



O PROCESSO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL: uma análise organizacional

SPRICIGO, Cristiane¹

RESUMO: O presente artigo tem como temática o processo de trabalho do Serviço Social organizacional, objetiva analisar como o Serviço Social percebe a realidade organizacional e intervém nesse espaço ocupacional. Os trabalhadores contam com o Serviço Social para auxiliar no acesso, garantia de direitos e melhores condições de trabalho. No entanto, o atual projeto hegemônico flexibiliza direitos, fragiliza relações de trabalho, atingindo diretamente a vida do trabalhador, o que repercute no processo de trabalho do Serviço Social. Pretende-se descrever o contexto sócio-histórico de inserção do Serviço Social na Empresa; destacar as expressões da questão social e analisar os elementos constitutivos do processo de trabalho do assistente social no ambiente empresarial. Tem-se como base a pesquisa qualitativa, sendo entrevistados os assistentes sociais, que podem contribuir para uma prática emancipadora, criação e fortalecimento da consciência crítica, postura ética, tensionamento das demandas trazidas e melhores condições de vida e de trabalho à coletividade.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço Social; processo de trabalho; questão social; cotidiano profissional.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como tema de estudo o processo de trabalho do Serviço Social em uma empresa do setor elétrico da região sul do Brasil. Trata-se de um tema que instiga cotidianamente os profissionais que atuam no ambiente organizacional marcado por contradições, que podem tanto limitar como potencializar a ação profissional. Os trabalhadores contam com o Serviço Social para auxiliar no acesso e garantia de direitos sociais e na defesa por melhores condições de trabalho.

No entanto, o atual projeto hegemônico flexibiliza direitos, fragiliza relações de trabalho por meio da reestruturação produtiva. Nesse cenário, a maioria das produções científicas analisa criticamente a prática profissional em empresas, por estar a serviço do controle da força de trabalho, produção e reprodução capitalista. O objetivo do presente estudo é apresentar numa visão de totalidade, o processo de tensionamento dessa realidade organizacional e as estratégias de intervenção do Serviço Social de acordo com os princípios éticos fundamentais preconizados pela profissão.

No Brasil, a partir dos anos 1990, com a abertura comercial sem restrições, iniciou-se um processo de economia globalizada que intensificou o processo de reestruturação produtiva. As novas tecnologias e modos de produção criaram uma nova cultura e alteraram

¹ cspricigo@hotmail.com - Mestranda em Gestão de Empresas pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa/Portugal.



o significado do trabalho, transformou as condições e relações de trabalho. As manifestações das desigualdades desse modo de produção e suas contradições se expressam pela precarização das condições de trabalho, pelo aumento da miséria, pela falta de trabalho, situações essas acentuadas com as sucessivas crises do capitalismo e suas tentativas de restabelecimento. Esse cenário atinge diretamente a vida do trabalhador, o que repercute no processo de trabalho do Serviço Social nas empresas e, até mesmo, na redução deste profissional como trabalhador nos espaços organizacionais.

Assim, o objetivo geral é analisar com base na atual conjuntura econômica e política o processo de trabalho do assistente social em uma empresa do setor elétrico da região sul do Brasil. Para atender ao objetivo geral pretendem-se como objetivos específicos: descrever o contexto sócio-histórico de inserção do Serviço Social na Empresa; analisar como as expressões da questão social na atualidade emergem no ambiente organizacional; descrever e analisar os elementos constitutivos do processo de trabalho do assistente social no ambiente empresarial.

A metodologia do presente trabalho tem como base a pesquisa qualitativa, tendo como entrevistados o grupo de profissionais de Serviço Social que atuam numa empresa de sociedade de economia mista, tendo como missão “Atuar nos mercados de energia de forma integrada, rentável e sustentável”. Os profissionais foram entrevistados por meio de questionário semi-estruturado, totalizando quatro profissionais, sendo todos do sexo feminino. Os resultados obtidos pela pesquisa contribuem para a reflexão sobre a atuação do Serviço Social em empresas na atualidade, os espaços ocupados pelos profissionais e a organização do trabalho. Com base nos referenciais teórico-metodológicos e no compromisso ético-político da profissão buscar-se-á analisar as limitações, possibilidades existentes e as estratégias de superação voltadas à emancipação dos trabalhadores enquanto sujeitos sociais.

