabalho.

Complementando, Iamamoto (1991, p.59):

[...], entender a prática profissional supõe inseri-la no jogo das relações das classes sociais e de seus mecanismos de poder econômico, político e cultural, preservando, no entanto, as particularidades da profissão enquanto atividade inscrita na divisão social e técnica do trabalho.

Ao romper os rumos de filantropia, o Serviço Social institucionalizou-se como profissão, e conseqüentemente alteraram sua atuação, na qual, passou a ter uma acentuada caracterização política, já que se revela na contradição das relações de poder.

Sabe-se que não é possível compreender a prática profissional de modo singular, pois há todo o contexto que a precede. Naves (2000, p.65) interpretou que esse contexto refere-se à atividade orientada a um fim, objeto de trabalho e os meios de trabalho.

Gentili (1998, p.184) também descreve o conceito:

A prática profissional do Serviço Social, como qualquer atividade considerada trabalho, carece de precisões e discriminações em relação ao entendimento de como seus objetos de trabalho se transformam no processo de trabalho profissional e como geram seus produtos.

Evidencia-se que é necessário o entendimento preciso sobre o que a profissão produz e qual o seu objeto de trabalho, sendo o objeto a questão social e suas diversas expressões. Há tempos, o “homem” deixou de ser pensado como objeto de trabalho, pois na contemporaneidade, considera-se o contexto em que se vive.

Para Aniuas et al (1991, p.60) a prática profissional desencadeia as características, como:

- está socialmente determinada em seus traços fundamentais,
- é também produto de seus agentes profissionais,
- é histórica e mutável,
- exige permanentes redefinições frente às mudanças da questão social – a situação de vida da classe trabalhadora, sua capacidade de organização e luta - , assim como das diferentes maneiras de pensar e agir junto dela, definida pelas relações de dominação.

A prática profissional caracteriza-se por várias determinações próprias que se alteram de acordo com as mudanças nas relações sociais.

Segundo Gentili (1998, p.63): “Tais práticas expressam fazeres particulares que são assumidos ou delegados à profissão em respostas políticas as questões sociais”.

Assim, essas respostas permanecem num ritmo de transformações societárias dentro do processo dialético de conservação e renovação. A relação a ser desvendada, portanto é a da prática, questão social e cenário político.

No entanto, para compreender a prática profissional, faz-se necessário uma visão de totalidade, considerando os meios de trabalho, o contexto e a maneira que é realizada.

Segundo Netto e Carvalho (1996, p.21) para entender a totalidade da profissão: “É preciso também lembrar que a totalidade está sempre em processo de estruturação e desestruturação. Ela é histórica. Assim, é preciso captar o seu movimento e a sua direção

enquanto devir histórico”.

Assim a prática profissional adquire novos elementos, pois atinge uma ação transformadora denominada “práxis”, na qual, Andraus (1996, p.73) complementa: “[...], práxis é um termo grego que significa ação. Portanto não se trata de uma ação arbitrária, espontânea, ingênua, mas de uma ação dotada de uma vontade direcionada para uma finalidade, com uma intencionalidade[...]”.

Portanto, a práxis é algo direcionada a realidade, com movimentos dotados de objetivos e finalidades, que vão de encontro com as ações transformadoras do real e do concreto. Assim Atauri (2000, p.83) complementa:

É através de uma práxis consciente e política que os trabalhadores sociais poderão dar suas contribuições numa perspectiva crítica, alterando os modos e condições de vida e trabalho das demandas provindas da relação capital-trabalho.

No sentido político de práxis ou prática profissional, está a relação de coletividade, concebida por Ramos e Martins (2004, p.205) como:

A prática concebida, hoje, é a prática política e esta se deve construir num compromisso com a classe social, compreendida como profissão com dimensão política. Dessa forma, entende-se que o Serviço Social, enquanto prática política, deve ser inserida no jogo das relações das classes sociais e de seus mecanismos de poder, econômico, político, social e cultural, para viabilizar os direitos e deveres dos cidadãos; portanto a atuação do Serviço Social, em suas ações, deve estabelecer estratégias profissionais e políticas.

Representa que o assistente social exerce suas atividades num espaço de lutas, com atuação dotada de estratégias para o enfrentamento da mesma. Encarar a prática profissional como prática política requer a visão de homem e mundo.

Ao conceituar a prática deve-se expor sobre participação, e a esse respeito os mesmos autores (2004, p.199) pontuam que:

[...], o Serviço Social deve contribuir com uma ação voltada à nova política de democratização, cuja prática profissional deve caracterizar um projeto político que fortaleça a formação de uma consciência do direito e da organização da população como meio de articulação, construção e participação, visando à incorporação dessa população no processo social de luta pelo exercício e ampliação dos seus direitos de cidadania.

Portanto, a participação significa exercício de democracia e cidadania, na qual fazem parte dos propósitos da profissão. A cidadania é um dos meios de acessar os direitos sociais, e mais que isso, é a necessidade de participar na formulação desses direitos.

Já Sperotto (2002, p.87), explana o conceito que:

Um assistente social não é um mero ativista. Sua ação não se restringe àquela atividade ocupacional, à prestação de serviços concretos que são solicitados. Para além disso, tem outros compromissos, éticos e políticos, que precisa honrar. Éticos no sentido de garantir a qualidade de vida das pessoas, garantindo o direito à vida familiar e comunitária; e políticos no sentido de lutar para que a população tenha condições reais de efetivação dos seus direitos

Essa é uma questão que determina a amplitude da profissão e resume-se em prática com um norte a ser seguido, ou seja, a profissão possui um norte ético- político. Frente a esse contexto e entre as alternativas para fortalecimento da prática profissional, Martinelli (2001, p.140) retrata:

Tornando-se críticos de sua prática e da identidade à qual estava referenciada, adquiriam condições de refletir, procurando desvendar as tramas do real, para poder compreendê-lo, conhecendo a sua estrutura, captando a sua essência.

O olhar crítico deve prevalecer nestas situações, pois através da reflexão o profissional pode compreender o contexto da prática e o próprio processo de trabalho. Concomitantemente, Faleiros (1991, p.117) complementa:

Nossa crise eterna de identidade profissional exige mais crítica, mais complexidade, mais comprometimento com as forças sociais de mudança para uma solução política dessa crise que não depende de metodologias, tecnocracias e burocratismo. Depende da construção teórico/prática de uma compreensão e de uma ação nas relações complexas do capitalismo de hoje.

Nesse contexto, deve-se haver a prevalência de relações que articulem o teórico ao prático, e não meramente ações práticas sem reflexão e questionamento. Só assim se faz valer a legitimação da identidade profissional e do projeto profissional.

Conforme as Conclusões..., (1995, p.189):

A relação teoria/prática deve ser checada a cada momento e desta forma avançar com mais clareza e mais confiança na construção de um projeto profissional que contribua efetivamente na transformação de nossa sociedade.

Então, o projeto profissional se faz presente nas relações teóricas e práticas, devendo ser explorado a fim alcançar a contribuição para uma sociedade mais justa.

Para atingir essa dimensão, Faleiros (2001b, p.27) pontua que:

A prática profissional se torna cada vez mais complexa e não pode mais ingenuamente ser reduzida a entrevistas, reuniões e visitas e nem a um militância sectário. Ela se torna um saber estratégico. Ela se torna um saber tático. Um saber que necessita situar-se num contexto político global e num contexto institucional particular, visualizando as relações de saber e poder da e com a própria população.

A dimensão da prática profissional contemporânea está voltada para a dimensão estratégica do contexto político e social que permeia na realidade vivenciada. Para compreensão dessa realidade, faz-se necessário compreender o conceito de vida cotidiana. Conceito esse, que trata o cotidiano como a vida de todos os dias e em qualquer época.

Netto e Carvalho (1996, p.24) retratam o cotidiano profissional e pessoal como: “Não existe vida humana sem o cotidiano e a cotidianidade. O cotidiano está presente em todas as esferas da vida do indivíduo, seja no trabalho, na vida familiar, nas suas relações sociais, lazer, etc...”. Assim, também é na vida cotidiana que ocorre a prática profissional.

Desse modo, Andraus (1996, p.102) também faz a ligação entre elas, dizendo que: “Repensar a prática exige o repensar a vida [...]”.

Entende-se que é nesse contexto crítico – dialético que se compreende a prática profissional do assistente social, suas contradições de trabalho e vida humana, sendo necessário, o maior aprofundamento sobre a atuação profissional e seus entraves na realidade contemporânea.

4 CAMINHOS DA PESQUISA

4.1 Considerações Metodológicas

Considera-se a pesquisa como uma investigação sistemática designada à busca constante de conhecimentos. Um processo orientado por um método, com o objetivo de

levantar, explorar e analisar dados para formulação de um conhecimento científico.

A enciclopédia virtual Wikipédia (2008) conceitua que:

Uma pesquisa é um processo de construção do conhecimento que tem como metas principais gerar novos conhecimentos e/ou corroborar ou refutar algum conhecimento pré-existente. É basicamente um processo de aprendizagem tanto do indivíduo que a realiza quanto da sociedade na qual esta se desenvolve. A pesquisa como atividade regular também pode ser definida como o conjunto de atividades orientadas e planejadas pela busca de um conhecimento.

Já, especificamente a pesquisa na área do Serviço Social, representa compreender os fenômenos da realidade, a fim de, formular respostas e acionar as possibilidades encontradas.

Com esse entendimento realizou-se a presente pesquisa, que buscou aferir maior visibilidade quanto à prática profissional do Serviço Social organizacional, proporcionando a compreensão da realidade na contemporaneidade. Frente a esse propósito, o estudo foi realizado no período de fevereiro a novembro de 2008 na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), propriamente na Diretoria Regional de São Paulo Interior (DR SPI), cuja sede localiza-se no município de Bauru.

A princípio foi elaborada uma hemeroteca, composta por artigos de internet, jornais e revistas, proporcionando uma aproximação dos assuntos referentes ao Serviço Social organizacional.

Após essa etapa, ocorreu o fichamento de vários livros, revistas e artigos, com o intuito de proporcionar uma base teórica sobre o assunto abordado na pesquisa e maior aprofundamento sobre o tema proposto.

Posteriormente, realizou-se a elaboração do projeto de pesquisa, estabelecendo como objetivo geral do estudo, apreender a realidade da prática contemporânea do Serviço Social organizacional na ECT. Já os objetivos específicos foram: desvelar o Serviço Social contemporâneo e sua identidade diante do cotidiano profissional na ECT; identificar as demandas e os fatores internos e externos que interferem na prática profissional do assistente social na ECT e evidenciar os reflexos da prática profissional contemporânea na concepção dos sujeitos da pesquisa.

Compreender a totalidade que envolve a prática profissional torna-se de suma importância para abrir caminhos de reflexão quanto ao espaço de trabalho do assistente social, podendo criar ou reforçar alternativas que fortaleçam as condições de trabalho nos diversos campos de ação profissional. Diante dessa reflexão, fez-se necessário o

questionamento; como vem se efetivando a prática profissional contemporânea do Serviço Social organizacional na empresa?

Portanto, o objeto de estudo pesquisado referiu-se a prática profissional contemporânea do Serviço Social no âmbito da ECT.

Ressalta-se que a prática profissional articula um conjunto de fatores constitutivos que viabiliza a identidade profissional num contexto de construção coletiva. A esse respeito, Yamamoto (2005, p.94) pontua:

Uma interpretação distinta do exercício profissional, que pode possibilitar à categoria profissional ampliar a transparência na leitura de seu desempenho, é focar o trabalho profissional como partícipe de processos de trabalho que se organizam conforme as exigências econômicas e sociopolíticas do processo de acumulação, moldando-se em função das condições e relações sociais específicas em que se realiza, as quais não são idênticas em todos os contextos em que se desenvolve o trabalho do assistente social.

A construção da prática profissional não depende somente e diretamente do profissional que a executa, pois, envolve questões mais complexas que merecem aprofundamento e reflexão.

A hipótese levantada que responde o questionamento do estudo, é que a prática contemporânea do Serviço Social da ECT vem se desenvolvendo de acordo com as tendências da profissão, principalmente em relação às novas requisições para a categoria profissional. Os avanços obtidos na profissão se fazem presentes no âmbito da ECT, através de novos posicionamentos estratégicos requisitados aos assistentes sociais, que apresentam competências teóricas e práticas para as novas possibilidades de ação no campo empresarial. Apesar das transformações ocorridas com a reestruturação empresarial, o Serviço Social tem desenvolvido ações e práticas que revelam a realidade da profissão, apresentando atualmente sua visibilidade frente aos programas e projetos desenvolvidos com os empregados e gestores da empresa.

Dessa forma, o tema escolhido para a pesquisa e a comprovação da hipótese levantada tornou-se de suma importância para os profissionais da área do Serviço Social, pois possibilita que os mesmos reflitam sobre a realidade da prática profissional vivenciada e desperte para a busca de maior reconhecimento profissional.

A tipologia da pesquisa caracterizou-se como quanti-qualitativa, pois houve a prevalência de dados quantitativos adequados para apurar opiniões e informações dos pesquisados explícitas em porcentagens. A pesquisa quantitativa testa com clareza as hipóteses levantadas para a pesquisa e fornecem indícios que podem ser comparados com

outros. Apresenta-se também como qualitativa, pois através de algumas questões, foi possível analisar o nível da realidade e a singularidade de cada um dos pesquisados. Ressalta-se que nenhuma pesquisa é somente quantitativa ou qualitativa, pois uma complementa a outra, como explica Martinelli (1999, p.34):

A abordagem quantitativa, quando não exclusiva, serve de fundamento ao conhecimento produzido pela pesquisa qualitativa. Para muitos autores a pesquisa quantitativa não deve ser oposta à pesquisa qualitativa, mas ambas devem sinergicamente convergir na complementaridade mútua, sem confinar os processos e questões metodológicas a limites que atribuam os métodos quantitativos exclusivamente ao positivismo ou os métodos qualitativos ao pensamento interpretativo, ou seja, a fenomenologia, a dialética, a hermenêutica.

Com esse pensamento, realizou-se a pesquisa de modo quanti-qualitativo, sendo possível usufruir destes métodos complementares.

Para a efetivação da pesquisa utilizaram-se como instrumentais técnicos operativos a entrevista semi-estruturada e a observação assistemática.

A observação assistemática ocorreu de forma espontânea, através de estudos exploratórios vivenciados, ou seja, sem utilização de técnica para sua realização.

Já a entrevista semi-estruturada realizou-se por meio de questionário padronizado, composto por perguntas claras e objetivas, garantindo a uniformidade do entendimento aos entrevistados. Optou-se pela técnica do questionário por ser o instrumental que proporciona condições adequadas para cada pesquisado responde-lo no local e período desejado.

Para validar o uso do questionário realizou-se com antecedência um pré-teste aplicado no mês de junho com duas assistentes sociais da ECT e teve por finalidade testar a técnica de coleta de dados, os objetivos e a hipótese da pesquisa. Constatou-se na aplicação do pré-teste, a necessidade de alterações na formulação de algumas questões, a fim de garantir a eficácia do instrumental para se obter resultados mais precisos.

Em relação ao nível de pesquisa alcançado, esta se classificou como descritiva, pois houve a preocupação em realizar o estudo sem a interferência do pesquisador nos resultados obtidos, percorrendo os caminhos necessários a fim de estimular a compreensão do objeto estudado.

Neste percurso, a facilidade que se encontrou foi a utilização do sistema de comunicação existente na empresa (Intranet), proporcionando agilidade na coleta de dados através de e-mail. Com relação às dificuldades, não se evidenciou em nenhum momento do estudo.

O universo da pesquisa foi composto por sete assistentes sociais, portanto,

configurou-se como censitária, pois envolveu toda a equipe de profissionais do Serviço Social da ECT / DR SPI. Desta forma não foi necessário a utilização de amostragens.

A coleta de dados teve início no mês de julho de 2008, com o envio do questionário a todos os sujeitos, que retornaram em tempo hábil para proceder com a análise de dados. Após a aplicação da pesquisa de campo, foi possível identificar os seguintes eixos de análise: concepção das assistentes sociais da ECT sobre a prática do Serviço Social contemporâneo; identificação de demandas e de fatores constitutivos que interferem na prática profissional, segundo as assistentes sociais e opiniões das mesmas em relação às repercussões da prática profissional contemporânea.

Finalmente, elaborou-se a análise de resultados, levando em consideração os dados mais relevantes e significativos correlacionando com a apreensão da fundamentação teórica e os objetivos propostos do estudo, conforme apresentação a seguir.

4.2 Apresentação e análise dos resultados

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) é uma empresa de economia mista (pública e privada), que presta serviços públicos de comunicações.

A ECT tem como finalidade implantar e explorar o serviço de telegrama e os serviços postais, alguns com exclusividade, conforme definido em lei; explorar as atividades correlatadas; promover a formação e treinamento do pessoal necessário ao desempenho de suas atribuições e exercer outras atividades afins, autorizadas pelo Ministério das Comunicações.

A missão da ECT é de facilitar as relações pessoais e empresariais, mediante oferta de serviços de correios com ética, competitividade, lucratividade e responsabilidade social.

O Estado de São Paulo possui atualmente duas diretorias regionais, a Diretoria Regional São Paulo Metropolitana (DR SPM), com atuação na grande São Paulo e Baixada Santista, e a Diretoria Regional São Paulo Interior (DR SPI), com atuação nas demais localidades do estado. As Diretorias Regionais são órgãos encarregados de executar em âmbito regional, os serviços a cargo da empresa.

A DR SPI com sede localizada no município de Bauru foi instalada em setembro de 1999, na qual, se localiza a atual seção de Serviço Social que está inserida na Gerência de Saúde / Coordenadoria Regional de Recursos Humanos. Essa diretoria conta com uma média de 11.500 empregados, 250 estagiários e 250 pessoas com alguma deficiência, distribuídos em doze regiões operacionais.

A área do Serviço Social da DR SPI é composta atualmente por sete assistentes sociais, sendo que duas estão lotadas na cidade de Campinas-SP, uma em Ribeirão Preto-SP e quatro na cidade de Bauru-SP.

Portanto, os sujeitos da pesquisa perfazem as sete assistentes sociais da DR SPI, e a fim de melhor visualizar o perfil dos sujeitos, elaborou-se o seguinte quadro:

Caracterização dos Sujeitos pesquisados

Sujeito	Sexo	Faixa etária	Ano de Formação	Instituição em que se formou	Aperfeiçoamento profissional	Ano de admissão	Cargo
A	Fem.	20 a 30 anos	2003	PUC – Paraná	Não	2006	Assistente Social
B	Fem.	20 a 30 anos	2000	ITE – Bauru	Especialização: Desenvolvimento e Gestão de Projetos	2004	Assistente Social
C	Fem.	20 a 30 anos	2006	ITE – Bauru	Não	2007	Assistente Social
D	Fem.	20 a 30 anos	2003	PUC – SP	Especialização: Prevenção drogas e Intervenção em	2005	Assistente Social
E	Fem.	30 a 40 anos	1992	ITE – Bauru	Especialização: R.H. e Gestão de Avaliação de Programas	1997	Assistente Social
F	Fem.	20 a 30 anos	2005	ITE – Bauru	Especialização : Gestão administração pública	2006	Assistente Social
G	Fem.	40 a 50 anos	1984	PUC –SP	Especialização : Psicodrama e sociodrama Pós Graduação: Administração	2000	Assistente Social

Fonte: Assistentes sociais do quadro funcional da ECT / DR SPI no período de fevereiro a novembro de 2008.

O quadro caracteriza os profissionais inseridos no Serviço Social da DR SPI, perfazendo um total de sete assistentes sociais, todas do sexo feminino, com as seguintes faixas etárias: cinco de 20 a 30 anos; uma de 30 a 40 anos e uma de 40 a 50 anos de idade. O ano de formação acadêmica das profissionais varia: uma no ano de 1984; uma no ano de 1997 e as demais entre 2000 a 2006. Referente à Instituição em que se formaram identifica-se: quatro assistentes sociais na Instituição Toledo de Ensino – Bauru; uma na Pontifícia

Universidade Católica (PUC) do Paraná e duas na PUC - São Paulo. Cinco assistentes sociais cursaram ou cursam aperfeiçoamento profissional, portanto somente duas não cursaram até o momento. O ano de admissão na ECT varia entre o ano de 1997 a 2007 e o cargo ocupado na empresa por todas é de assistente social.