2. O contexto sócio histórico de inserção do Serviço Social em Empresa

O capitalismo é fundado no processo histórico de produção material e social de acumulação de riquezas, num sistema que produz e se reproduz materialmente. A natureza do trabalho do Serviço Social está ligada ao atendimento das expressões da questão social, constituída a partir do modo de produção desse sistema capitalista. Nesse contexto, foi demandado ao Serviço Social desenvolver ações que minimizassem as desigualdades e injustiças sociais e apaziguassem os conflitos de classes. Assim, no ambiente organizacional, o Serviço Social foi requisitado a intervir na relação homem e trabalho.



O surgimento do Serviço Social dentro de uma perspectiva histórico-crítica entende a profissão como

um produto da síntese dos projetos político-econômicos que operam no desenvolvimento histórico, onde se reproduz material e ideologicamente a fração de classe hegemônica, quando no contexto do capitalismo na sua idade monopolista, o Estado toma para si as respostas à “questão social” (MONTAÑO, 2011, p. 30).

No Brasil, mais expressivamente a partir dos anos 1960, o Serviço Social é requisitado no ambiente empresarial como “agente conciliador e apaziguador de conflitos de interesses entre empresa e empregados” (MOTA apud MONTAÑO, idem, p. 40-41), cuja intervenção atravessa os limites da Empresa até o espaço privado da vida familiar.

A partir de 2008, novas crises do capital se manifestam num processo contínuo de manutenção do sistema e de sua restauração. Nessa perspectiva, o mundo do trabalho se modifica, a crise do capital é transferida para a classe trabalhadora com a crescente terceirização, redução do trabalho vivo e flexibilização dos direitos.

Com base na pesquisa qualitativa, os assistentes sociais ressaltaram a inserção no serviço social em empresa num cenário que exige dos profissionais constante enfrentamento das expressões da questão social.

“O mundo globalizado, o crescente desdobramento do capital sobre o homem gera cada vez mais demandas permeadas pelas circunstâncias. O Assistente Social vem a compor uma ‘frente’ de trabalho às crescentes demandas, fazendo uso de um arsenal técnico operativo fundamental ao enfrentamento das manifestações da questão social. O profissional de Serviço Social atua junto às organizações como reflexo das inquietudes oriundas da questão social”. (Entrevistado 1)

O assistente social é inserido na empresa como administrador de benefícios e serviços que mantenham os níveis desejados de produtividade. Ao mesmo tempo, ressalta-se dentro de uma perspectiva crítica-dialética que o profissional pode atuar nesse campo visando à defesa de direitos, melhores condições de trabalho, preservação da saúde e segurança, tendo o trabalho como emancipador de sujeitos sociais.

“A inserção do serviço social no âmbito de empresa nasce atrelada ao capitalismo, como uma forma de lidar com a manutenção da força de trabalho, para que esta permaneça produtiva. Atualmente a solicitação dos profissionais de serviço social ainda segue a mediação capital x trabalho, favorecendo as condições para que o trabalhador mantenha sua força de trabalho. Por isso é requisitado na operacionalização de programas e benefícios voltados para a saúde, bem estar e qualidade de vida do trabalhador. No entanto, a análise crítica destes profissionais permite refletir até que ponto o trabalho deixa de ser uma forma de reprodução da vida passando a desgastar a sua força de trabalho, por meio de situações como as baixas condições e intensificação do trabalho. Dessa forma, para além de atuar com administração de benefícios, o profissional de serviço social se insere no âmbito organizacional com uma atuação em favor dos direitos e da saúde do trabalhador frente ao acirramento do capital”. (Entrevistado 2)



O Serviço Social foi demandado ao trabalho com a comunidade de entorno das obras e com as vilas operárias, desde a fundação da empresa em 1968. Portanto, inicialmente o Serviço Social teve uma ampla atuação junto aos acampamentos de obras, com demandas relacionadas à saúde, educação e com a comunidade, sendo que em muitos desses locais, chegaram a concentrar 25 mil trabalhadores em seu entorno.

“Inicialmente o trabalho era principalmente voltado às comunidades em torno das obras de construção de Usinas e aos empregados que atuavam nestas obras. Foi um período de mudança da Sede do Rio de Janeiro para Florianópolis, período este onde a Empresa estava em ampla expansão. Atualmente, o trabalho é voltado para todos os empregados, independente de sua área de atuação”. (Entrevistado 3)

Freire (2010, p. 125), refere que o trabalho com comunidades surge em dois períodos, sendo inicialmente no processo industrial no Brasil e nos últimos anos no campo da responsabilidade social:

1) o inicial do processo industrial no Brasil, quando eram construídas residências operárias ao redor das empresas, sendo o assistente social para ele requisitado, em face do seu vínculo histórico à assistência e ao acompanhamento familiar; este trabalho foi sendo inviabilizado no período desenvolvimentista, com a expansão industrial e processo de urbanização; 2) mais recentemente, este espaço volta a constituir-se sob a forma intitulada de “responsabilidade social”, devido à atual tendência de articulação da “qualidade total” e da “responsabilidade social” diante do crescimento dos movimentos ecológico e sindical junto aos fóruns locais de exercício da cidadania.

No final dos anos 1980, foi criada uma divisão de saúde e bem estar, sendo o Serviço Social integrante da equipe multidisciplinar, com atuação na administração de benefícios sociais de saúde e educacionais.

Nos anos 1990, acompanhando o cenário político e econômico do Brasil, as empresas estatais passaram por um profundo processo de reestruturação, levando a empresa, espaço ocupacional do presente estudo, para um processo de privatização, flexibilizando e precarização das relações de trabalho. Assim, essa empresa, nos finais dos anos 1990, participou de uma política de desestatização do governo federal, tendo todo o seu parque de geração de energia elétrica privatizado e redução expressiva do quadro funcional, com diversos trabalhadores demitidos. A partir de então, a empresa manteve-se pelo negócio da transmissão de energia elétrica e, em 2004, num novo cenário social, econômico e político do país, saiu do Programa de desestatização e foi lhe concedido o direito a novamente entrar no mercado de geração de energia elétrica.

Portanto, nas últimas décadas, a atuação do assistente social ocorre em conjunto com os profissionais do Serviço Especializado de Medicina e Segurança do Trabalho, buscando construir um trabalho interdisciplinar, inicialmente no Setor de Saúde Ocupacional da Divisão



de Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional e a partir de 2008, o Serviço Social passou a integrar e coordenar o Setor de Acompanhamento Social e Funcional.

Portanto, são atribuições do Serviço Social na Empresa: coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social junto à Empresa e junto aos empregados; encaminhar providências e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população; orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos; planejar, organizar e administrar benefícios e serviços sociais; planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais; prestar assessoria e apoio à administração em recursos humanos; realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto à Empresa; prestar assessoria técnica a pequenos grupos e comunidades onde se situam órgãos operacionais da Empresa, participando de programas de desenvolvimento e organização comunitária. Todas essas ações compõem o rol de atividades que o Serviço Social em empresa pode desenvolver, coordenando e participando de programas e projetos voltados à preservação da saúde, segurança e melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores e sua família.

2. As expressões da questão social no ambiente organizacional

As crises do capital ocasionaram profundas transformações no mundo do trabalho a favor da acumulação de riquezas. Essas mudanças influenciam na organização do trabalho, na gestão da força de trabalho, precarização das condições de trabalho, flexibilidade dos direitos trabalhistas, intensificando o ritmo da produção, eliminando postos de trabalho e agravando o desemprego.

“As expressões da questão social que se apresentam no ambiente da empresa estão relacionadas as mudanças no mercado de trabalho e ao processo de sucateamento e desmoralização dos serviços públicos ocorrido no país especialmente a partir da década de 90. Essas expressões se traduzem em corte de verbas, enxugamento do quadro de trabalhadores, exigência cada vez maior de multifuncionalidade profissional, sobrecarga de trabalho e tentativas de retração de direitos já conquistados”. (Entrevistado 4)

No ambiente organizacional essas expressões se manifestam pelo sofrimento, adoecimento e acidentes do trabalhador, cujas causas podem estar relacionadas a fatores internos como a intensificação do trabalho, quadro reduzido de pessoas, falta de condições adequadas de segurança. Os profissionais de Serviço Social entrevistados referem como demanda de trabalho colocada à profissão, a questão social produzida na sociedade burguesa



e suas expressões pela exploração do trabalhador, intensificação do trabalho, maior exigência para manter os níveis de produtividade, competitividade e lucratividade das organizações.