As falas dos sujeitos pesquisados permitiram identificar três eixos inter-relacionados de análise, a saber:

O primeiro eixo norteador refere-se às concepções das assistentes sociais da ECT em relação à prática do Serviço Social contemporâneo e no âmbito da ECT. Neste, será abordado o conhecimento geral sobre o Serviço Social na área organizacional e na empresa, através de uma análise reflexiva sobre a vivência profissional.

O segundo eixo refere-se à identificação de demandas e de fatores constitutivos que interferem na prática profissional segundo as assistentes sociais da ECT.

O terceiro e último eixo da pesquisa, refere-se à opinião das assistentes sociais em relação às repercussões da prática profissional contemporânea na ECT. Neste, será abordado a opinião das assistentes sociais sobre como os diretores e gerentes atribuem à imagem do Serviço Social na empresa, bem como, a opinião sobre o posicionamento das assistentes sociais na ECT em relação às novas requisições e tendências da profissão e da área organizacional.

Os dados e informações relatados nos eixos evidenciam a visibilidade da prática profissional do Serviço Social no campo empresarial, representando a vivência da área, por meio das várias visões das assistentes sociais que trabalham atualmente na empresa.

4.2.1 Concepção das assistentes sociais da ECT sobre a prática do Serviço Social contemporâneo

Frente à atual realidade do Serviço Social, destaca-se que na contemporaneidade o assistente social tem uma atuação dotada de olhar crítico, com capacidade de decifrar a realidade, uma vez que o assistente social possui uma formação acadêmica generalista e com visão de totalidade, o que possibilita responder as novas requisições para a prática profissional frente à atual conjuntura da sociedade. Há tempos o assistente social deixou de ser somente um executor de atividades, atualmente é um profissional que apresenta condições de propor ações para efetivação do seu trabalho.

Assim, Iamamoto (2005, p.27) afirma que:

[...], o Serviço Social é considerado como uma especialização do trabalho e a atuação do assistente social uma manifestação de seu trabalho, inscrito no âmbito da produção e reprodução da vida social. Esse rumo da análise recusa visões unilaterais, que apreendem dimensões isoladas da realidade, sejam elas de cunho economicista, politicista ou culturalista. A preocupação é afirmar a óptica da *totalidade na apreensão da dinâmica da vida social*, identificando como o Serviço Social se relaciona com as várias dimensões da vida social.

O Serviço Social contemporâneo deve estar engajado em decifrar a realidade, atualizando-se teoricamente para responder as novas requisições da prática profissional.

Especificamente no âmbito do Serviço Social organizacional Abreo e Favaro (2001, p.4) apontam que:

No âmbito da produção e no processo de trabalho, as mudanças tecnológicas e organizacionais, têm delineado novas estratégias de gestão e controle da força de trabalho. Assim, o que se verifica é uma nova forma do exercício profissional do Serviço Social nas empresas.

Evidencia-se que as mudanças na realidade empresarial se fazem presentes na atualidade contemporânea e definem o espaço de trabalho para o exercício profissional do assistente social.

Com esse entendimento, questionou-se aos sujeitos pesquisados sobre como concebem o Serviço Social organizacional contemporâneo e obtiveram-se os seguintes relatos:

[...] é uma das áreas da profissão que exige do profissional uma atuação generalista, um conhecimento amplo das diferentes áreas e recursos, visto que surgem casos diferentes a cada instante... exige envolvimento com equipe interprofissional.... o assistente social atua no atendimento individual a funcionários e familiares, procurando refletir com seus usuários as possibilidades de gerenciamento de habilidades que conduzam à solução de suas próprias dificuldades; como também exerce seu trabalho com ações coletivas, mediante a elaboração e implementação de projetos e programas com ações preventivas e educativas que viabilizem a melhoria da qualidade de vida dos funcionários... assim, diante das mudanças ocorridas na sociedade e das demandas emergentes, é importante que o assistente social inserido em organizações invista em

seu aperfeiçoamento, com vistas a estar apto para atender as situações postas, legitimar sua prática profissional e preservar seu espaço de atuação. (Sujeito A)

[...] o Serviço Social passou a atuar em uma área mais ampla por possuir habilidades e competência para isso. Trata-se da área de Recursos Humanos, onde irá atuar em parcerias com outros profissionais exercendo funções voltadas a implantação de programas de qualidade de vida e benefícios... O profissional da contemporaneidade não apenas executa as ações, mas tem também o desafio de planejá-las e implantá-las nas empresas. (Sujeito D)

Com a maturidade da profissão, o Serviço Social nas organizações, passou a ser analisado como um amplo espaço de atuação para área, tendo em vista, a generalidade da formação, o conhecimento de homem e mundo, visão de totalidade, a criticidade do profissional. (Sujeito E)

[...] nos dias de hoje tem o papel de um consultor interno da alta direção e dos gestores de modo geral, facilitando para estes o entendimento das expressões da questão social que emerge das relações sociais vivenciadas pelo empregados. (Sujeito B)

Essas concepções retratam que os sujeitos possuem consciência sobre a amplitude que a profissão vem adquirindo. Todos os pesquisados apresentam conhecimentos técnicos sobre a atualidade da profissão, citando as atuais exigências, tendências e compromissos do Serviço Social na área organizacional, bem como as habilidades e competências do assistente social para atuar não apenas na micro-atuação, mas no planejamento de ações a nível gerencial.

Em relação ao Serviço Social na ECT, o Manual de Pessoal (MANPES) número 17 vigente na empresa, estabelece que: “As ações da área de Serviço Social estão alinhadas aos objetivos estratégicos da ECT ao incentivar a promoção de práticas de cidadania e de qualidade de vida, gerando uma relação positiva entre os empregados, a Empresa e a Sociedade, o que reforça o seu papel de uma instituição socialmente responsável”.

Assim, destacaram-se nesse eixo as falas dos sujeitos referindo-se especificamente sobre o Serviço Social da empresa, e obtiveram-se as seguintes opiniões:

O Serviço Social na ECT vem acompanhando as transformações ocorridas na empresa e se reposicionando a fim atender as

demandas organizacionais, bem como, o Projeto Ético Político da profissão.

(Sujeito B)

[...] o Serviço Social na ECT vem desenvolvendo seu trabalho com comprometimento e responsabilidade, se atentando para as novas exigências e novas demandas, sendo ainda necessário a conquista de seu espaço e a realização de um trabalho contínuo.

(Sujeito C)

A equipe tem procurado dar maior ênfase às ações educativas e preventivas visando minimizar a necessidade de atendimentos individuais emergenciais.

(Sujeito A)

Os profissionais de Serviço Social da ECT estão vinculados à área de recursos humanos, como agentes de melhoria, que buscam a mediação entre os objetivos da empresa e objetivos individuais do empregado, nas mais diversificadas realidades sociais, tendo como prisma à valorização da qualidade de vida do usuário no âmbito familiar e do trabalho.

(Sujeito F)

Diante dos relatos acima sobre a identidade do Serviço Social na ECT, 57% dos sujeitos acredita que a área tem acompanhado os rumos da profissão, citando a existência do Projeto Ético Político, do reposicionamento e compromisso materializado através do desenvolvimento de ações preventivas e educativas que facilitam o acesso à qualidade de vida dos empregados e familiares.

Os demais sujeitos relatam outra visão sobre a identidade do Serviço Social na empresa, expressando-se da seguinte maneira:

A meu ver, houve um grande crescimento da área nestes últimos anos, além de um maior reconhecimento da importância de seu papel na empresa. Mas também houve retrocessos.

(Sujeito G)

Acredito que muitos avanços ocorreram, mas está longe de ser considerado modelo.

(Sujeito D)

O Serviço Social precisa urgente sair de seu “mundinho” próprio, que ele mesmo criou, e se relacionar com o todo da empresa. Mudar seu foco, sua forma de atuação fazer o que realmente é

*necessário fazer e esperam que ele faça.... Voltar e reconquistar as áreas operacionais e administrativas, reconquistar os empregados, buscar credibilidade, ouvir os empregados, gestores, conhecer a real necessidade e atuar, conforme as necessidades organizacionais.
(Sujeito E)*

Assim, três sujeitos (43% dos pesquisados) opinaram que o Serviço Social na empresa não tem avançado na prática conforme as diretrizes da profissão. Através das falas, constata-se que os sujeitos acreditam que a área poderia estar mais avançada em suas ações. Além disso, um dos sujeitos, que se inclui na área, identifica que os próprios profissionais se fecharam para o crescimento na empresa, chegando a perder espaço e credibilidade perante a organização.

Para aferir a visibilidade em relação à prática profissional realizada, Faleiros (2001a, p.119) diz: “A prática crítica é um processo da superação da contradição entre agir, pensar, fazer e refazer, no enfrentar as contradições e forças em presença [...]”. Assim a reflexão sobre a ação é primordial para vislumbrar possibilidades de trabalho.

Percebe-se que os entrevistados concebem o Serviço Social através de uma visão crítica, relatando a existência do comprometimento e responsabilidade que os profissionais devem possuir para atuar em seu espaço ocupacional.

4.2.2 Identificação de demandas e de fatores constitutivos que interferem na prática profissional, segundo as assistentes sociais

A inserção do Serviço Social na ECT está caracterizada mediante os projetos e programas existentes, com objetivo de promover ações sócio-educativas e subsidiar os gestores na condução das expressões da questão social no âmbito da sua equipe, com vistas a criar um ambiente organizacional favorável à motivação e ao comprometimento das demandas postas. Além de favorecer o aprimoramento da competência relacional dos empregados nos aspectos; funcional, pessoal e familiar, visando o desenvolvimento de suas potencialidades.

Desse modo, a área de Serviço Social está direcionada ao público interno e sua família através das ações que abrangem atualmente os seguintes projetos:

- **Educação para uma Vida Saudável**

Desenvolvimento de ações sócio-educativas com o intuito de despertar nos empregados e familiares, mudanças de atitudes e hábitos, contribuindo para a melhoria na

qualidade de vida pessoal e no ambiente de trabalho, para a promoção da saúde e redução de possíveis focos de discriminação e preconceitos nos locais de trabalho. As ações subdividem-se em:

Feira Regional da Qualidade de Vida; Trata-se da realização de ações com foco na melhoria da qualidade de vida.

Seja Mais Você Mesmo; Trata-se do acompanhamento e encaminhamento de casos identificados de dependência de substâncias psicoativas. Ocorre ainda a elaboração de textos referentes ao projeto para publicação em notas de Boletim Interno (BI), que se refere à divulgação interna da empresa. Ainda ocorre periodicamente a realização de concursos culturais.

- **Nova Etapa de Vida**

A ação tem como objetivo proporcionar a reflexão sobre os aspectos relacionados à construção de um projeto de vida pessoal, profissional e pós-carreira; sendo desenvolvidas atividades de informação no campo da saúde, educação, cultura e aposentadoria, através de ações coletivas e individuais.

- **Gestão do Orçamento Familiar**

Tem por objetivo sensibilizar os empregados sobre a importância de planejar adequadamente a destinação de seus recursos financeiros, por meio de palestras e notas de BI, além de oferecer cursos de geração de renda para empregados e dependentes, bem como realizar as Feiras de Talentos Internos para exposição e comercialização dos produtos.

- **Ações Regionais**

São ações sócio-educativas, desenvolvidas de acordo com a demanda de cada Diretoria Regional, subdividindo-se em:

Mãe Primeiros Passos; Tem por objetivo propiciar o acesso a informações quanto ao período de gestação, parto e pós-parto, bem como noções de aleitamento materno, realizando-se através do encaminhando de material educativo às gestantes (empregadas, dependentes e terceirizadas).

Formação de Pais / Resgatando Valores; Trata-se da realização de reuniões com os pais de acordo com a faixa etária dos filhos (infância/pré-adolescente e adolescente), criando um espaço para o debate e o aprendizado de questões ligadas à educação dos filhos. Essa ação é realizada sob orientação de parcerias com profissionais capacitados.

As ações do Serviço Social são realizadas de forma individual (atendimento específico à situação apresentada pelo empregado) e coletiva (reuniões, encontros, palestras com foco educativo e preventivo).

Diante disso, exemplificar a prática profissional através das principais demandas que

se apresentam no campo, é a base para compreender a atualidade da prática cotidiana do assistente social, suas facilidades, dificuldades e a efetivação do trabalho na empresa.

Abreo e Favaro (2001, p.5) explicam que as demandas profissionais para o Serviço Social foram ampliadas, e que atualmente se desdobram para a área de planejamento das políticas de enfrentamento do desafio da qualidade.

Dessa forma, solicitou-se aos sujeitos a identificação das principais demandas atendidas na empresa, e obtiveram-se os seguintes relatos:

No âmbito Individual:

*Dificuldades de relacionamento interpessoal familiar e no trabalho.
(Sujeitos A, B, C, D, E e G)*

*Dependência de substâncias psicoativas.
(Sujeitos A, C, D, E e F)*

*Situação econômica- financeira.
(Sujeitos A, B, C e D)*

*Vítimas de assaltos no local de trabalho.
(Sujeitos A, B, C e F)*

*Questões de Saúde.
(Sujeitos B, C, E e G)*

*Informações sobre Benefícios e Direitos.
(Sujeitos A, D, F e G)*

*Reabilitação Profissional.
(Sujeitos C, E e F)*

Constata-se que a maior demanda relatada pelos sujeitos, é a questão de relacionamento interpessoal familiar e no trabalho. Sabe-se, pois, que essa demanda é proveniente de influências geradas por outras expressões da questão social, tais como, desemprego, saúde precária, insegurança, vulnerabilidade social, tendências ao individualismo, entre outras.

Em seguida, evidencia-se nos relatos uma maior incidência sobre a demanda de empregados dependentes de substâncias psicoativas. Esse tipo de demanda decorre do uso de

substâncias que alteram o comportamento e estado de consciência dos dependentes, contribuindo com os índices de absenteísmo na empresa, prejudicando a qualidade de vida dos empregados e de seus familiares.

Consequentemente os relatos identificam as demandas de dificuldades nas situações econômicas. Essas demandas se fazem presentes no ambiente organizacional já que estão atreladas ao sistema capitalista em que vivemos, pois, o incentivo ao “ter” destaca-se na sociedade moderna, fazendo com que as pessoas necessitem cada vez mais de recursos financeiros para sobreviver.

A perda das condições de segurança no trabalho também é uma demanda relatada, e ocorre devido às situações de violência (assaltos nas unidades da empresa) que permeiam frequentemente na sociedade.

As situações de saúde também são relatadas como uma das principais demandas do Serviço Social, tornando-se resultantes de diversas questões relacionadas à deficiência na efetivação do direito a saúde.

Por fim, constata-se nos relatos que as demandas de informações sobre benefícios e reabilitação profissional, também se fazem presentes e com certa relevância. Esse tipo de demanda representa a mediação da área do Serviço Social entre empregados e empregadores, pois a empresa proporciona certos benefícios e destina ao Serviço Social a garantia da efetivação desses direitos.

Já no âmbito coletivo, os relatos evidenciaram demandas de cunho educativo e preventivo, ilustradas da seguinte forma:

*Qualidade de vida e Saúde – Projeto Educação para Uma Vida Saudável.
(Sujeitos A, B, F e G)*

*Preparação para aposentadoria – Projeto Nova Etapa de Vida.
(Sujeitos A, B e G)*

Equilíbrio Financeiro – Projeto Gestão do Orçamento Familiar. (Sujeitos A, B e F)

Percebe-se entre os relatos que os grandes focos das ações coletivas pertinentes na ECT, são de natureza preventiva e educativa, além de se apresentarem relacionados às demandas individuais.

De acordo com os sujeitos as principais demandas no âmbito coletivo ocorrem através da realização de ações atreladas às situações de melhoria na qualidade de vida dos

empregados. Em seguida, as demandas sobre preparação para aposentadoria e equilíbrio financeiro, sendo que ambas fazem parte de projetos direcionados a constituição do aprendizado para o enfrentamento das questões da vida cotidiana.

Ressalta-se através das demandas, que o assistente social é um profissional que age interligado com a realidade de vida das pessoas, e que essa realidade ocorre num movimento contínuo de transformação.

Para tanto, fez-se necessário identificar os fatores que constituem a condição para o agir profissional, pois desse modo, ocorre o entendimento sobre as facilidades e dificuldades encontradas pelos profissionais para responder as demandas apresentadas.

A ECT é uma empresa que vêm se modernizando para atender às necessidades de comunicação das empresas e instituições num mercado cada vez mais competitivo. Essa modernização representa a busca para a melhoria no atendimento aos clientes e a garantia da prestação de serviços com qualidade.

Nesse contexto, sabe-se que só é possível prestar serviços com qualidade se a empresa propiciar condições de trabalho como clima organizacional, remuneração adequada, respeito aos trabalhadores, treinamentos, materiais para o desenvolvimento das atividades, entre outras propicias para o atendimento de suas necessidades. Concomitantemente, a efetividade da prática profissional, requer também o empenho dos profissionais. De acordo com Cesar (2006, p.133):

Dada sua ênfase na melhoria contínua, o programa de Qualidade Total exige treinamento contínuo e sistemático de modo a oferecer, para os empregados, em todos os níveis da organização, oportunidades de desenvolver novas competências.

Significa que a empresa e o empregado (inclusive os assistentes sociais) devem utilizar-se do aprimoramento de recursos pessoais e profissionais para atingir a eficiência e eficácia na realização de suas funções.

Faz-se necessário discorrer que os fatores que ocorrem na sociedade, também são fatores constitutivos para a prática profissional e interferem nas relações de trabalho do assistente social, pois, é por meio das relações sociais que se realiza a prática profissional. Nos termos de Yamamoto, compreender a profissão abrange:

Passar da análise profissão ao seu processamento no âmbito dos processos e relações de trabalho particulares representa um salto importante. Incorpora os avanços teóricos, metodológicos, éticos, políticos e técnico-operativos acumulados nas últimas décadas e,

simultaneamente, abre um leque de possibilidades, ainda não integralmente exploradas, no sentido de afinar, com maior rigor, as propostas analíticas sobre o Serviço Social com as provocações e desafio enfrentados no trabalho cotidiano. (IAMAMOTO, 2007, p.219)

A mesma autora (2005, p.100) pontua:

[...] a relação do exercício profissional com a instituição; os recursos orçamentários para os programas sociais (que sofrem profunda restrição em função dos “ajustes estruturais”), as políticas sociais atinentes ao campo de trabalho, a questão social etc., não podem ser encarados como componentes “externos” ao trabalho profissional, mas, ao contrário, contribuem para moldá-lo tanto material quanto socialmente.

Diante dessa compreensão de totalidade para a prática profissional, em que vários fatores compreendem o processo de trabalho do assistente social, questionou-se aos sujeitos pesquisados, quais os fatores mais relevantes que ocorrem na prática profissional e que **contribuem** para o avanço da profissão na ECT, subdividindo-se da seguinte forma:

a) *Em relação aos **fatores institucionais** que contribuem para o avanço da profissão na empresa obtiveram-se os seguintes relatos:*

Relacionamento com diversos profissionais das diferentes áreas, para troca de experiência, discussões e debates, que enriquece os assuntos, possibilita a argumentação, e oportuniza mostrarmos nosso ponto de vista, das mais diversas situações.

(Sujeito E)

Realização de trabalho em equipe com participação de outras áreas.

(Sujeito B)

Parceria com demais profissionais (médicos, psicólogos, entre outros).

(Sujeito C)

A possibilidade de realização de trabalhos multi e interdisciplinares.

(Sujeito G)

A maioria dos pesquisados relatam a existência do trabalho em equipe ou intersetorialidade como algo presente na ECT e que contribui para a prática profissional. De acordo com Iamamoto essa é uma das especializações do trabalho do assistente social:

[...] o assistente social é chamado a desempenhar sua profissão em um *processo de trabalho coletivo*, organizado dentro das condições sociais dadas, cujo produto, *em suas dimensões materiais e sociais, é fruto do trabalho combinado ou cooperativo, que se forja com o contributo específico das diversas especializações do trabalho.* (IAMAMOTO, 2005, p.107)

O trabalho em equipe é essencial para o alcance de objetivos numa ação, pois através de diversas especializações ocorre a intersetorialidade que oportuniza cada profissional contribuir com sua especificidade para o resultado final de uma intervenção. Conforme o Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) do Estado de São Paulo (2004, p.39), a articulação com outras categorias profissionais é um dos princípios do Código de Ética do assistente social, que diz: “Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos trabalhadores”.

Observa-se que os profissionais pesquisados valorizam a atuação ética através da constatação que este, tem norteado a prática profissional cotidiana na empresa.

Conseqüente aos relatos do trabalho em equipe, outros sujeitos apontam que:

A possibilidade de participação em Eventos de Oportunidade (cursos e palestras relacionadas à área) financiados pela Empresa.
(Sujeito A)

O incentivo à participação em cursos dentro e fora da empresa favorece a atualização profissional.
(Sujeito G)

Oportunidade de novos conhecimentos, acompanhamento da mudança do mundo dos negócios.
(Sujeito E)

Com os relatos se notou que a empresa oportuniza ou incentiva a busca do aperfeiçoamento profissional. Esse fato proporciona melhores condições para a efetivação da prática profissional, já que é necessário aprimorar os conhecimentos para melhor intervir na realidade organizacional. Cesar (2006, p.132) complementa:

As necessidades de ampliação do conhecimento são supridas, através dos programas de treinamento e desenvolvimento estruturados pela própria empresa, objetivando requalificar o profissional, dentro dos parâmetros das teorias sistêmicas e organizacionais.

Além da ampliação do conhecimento, a ECT mostra-se propícia para a troca de conhecimentos, conforme os relatos abaixo:

O fato de a ECT ser uma empresa Nacional permite o contato com profissionais de outras regiões e estados, oportunizando a troca de experiências e conhecimento das ações e parcerias, e ao mesmo tempo fazer um comparativo de resultados.

(Sujeito A)

Possibilidade de troca de experiências com outros profissionais e outras diretorias, o que enriquece as possibilidades de atuação.

(Sujeito G)

Possibilidade de macro atuação.

(Sujeito F)

Esse aspecto é um fortalecedor da prática profissional, pois o assistente social em posse de conhecimentos teóricos e práticos tem facilidade para efetivar a troca de experiências com profissionais de outras diretorias, como as que se localizam na cidade de São Paulo e Brasília. Essa característica de macro atuação torna-se relevante nesse momento, pois enriquece as ações da área.

Outros relatos apontam que na empresa existem os seguintes fatores que contribuem para o avanço da profissão:

Capacidade de percepção do clima organizacional por meio de atuação direta nas áreas clientes, permitindo subsidiar as decisões gerenciais.

Orçamento específico da área para execução dos Projetos.

(Sujeito B)

Contribuir para a melhoria do clima organizacional e redução do absenteísmo. Orçamento para a execução das ações coletivas (Projetos). (Sujeito F)

Evidencia-se que a empresa proporciona condições favoráveis para o desenvolvimento das ações, pois os relatos apontam a satisfação dos sujeitos com o clima organizacional e com o orçamento destinado para os projetos da área.

Estes fatores são essenciais para o desenvolvimento das ações na área organizacional, já que é por meio destes que se concretizam as metas estabelecidas para a realização dos programas e projetos do serviço Social.

Por fim, os sujeitos relatam que na empresa existe a autonomia profissional, conforme a seguir:

*A autonomia dada aos profissionais na realização de suas atividades e na elaboração e implementação dos projetos.
(Sujeito G)*

*Autonomia, apesar de relativa.
(Sujeito D)*

Iamamoto (2007, p.220) diz “A efetivação dessa autonomia é dependente da correlação de forças econômica, política e cultural em nível societário e se expressa, de forma particular, nos distintos espaços ocupacionais [...]”. Ou seja, a autonomia profissional do assistente social é também elaborada de acordo com as políticas da empresa, na qual cada uma determina sua forma.

Complementando, o Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) do Estado de São Paulo (2004, p.40), traz no Código de Ética profissional, Art. 2º que o assistente social possui: “ampla autonomia no exercício da profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções”. Representa que a autonomia profissional citada nos relatos é preservada e respeitada na empresa.

Em síntese, os relatos evidenciam que o trabalho em equipe, o aperfeiçoamento profissional, a possibilidade da troca de experiências com outras unidades da empresa, o clima organizacional, o orçamento destinado aos projetos e a presença da autonomia profissional, são fatores presentes na instituição que contribuem para a prática do Serviço Social na ECT.

b) Em relação às características próprias da categoria profissional que contribuem para o avanço da profissão obtiveram-se os seguintes relatos:

O fato de termos a possibilidade de manter constante relacionamento com a academia mediante os estagiários e reuniões com professores, viabilizam a troca de experiência e acesso aos debates atuais da profissão. Os Congressos e Conferências proporcionados pelos CRESS, CFESS, ABEPSS, entre outros, permitem a aproximação com as discussões modernas, ainda que a maioria dos encontros profissionais não trabalhe especificamente temas sobre o Serviço Social Organizacional.

(Sujeito A)

Aperfeiçoamentos técnicos constante contribuem com o progresso profissional. Atualização organizacional. Oportunidade de realizar cursos nas mais diversas áreas.

(Sujeito E)

A busca pelo aprimoramento profissional (que é muitas vezes atendida pela empresa).

(Sujeito G)

Os sujeitos relataram que na categoria profissional, existe o compromisso com o aprimoramento profissional do assistente social. A maioria dos sujeitos cita a existência desse condicionante para a realização das ações de forma competente, já que na profissão destaca-se o profissional sintonizado com as mudanças que ocorrem na sociedade em geral.

Iamamoto (2005, p.145) reforça:

A afirmação de um perfil profissional propositivo requer um profissional de novo tipo, comprometido com sua atualização permanente, capaz de sintonizar-se com o ritmo das mudanças que presidem o cenário social contemporâneo em que ‘tudo que é sólido, desmancha do ar’. Profissional que também seja um pesquisador, que invista em sua formação intelectual e cultural e no acompanhamento histórico-conjuntural dos processos sociais para deles extrair potenciais propostas de trabalho – ali presentes como possibilidades – transformando-as em alternativas profissionais.

Esse é um pressuposto que deve nortear a categoria profissional, pois investir na atualização profissional é algo que determina a evolução da prática do assistente social.

Sabe-se também que o grande norte profissional do assistente social é a existência do Projeto Ético Político Profissional. Esse projeto engloba compromissos do agir com ética na postura cotidiana. Assim, os sujeitos relataram:

Existência de um Projeto Profissional e um Código de Ética que

norteia o agir profissional. Base teórica, metodológica e política ampla.
(Sujeito F)

A postura ética que está prevista no código de ética da categoria e que deve ser a base nas ações e no relacionamento interpessoal dos profissionais e destes com a população atendida.
(Sujeito G)

A existência do projeto profissional e do Código de Ética do assistente social é algo próprio da categoria profissional que foi conquistado nas últimas décadas, e atualmente é um dos respaldos das ações profissionais cotidianas. Yamamoto (2007, p.226) dispõe:

E os princípios éticos, ao impregnarem o exercício cotidiano, indicam um *novo modo de operar o trabalho profissional*, estabelecendo balizas para a sua condução nas condições e relações de trabalho em que é exercido e nas expressões coletivas da categoria profissional na sociedade.

Vale ressaltar que os profissionais que reconhecem a existência do projeto e envolvem-se com o mesmo, tem efetivado a prática profissional com efetivo alcance de transformação na realidade.

*c) Em relação aos fatores que ocorrem na **sociedade em geral** que contribuem para o avanço da profissão obtiveram-se os seguintes relatos:*

Acesso a informações e atualidades devido à globalização.
(Sujeito A)

Globalização da informação.
(Sujeito B)

Acompanhar as mudanças do mundo, tecnologia, cultura, valores.
(Sujeito E)

Facilidade de acesso às informações através dos meios eletrônicos (internet).
(Sujeito F)

Evidencia-se que parte dos sujeitos associam o processo da globalização, informação e tecnologia como contribuição para o avanço da profissão na empresa. Com isso entende-se que atualmente, o acesso às ferramentas de comunicação, é essencial para a efetivação do trabalho profissional. Estar sintonizado com as mudanças e acontecimentos na sociedade proporciona melhores condições para um agir profissional voltado à visão de totalidade.

Perante a reestruturação empresarial, exigem-se profissionais que acompanham a dinâmica das inovações tecnológicas e sistemas de informação, pois somente com estas ferramentas e profissionais capacitados, que a empresa obtém condições de enfrentar a concorrência empresarial, que é cada vez mais dinâmica.

Diante destas possibilidades, constatou-se ainda em outros relatos:

Atualmente, muitos órgãos da comunidade têm desenvolvido campanhas, palestras e divulgações na mídia, orientando e promovendo a saúde, visando melhoria da qualidade de vida da população, facilitando, dessa forma, o acesso da população à informação e conhecimento dos recursos existentes.

(Sujeito C)

Possibilidade de parceria com instituições para o desenvolvimento de ações educativas.

(Sujeito A)

Facilidade na efetivação de parcerias com outras empresas e instituições.

(Sujeito B)

As possibilidades de parceria com entidades e órgãos da comunidade, tornam-se fundamentais para a realização das ações da área do Serviço Social, visto que são através de parcerias que se concretizam alguns projetos da área.

Por fim, outros relatos ilustram que:

Encaminhamento de casos para recursos públicos e da comunidade.

(Sujeito A)

Criação de uma rede assistencial para a população em vulnerabilidade social.

(Sujeito F)

A possibilidade de participação efetiva na elaboração das políticas públicas tem dado ao Serviço Social uma importância cada vez maior, em função de sua capacidade de olhar estrategicamente a sociedade.
(Sujeito G)

Assim a articulação com os recursos públicos, viabiliza a efetividade das ações do Serviço Social organizacional. Nesse raciocínio a mediação da área com os recursos públicos, determina a garantia de direitos dos usuários, já que os mesmos possuem direitos de usufruir dos serviços oferecidos pelo Estado. Através dos depoimentos, percebe-se que o assistente social tem efetivado essa mediação. Iamamoto (2005, p.69) contempla:

Contribuem nesta direção ao socializarem informações que subsidiem a formulação/gestão de políticas e o acesso a direitos sociais; ao viabilizarem o uso de recursos legais em prol dos interesses da sociedade civil organizada; ao interferirem na gestão e avaliação daquelas políticas, ampliando o acesso a informações a indivíduos sociais para que possam lutar e interferir na alteração dos rumos da vida em sociedade.

Significa que o envolvimento do Serviço Social com as políticas públicas deve ser intenso, já que os assistentes sociais apresentam uma formação profissional com base ética política capaz de contribuir para a luta dos direitos da sociedade.

Contrapondo o raciocínio exposto até o momento, também se faz necessário refletir sobre a existência de fatores que limitam a prática profissional e que precisam ser ultrapassados. De acordo com Cesar (2006, p.143) esses fatores representam:

Os assistentes sociais enfrentam uma série de dificuldades e limitações para conduzir seu trabalho e tentam assegurar sua legitimidade, manter seu posto de trabalho e afirmar sua utilidade, procurando responder às exigências feitas pela empresa, definindo seus objetivos profissionais a partir dos objetivos corporativos.

Diante da existência das dificuldades para a prática profissional, colheram-se dados sobre os fatores institucionais, próprios da categoria profissional e os que ocorrem na sociedade em geral, que **limitam** o avanço da profissão na empresa, conforme a seguir:

*a) Em relação aos **fatores Institucionais** que limitam o avanço da profissão na empresa, obtiveram-se os seguintes relatos:*

O desconhecimento de superiores do papel das assistentes sociais. Além de gerar uma expectativa errada quanto aos atendimentos realizados, muitas vezes os projetos não são valorizados, ou até mesmo os relatórios e pareceres que serviriam de subsídio para tomada de decisões, são desconsiderados, levando-se apenas em consideração a opinião daqueles que tem maior peso sobre as decisões.

(Sujeito A)

Falta de conhecimento dos gestores e empregados sobre o papel do assistente social.

(Sujeito F)

Falta de reconhecimento ao trabalho realizado.

(Sujeito C)

Reconhecimento de seus dirigentes.

(Sujeito D)

A maioria dos sujeitos relata que a falta de conhecimento e reconhecimento do trabalho desenvolvido pelas assistentes sociais é um dos fatores existentes na empresa que interfere no avanço profissional.

O reconhecimento das competências do assistente social na área organizacional apresentou-se como um fator preponderante que abriu espaços à categoria para o nível de assessoramento gerencial. Mas as alterações diversas como reestruturação empresarial e mudanças no mundo do trabalho, afetam o reconhecimento das capacidades da categoria profissional, como aponta Cesar (2006, p.137):

[...] seja pela redução do quadro ou pela realocização administrativa e técnica dos assistentes sociais, as mudanças nas condições de trabalho terminam por afetar o reconhecimento profissional, transformando-se, perversamente, em objeto de julgamento da eficiência das suas ações.

Evidencia-se, que a área do Serviço Social apesar de desenvolver as atividades profissionais alinhadas aos objetivos estratégicos da empresa, não tem atingido resultados satisfatórios em relação ao conhecimento e reconhecimento da sua prática profissional.

Em relação a esse pensamento, os sujeitos relatam também:

Número reduzido de profissionais de Serviço Social em relação ao número de efetivo atendido pela Diretoria Regional São Paulo Interior. Distância entre a lotação das assistentes sociais e as cidades de atendimento, que compõem a Diretoria Regional de São Paulo Interior.

(Sujeito A)

Abrangência geográfica para as ações do Serviço Social.

(Sujeito F)

Frente aos relatos, a macro atuação da empresa se apresenta como um fator institucional que limita a prática profissional. Como já mencionado, o Serviço Social na empresa é composto por sete assistentes sociais e tem como área de abrangência todo o interior do estado de São Paulo. Esse número reduzido de profissionais para uma grande área de abrangência representa um dos impactos da própria reestruturação empresarial, já que, a tendência é o enxugamento de empregados, ou seja, um menor número de profissionais atendendo um maior número de empregados.

Assim apesar de alguns profissionais na empresa considerarem a macro atuação como um espaço propício para troca de experiências (como já mencionado), por outro lado, outros evidenciam que a macro atuação também representa um aspecto que ainda deve ser superado.

Posteriormente, os seguintes relatos apontam outros fatores:

Falta ou recursos financeiros insuficientes para a realização de determinados projetos.

(Sujeito A)

Verba limitada para a realização das ações, o que dificulta a realização de várias ações e em diversas localidades.

(Sujeito C)

Em contrapartida ao item dos fatores institucionais que contribuem para o agir profissional, na qual, obtiveram-se relatos de sujeitos que evidenciam o orçamento existente na empresa como satisfatório para a realização das ações da área, os sujeitos acima, discordam, pois evidenciam que na empresa há poucos recursos destinados para ações do Serviço Social.

Desse modo, as limitações dos recursos destinados à realização de projetos na empresa tornam prejudicial o desenvolvimento de ações na área do Serviço Social. Em relação a esse aspecto Iamamoto (2007, p.233) diz que, “Verifica-se uma ampla retração dos recursos institucionais para acionar a defesa dos direitos e dos meios de acessá-los”.

Essa falta de recursos financeiros pode acarretar principalmente a precariedade do desenvolvimento de ações com foco preventivo, se tornando inevitável o investimento posterior em outras ações individuais que venham suprir esse déficit na empresa.

Consequentemente obtiveram-se outros relatos que também apontam:

Dificuldade em abordar e desenvolver ações com funcionários da área operacional, tendo em vista a quantidade de trabalho existente e o prazo de entrega a ser cumprido.

(Sujeito C)

As diretrizes são definidas pela coordenação da área em Brasília, em alguns momentos isso favorece a implementação de alguns projetos e prejudica outros.

(Sujeito G)

Cobrança ao profissional do Serviço Social de atribuições não competentes à sua área de atuação.

(Sujeito F)

Estes relatos representam fatores de nível hierárquico na instituição como; liberação de empregados para participação nas ações, definição de metas e cobranças de desempenho à área do Serviço Social.

Diante estes relatos, confirmou-se que a política empresarial determina as condições de trabalho das áreas, e cabe ao profissional do Serviço Social utilizar o poder de negociação para conquista de espaço de trabalho e efetivação dos direitos dos empregados.

Os aspectos institucionais relatados dificultam a prática profissional do Serviço Social, e consequentemente seu avanço na empresa. Todos esses fatores possuem ligação direta com o aspecto político da reestruturação empresarial, pois se trata da flexibilização do trabalho sob o domínio passivo aos trabalhadores.

*b) Em relação às **características próprias da categoria profissional** que limitam o avanço da profissão obtiveram-se os seguintes relatos:*

Resquícios da relação tutelar advinda da profissão.

(Sujeito F)

O Medo de se expor, de arriscar, de buscar novos rumos para área... não perder certos pré-conceitos, não querer ver que o

mundo, o mercado de trabalho, as organizações mudaram. O apego, até mesmo, a visão filantrópica das coisas.
(Sujeito E)

A rotina é um dos grandes inimigos dos profissionais. Em função dela e do acúmulo de tarefas, muitas vezes o assistente social deixa de ter o olhar mais crítico sobre a situação atendida, sobre sua própria postura e sobre os direcionamentos adotados no atendimento, o que é um grande risco de estagnação para o profissional.
(Sujeito G)

Os sujeitos relatam que na categoria profissional ainda há uma postura paternalista. Sabe-se que romper com essa visão, é um dos grandes desafios na atualidade, pois se trata do enraizamento histórico da profissão no Brasil. Como explica Iamamoto (2005, p.64): “[...], a recorrência a posturas e comportamentos messiânicos e voluntaristas tem a ver com a *forte marca da tradição católica oriunda das origens da profissão*”. Portanto identifica-se que o teorismo da profissão deve ser ultrapassado.

Entre outros relatos os sujeitos também identificam características que ainda não foram superadas e influenciam na prática profissional:

Pouca produção teórica e pesquisas relacionadas à área organizacional. Geralmente os eventos, palestras, cursos oferecidos aos profissionais de Serviço Social destacam assuntos pertinentes às Políticas Públicas, em especial a de Assistência Social.
(Sujeito A)

Cursos e estudos mais direcionados a área da assistência, o que prejudica o conhecimento da área organizacional.
(Sujeito B)

Produção teórica deficitária na área organizacional.
(Sujeito F)

Os relatos apontam à insuficiência teórica sobre assuntos relacionados ao Serviço Social organizacional. Essa característica existente na profissão torna-se prejudicial à prática profissional, pois, a base teórica é que dá sustentação às ações práticas do assistente social. Ainda Iamamoto (2005, p.62) reforça:

As bases *teórico-metodológicas* são recursos essenciais que o

assistente social aciona para exercer seu trabalho: contribuem para iluminar a leitura da realidade e imprimir rumos à ação, ao mesmo tempo em que a moldam. Assim o conhecimento não é só *verniz* que se sobrepõe superficialmente à prática profissional, podendo ser dispensado.

Entende-se que a prática profissional não deve dispensar a teoria, pois a fundamentação teórico-metodológica abre caminhos para a construção de novas alternativas no exercício da profissão.

Relacionado ainda, obteve-se os seguintes relatos:

*Falta de junção da categoria profissional.
(Sujeito F)*

*Valorização da atuação; União de forças.
(Sujeito D)*

Essa característica relatada sobre a falta de fortalecimento da categoria profissional refere-se à inexistência de uma base sólida, como sindicatos, associações ou grupos de trabalho, que reúna os profissionais da área a fim de trocar experiências e concretizar a valorização das ações desenvolvidas. Com isso, constata-se através dos relatos a carência desse recurso para elevar a prática profissional ao reconhecimento da profissão.

Portanto, a coletividade da categoria profissional é algo preponderante para a efetivação do Projeto Ético Político da profissão, já que é construído a partir do momento que os profissionais seguem a mesma direção.

*c) Em relação aos fatores que ocorrem na **sociedade em geral** que limitam o avanço da profissão obtiveram-se os seguintes relatos:*

*Desorganização e desestruturação dos órgãos públicos que gerenciam políticas sociais públicas.
(Sujeito A)*

Muitas vezes os recursos existentes na comunidade são escassos ou não atendem a real necessidade e em outras os recursos são demorados. (Sujeito C)

Falta de respaldo do Estado na garantia dos direitos sociais.

(Sujeito F)

Ao mesmo tempo em que se constata a existência de recursos públicos como algo que contribui para a efetivação de direitos e conseqüentemente com os objetivos da profissão, os sujeitos também relatam à ocorrência de desorganização e precariedade nos serviços públicos. Yamamoto (2005, p.126) comenta que: “Nesses novos tempos, em que se constata a retração do Estado no campo das políticas sociais, amplia-se a transferência de responsabilidade para a sociedade civil no campo de prestação de serviços sociais”.

Neste caso, a minimização do Estado na responsabilidade de assegurar os direitos dos cidadãos, faz com que ocorra o movimento na profissão do Serviço Social, que acaba desenvolvendo sua prática profissional sem o maior respaldo, que deveria ser do Estado.

Conseqüentemente os sujeitos relatam que:

A sociedade está em constante processo de mudança e cabe ao profissional ter o olhar atento a elas, especialmente às questões sociais mais prementes na sociedade, as quais certamente serão objeto de atuação em algum momento de sua trajetória profissional.

(Sujeito G)

Não é que limita, mas, se transforma cada dia, o mundo se transforma a cada instante, as pessoas evoluem, as tecnologias avançam, então, a atualização tem que ser constante. As crenças, culturas, valores também se modificam, então, temos que estar atentos a tudo, para não nos tornarmos obsoletos para o mercado.

(Sujeito E)

Os relatos apontam que os sujeitos apresentam consciência do acompanhamento que devem possuir sobre as mudanças (movimentos políticos, econômicos e sociais, demandas emergentes, entre outros) que ocorrem na sociedade. Os profissionais que não se atentarem ao mundo globalizado, poderão perder espaço no mercado de trabalho. Nesse contexto, Yamamoto (2005, p.110) afirma que:

[...] olhar além das fronteiras imediatas das atividades executadas rotineiramente, para apreender as tendências dos processos sociais e as mudanças macroscópicas que ocorrem na contemporaneidade, para identificar, por meio delas, novas possibilidades e exigências para o trabalho.

As novas possibilidades se resumem em redefinições da categoria profissional daqueles que estão sintonizados com o mundo atual, conforme complementa a mesma autora

(2005, p.114): “*Decifrar os determinantes e as múltiplas expressões da questão social, eixo fundante da profissão, é um requisito básico para avançar na direção indicada*”.

Portanto, as mudanças na sociedade como, evolução tecnológica, valores, culturas, e as próprias expressões da questão social, que não são acompanhadas pelos assistentes sociais, são fatores que limitam a prática profissional contemporânea. Os profissionais também devem ter o olhar atento às políticas e movimentos sociais, já que fazem parte da conjuntura e do espaço ocupacional do assistente social.

4.2.3 Opiniões das assistentes sociais da ECT em relação às repercussões da prática profissional contemporânea

A prática profissional do Serviço Social numa empresa pode acarretar diversas repercussões com diferentes interpretações. Os desafios para o reconhecimento do trabalho desenvolvido se tornam constantes, conforme esclarece Kameyama (2006, p.17): “*as mudanças nas condições de trabalho terminam por afetar o reconhecimento profissional*”.

Diante do processo de reestruturação empresarial, a área do Serviço Social sofre redefinições em suas atividades que podem ser refletidas na imagem da profissão. Como se sabe, as redefinições da área do Serviço Social exigem o comprometimento da categoria com a visão e os objetivos que integram a política da empresa.

Com base na prática profissional vivenciada na ECT destacam-se as opiniões dos assistentes sociais sobre como os diretores e gerentes tem atribuído à imagem do Serviço Social na empresa, obtendo-se os seguintes relatos:

[...] ainda existe um estigma de que a profissão está vinculada ao assistencialismo, a ajuda, e não aos direitos sociais que o cidadão possui. (Sujeito F)

Até a gestão anterior, percebíamos que havia um respeito aos profissionais, mas não havia muita contribuição para o desenvolvimento dos projetos, as ações não eram valorizadas e muitas vezes sobrepostas em detrimento de atividades desenvolvidas por outras áreas que representavam melhor a política da direção. (Sujeito A)

[...] na maioria das vezes, o nosso trabalho não é reconhecido e não é dada a devida importância. (Sujeito C)

[...] falta o reconhecimento destes profissionais. Muitos desconhecem qual o real trabalho e qual o melhor momento de nos convocar, apesar do trabalho de divulgação que é realizado. Ainda continuam tendo a preocupação apenas com capital e não com a força de trabalho.

(Sujeito D)

[...] hoje a visão do corpo gerencial não é muito favorável [...] há aqueles que realmente desconhecem e/ou confundem as atribuições do Serviço Social na empresa, e também aqueles que valorizam a área e a requisitam sempre que necessário.

(Sujeito G)

A visão dos gestores sobre o Serviço Social de maneira geral ainda está aquém ao papel real da área. Obviamente há as exceções.

(Sujeito B)

Contata-se que as opiniões dos pesquisados sobre a imagem atribuída à área do Serviço Social, é de certa forma prejudicial ao desenvolvimento da prática profissional, pois os relatos evidenciam que pouco se conhece e reconhece o real trabalho desenvolvido pelos profissionais da seção. Os sujeitos acreditam que os resquícios da profissão e a visão capitalista prevalecem na empresa.

Em contrapartida, questionou-se aos sujeitos, se os mesmos acreditam que o posicionamento da categoria profissional na empresa tem atendido as novas requisições da profissão e da área organizacional, obtendo-se os seguintes relatos:

Sim. Compreendo que os assistentes sociais da ECT procuram efetuar o seu agir profissional pautados nas três dimensões, teórico-metodológica, ético-política, e técnico-operativa; são profissionais propositivos e não só executivos.

(Sujeito A)

Sim, por que as ações desenvolvidas pela seção de Serviço Social e Cidadania da ECT estão atreladas com os avanços obtidos na profissão, utilizando-se da reformulação teórica para atender as demandas tradicionais e emergentes e correlacionando-as com os requisitos da instituição. Portanto o Serviço Social da ECT representa uma auto-imagem da profissão, elegendo os valores que a legitima.

(Sujeito F)

Sim, por que o assistente social da ECT tem buscado atualização profissional para acompanhar as novas requisições da profissão e tem procurado conhecer e até participar na medida do possível do planejamento estratégico da empresa.

(Sujeito B)

Acredito que sim, porém é necessário estarmos sempre atualizadas, renovando as ações e atentas às novas demandas.

(Sujeito C)

Sim, mas o espaço precisa ser mais conquistado.

(Sujeito D)

De certa forma tem atendido si. Porém é necessário aprimoramento e atualização para atender as novas demandas. .

(Sujeito G)

Diante dos relatos, constata-se que 85% dos sujeitos (perfazendo um total de 6 assistentes sociais) acreditam que o posicionamento da categoria na empresa tem atendido as requisições e tendências da profissão e da área organizacional.

De acordo com Cesar (2006, p.125):

Tais exigências, ao mesmo tempo em que reeditam demandas históricas ao Serviço Social nas empresas, também determinam novos conteúdos para a prática e modificam substantivamente as condições do trabalho do profissional.

Significa que a categoria profissional deve estar preparada para o enfrentamento de novos conteúdos para a prática profissional, pois, as condições para o desenvolvimento do trabalho profissional alteraram-se constantemente.

Representando 15% dos sujeitos (uma assistente social) obteve-se o relato sobre a opinião que a categoria profissional não tem atendido as requisições da profissão e da empresa, expressando-se da seguinte maneira:

Não, em sua maioria os assistentes sociais estão acomodados, ainda não deram conta que estão aqui para contribuir com os negócios da empresa, que precisam ampliar seus conhecimentos de relações de trabalho, administrativos e organizacionais, melhorar o relacionamento entre as áreas, buscar uma sintonia com suas ações e o que a empresa espera e precisa da área.

(Sujeito E)

Nota-se que apenas 15% dos pesquisados, cita a inexistência de envolvimento do assistente social com os negócios da empresa e a falta de sintonia entre a área do Serviço Social e a organização.

Frente aos relatos confirmou-se que a maioria dos sujeitos pesquisados acredita que as assistentes sociais se posicionam de forma propositiva, pautados na teoria social, no Código de Ética profissional e na busca de atualização profissional. Ressalta-se que para o desempenho profissional contemporâneo deve haver capacitação constante para responder as tendências do mercado de trabalho.

Diante desta realidade, verificou-se que a equipe de Serviço Social possui uma apreensão das ocorrências na organização e na profissão de forma ampla e totalitária, detectando e respondendo as novas tendências da área. De acordo com Iamamoto (2007, p.239):

[...] atribuir uma atenção específica ao processamento do trabalho profissional cotidiano, na efetivação das competências e atribuições profissionais, e as estratégias para sua implementação – como há longo tempo vem sendo requisitado pela categoria – uma vez que o assistente social não é exclusivamente um analista social.

Entende-se, que a prática profissional do assistente social é envolvida com a totalidade das organizações. As atribuições e estratégias requisitadas para a categoria são espaços de legitimação profissional conquistado pelos assistentes sociais.

Frente a esse contexto, existem vários desafios atuais. Dentre eles, concretizarem a intencionalidade profissional, em meio ao processo neoliberal vigente na sociedade moderna, é o grande desafio assumido pela coletividade da categoria.

5 CONCLUSÃO

O Serviço Social organizacional contemporâneo compreende um desafio de responder estrategicamente as requisições da empresa e dos trabalhadores. Para tanto, constatou-se que o assistente social tem uma formação acadêmica generalista, que incentiva a atualização profissional e o olhar crítico para as transformações da realidade. Com isso, a profissão vem avançando no espaço ocupacional, já que se tornou uma profissão propositiva,

guiada por um Projeto Ético Político profissional.

O processo de reestruturação empresarial redefiniu novas condições de trabalho, na qual, os trabalhadores tornaram-se polivalentes para atender os objetivos empresariais. Nesta, os assistentes sociais também acompanharam as transformações, já que se exigiu maior preparo aos profissionais inseridos na área de recursos humanos por lidarem diretamente com a classe trabalhadora. Evidenciou-se que o assistente social passou a ocupar um posicionamento estratégico na empresa, facilitando a efetivação da prática profissional.

Desse modo, a prática profissional contemporânea do Serviço Social trata-se de um conjunto de ações que perpassam o ato de simplesmente fazer algo. É uma prática política que deve ser pensada e considerada perante a totalidade que é realizada.

O presente estudo oportunizou apreender como vem se efetivando a prática profissional contemporânea do Serviço Social organizacional, de modo a contribuir para a reflexão quanto à visibilidade dessa prática, fortalecendo estratégias para as respostas aos desafios postos na atualidade.

Perante os dados obtidos, a hipótese do estudo foi comprovada, pois se constatou que a prática profissional do Serviço Social na empresa se desenvolve conforme as tendências da profissão, na qual, as requisições profissionais são respondidas através de novos posicionamentos estratégicos assumidos pela categoria. Os assistentes sociais possuem competências ético-político, teórico- metodológico e técnico-operativo para a realização de ações que revelam a identidade da profissão.

Os objetivos de apreender a realidade da prática profissional do Serviço Social na ECT foram atingidos, uma vez que, desvelou-se o Serviço Social contemporâneo e sua identidade perante a prática profissional, identificaram-se demandas e fatores internos e externos que interferem na prática e evidenciaram-se as repercussões da prática profissional contemporânea na empresa.

Constatou-se através da coleta e interpretação de dados, que o assistente social apresenta visibilidade quanto aos novos rumos da profissão contemporânea, posicionando-se através do comprometimento ético-político que norteia a categoria profissional e que as atuais demandas individuais e coletivas pertinentes na área organizacional, advêm do sistema capitalista, da precarização das condições de trabalho e do difícil acesso às políticas sociais. Para dar respostas às demandas, o assistente social deve estar preparado para dominar a instrumentalidade da profissão de acordo com as demandas que emergem no espaço ocupacional.

Em relação aos fatores internos e externos que determinam à prática profissional do assistente social, constatou - se que os vários condicionantes existentes são partes integrantes

do processo de trabalho do assistente social, pois envolvem a totalidade das relações cotidianas da profissão, da política empresarial e da sociedade.

Para tanto, evidenciou-se que na visão dos assistentes sociais, a repercussão da prática profissional não tem favorecido a área, pois falta o reconhecimento do trabalho na empresa. Em contrapartida, os profissionais acreditam que o posicionamento dos assistentes sociais está de acordo com as requisições da empresa e da profissão.

Diante desse entrave, constatou-se que a área do Serviço Social deve possuir maior confiança no seu processo de trabalho, pois o profissional que tem um desempenho propositivo, pautado no Código de Ética profissional e comprometido com a transformação da realidade, legitima seu espaço ocupacional.

Portanto, a identidade da prática profissional tem perpassado questões singulares da categoria, e tem atingido a dimensão ético-política da profissão, na qual, revelam-se por meio de uma construção coletiva de conhecimentos técnicos, das atuais exigências, tendências e compromissos do assistente social, que possui habilidades e competências para atuar enquanto gestor social nos vários campos.

Nestas possibilidades, constatou-se que a construção de propostas profissionais é um contraponto às exigências institucionais e contribuem para as repercussões da prática profissional do Serviço Social, já que, o desafio é ultrapassar as possibilidades que estão postas através de uma visão crítica e não rotineira da prática profissional. Dessa forma os profissionais devem estar em constante articulação com a empresa e sociedade, já que é nesse âmbito que se concretiza a prática profissional.

Em virtude dos dados obtidos, concluiu-se que a área do Serviço Social na empresa efetiva a prática profissional de acordo com o Projeto Ético Político da profissão, pois os fatores relatados expressaram competências teóricas e práticas dos profissionais, bem como uma conjuntura dotada de facilidades para o processo de trabalho do assistente social. O contraponto referente às limitações vivenciadas na área são obstáculos que a categoria vem conquistando aos poucos, já que não é possível efetivar a prática profissional de imediato.

Assim, de acordo com a compreensão ainda de forma substancial deste trabalho, despertou-se à necessidade da aproximação do objeto de estudo em um trabalho posterior. A importância de se aprofundar na temática por meio de pesquisa referente ao processo de trabalho do assistente social proporciona uma contribuição para o maior reconhecimento da área do Serviço Social na empresa.

Como uma segunda sugestão, a formação de um grupo de estudos entre os profissionais, com o objetivo de discutir o significado que cada profissional atribui à prática profissional e seus fatores constituintes.

REFERÊNCIAS

ABREO, Ana Carolina S. B.; FÁVARO, Claudia Renata. **Demandas de Serviço Social no setor empresarial**. 2001. Disponível em:
http://www.ssrevista.uel.br/c_v4_n1_demandas.htm. Acesso em: 20 mar. 2008.

ANDRAUS, Rosa Cecília. **Olhando para o Serviço Social numa perspectiva interdisciplinar**. Bauru: Edusc, 1996. 131p.

ANIUAS, Federico. et al. Determinações da prática profissional do assistente social. In: SERVIÇO Social crítico: problemas e perspectivas. 3.ed. São Paulo: Cortez, 1991. p.55-75.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 9.ed. São Paulo: Cortez, 2003. 200p.

ATAURI, Ilda Chicalé. **Serviço Social organizacional: novos desafios na apropriação das categorias qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho**. 2000.
149 f. Dissertação (Mestrado Serviço Social) – Faculdade de História, Direito e Serviço Social da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Franca, SP. 2000.

AZEVEDO, Adriana Fonseca de; SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. Projeto ético político, necessidade e direitos sociais. **Revista Serviço Social & sociedade**. v. 26, n.92, p.85-96, nov. 2007.

CANOAS, José Walter. **Por uma nova presença do Serviço Social na empresa**. São Paulo: Latina, 1982. 94p.

CESAR, Mônica de Jesus. Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete (Org.). **A Nova fábrica de consensos**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2006. p.115-145.

CONCLUSÕES e resoluções do VI CBAS. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS: Congresso Chico Mendes, 6., 1989, Natal, RN. **Serviço Social: as respostas da categoria aos desafios conjunturais**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1995. p.177-199.

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO.

Legislação brasileira para o Serviço Social: Coletânea de leis, decretos e regulamentos para instrumentação da (o) assistente social. São Paulo: O Conselho, 2004.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Estratégias em Serviço Social.** 3.ed. São Paulo: Cortez, 2001a. 207p.

FALEIROS, Vicente de Paula. Relações sociais e sujeitos históricos da ação profissional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS: Congresso Chico Mendes, 6., 1989, Natal, RN. **Serviço Social:** as respostas da categoria aos desafios conjunturais. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1995. p.107-117.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Saber profissional e poder institucional.** 6.ed. São Paulo: Cortez, 2001b. 159p.

FREIRE, Lucia Maria de Barros. **O Serviço Social na reestruturação produtiva:** espaços, programas e trabalho profissional. São Paulo: Cortez, 2003. 271p.

GENTILLI, Raquel. **Representações e práticas:** identidade e processo de trabalho no serviço social. São Paulo: Veras, 1998. 223p.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. O Serviço Social em tempos de globalização. **Revista Inscrita.** V. 2, n.3, p.13-18, nov. 1998.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 8.ed. São Paulo: Cortez, 2005. 326p.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche:** capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2007. 495p.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Serviço Social na contradição capital / trabalho: concepção da dimensão política na prática profissional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS: Congresso Chico Mendes, 6., 1989, Natal, RN. **Serviço Social:** as respostas da categoria aos desafios conjunturais. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1995. p.57-70.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil:** esboço de uma interpretação histórico – metodológica. 16.ed. São Paulo: Cortez, 2004. 380p.

KAMEYAMA, Nobuco. Notas introdutórias para a discussão sobre reestruturação produtiva e Serviço Social. In: MOTA, Ana Elizabete (Org.). **A nova fábrica de consensos**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2006. p.7-21.

LIMA, Boris et al. A elaboração teórica do Serviço Social na América Latina na última década. In: SERVIÇO Social crítico: problemas e perspectivas. 3.ed. São Paulo: Cortez, 1991. p.13-34.

MARCONSIN, Cleier.; FORTI, Valéria L. Em tempos neoliberais, o trabalho dos assistentes sociais em cena. In: SERRA, Rose (Org.). **Trabalho e reprodução**: enfoques e abordagens. São Paulo: Cortez, 2001. p.207-224.

MARTINELLI, Maria Lucia (Org.). **Pesquisa qualitativa**: um instigante desafio. São Paulo: Veras, 1999. 143p. (Série Núcleo de Pesquisa, 1).

MARTINELLI, Maria Lucia. Reflexões sobre o Serviço Social e o Projeto Ético- político Profissional. **Revista Emancipação**. V. 6, n.1, p.9-23, 2006.

MARTINELLI, Maria Lucia. **Serviço Social: Identidade e Alienação**. 7.ed. São Paulo: Cortez, 2001. 165p.

MONTAÑO, Carlos Eduardo. **Terceiro setor e questão social**: crítica ao padrão emergente de intervenção social. São Paulo: Cortez, 2002. 288p.

MOTA, Ana Elizabete. **O feitiço da ajuda**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 1991. 144p.

NAVES, Márcio Bilharinho. **Marx**: ciência e revolução. Campinas: Moderna, 2000. 144p.

NETTO, João Paulo; CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. **Cotidiano**: conhecimento e crítica. 4.ed. São Paulo: Cortez, 1996. 93p.

PESQUISA. In: **Enciclopédia Wikipédia**. Disponível em:
<<http://www.wikipedia.org/wiki/pesquisa>. Acesso em: 25 set. 2008.

RAMOS, Jandira de Almeida; MARTINS, Lília Christina de Oliveira. Serviço Social: a prática social como intencionalidade na prática política. **Construindo o Serviço Social**, 14.ed, p.199-213, 2004.

RICO, Elisabeth de Melo. **Teoria do Serviço Social de empresa: objeto e objetivos.** 3.ed. São Paulo: Cortez, 1987.121p.

SÁ, Jeanete Liasch Martins (Org.). **Serviço Social e interdisciplinaridade: dos fundamentos filosóficos à prática interdisciplinar no ensino, pesquisa e extensão.** São Paulo: Cortez, 2006. 95p.

SPEROTTO, Neila. **Formação no Serviço Social: a teoria – a prática.** São Paulo: Annablume, 2002. 109p.

SERRA, Rose Mary Souza. **A prática institucionalizada do Serviço Social.** 4.ed. São Paulo: Cortez, 1987. 83p.