“As questões sociais diretamente aparecem na expressão da exploração do trabalhador, principalmente pós reestruturação produtiva, onde o trabalhador é exigido ao máximo, por meio da intensificação do trabalho, redução do número de trabalhadores, maior exigência emocional, etc. Todas estas questões acabam se transfigurando em ocorrências como o aumento do adoecimento do trabalhador e acidentes de trabalho. Além destas questões oriundas do trabalho, também são manifestos situações relacionadas à vida em sociedade, já que a organização é uma representatividade desta, como questões familiares e dependência química”. (Entrevistado 2)

Na atualidade, outras expressões são colocadas como demandas ao Serviço Social e que em seu bojo, são contraditórias, podendo emergir de várias formas como:

“Habitação: O colaborador que não tem seu reconhecimento laboral legitimado de forma justa com um salário digno e necessita habitar mediante aluguel e não imóvel próprio/financiado; Gênero: As diferenças existentes entre gêneros masculino e feminino, no ambiente organizacional gerando dificuldades nas relações interpessoais, bem como em processos de avaliação de desempenho. Sistema avaliativo presente no cenário corporativo atual; Deficiência: Algumas organizações ainda necessitando adequação quanto acessibilidade, embora se tenha Decreto que legitime o espaço e a obrigatoriedade de adequação. Fiscalização ainda ineficaz; Segurança: Empresas preocupadas mais com resultados e não tanto com a segurança de seus colaboradores, expondo a longas jornadas de trabalho e com “olhar” nem tão atendo aos riscos iminentes da situação”. (Entrevistado 1)

Na expectativa de diminuir ou apaziguar as tensões entre capital e trabalho, é que o Serviço Social é requisitado enquanto profissão. Contudo, é possível nesse espaço sócio-ocupacional direcionar a prática profissional a favor dos direitos dos trabalhadores, realizando mediações que busquem a construção de estratégias de tensionamento e enfrentamento das expressões da questão social, ao encontro dos preceitos estabelecidos pelo projeto ético-político da profissão de emancipação de sujeitos sociais.

3. O processo de trabalho do Serviço Social no ambiente organizacional

No campo empresarial, o Serviço Social está inserido como “uma especialização do trabalho, uma profissão particular inscrita na divisão social e técnica do trabalho coletivo da sociedade” (IAMAMOTO, 2007, p. 22), que busca intervir nas diversas expressões da questão social que afetam a qualidade de vida e o bem estar do trabalhador.

O Serviço Social apresenta limites e possibilidades para o enfrentamento e tensionamento permanente das expressões da questão social a partir das competências teórica-metodológica, técnica-operativa e ética-política no sentido de refletir, construir e articular coletivamente estratégias de emancipação da classe trabalhadora. Freire (2010) ressalta que esses espaços e formas, que tem constituído os processos de trabalho do



assistente social, tem apresentado ações voltadas a: “administração da assistência, o da orientação individual de situações singulares, o da análise social, grupal, o institucional (organizacional), o comunitário e o societário” (idem, p. 81).

“O trabalho do assistente social como mediador dos interesses da classe trabalhadora e do capital tem seu trabalho tensionado, já que na maioria das vezes, esses interesses são contraditórios. Dessa forma, o processo de trabalho do assistente social ao mesmo tempo em que responde aos interesses do capital, como o fortalecimento da força de trabalho, melhoria no clima organizacional, entre outros, também lida com a escuta destes trabalhadores que mostram suas dificuldades e frustrações na prática profissional. Assim o processo de trabalho do assistente social atua na mediação de interesses, buscando a garantia de direitos e da saúde do trabalhador”. (Entrevistado 2)

O Serviço Social tem intervindo nas relações e organização do trabalho que afetam a qualidade do trabalho e de vida dos trabalhadores, tanto em programas que visam à melhoria do ambiente de trabalho, quanto ao acompanhamento individual e grupal.

“O Serviço Social, no contexto da empresa na qual trabalhamos, desenvolve basicamente programas direcionados aos empregados e familiares. As ações desenvolvidas pelo Serviço Social são de caráter educativo/preventivo, normativo e curativo, visando o bem-estar, a saúde e a promoção social, garantindo a continuidade operacional e oportunizando melhoria na qualidade de vida de empregados diretos e terceirizados, as atividades desenvolvidas de forma participativa, envolvendo os profissionais do Serviço Social, Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho e os empregados, os dependentes, as gerências e os representantes de órgãos das Empresas envolvidas”. (Entrevistado 4)

Os instrumentos técnico-operativos impulsionam ao alcance de resultados dentro das perspectivas direcionadas pelas ações, ou seja, *“a tendência de propiciar resultados condizentes com a perspectiva para a qual sua ação se direcionou. A maneira como o profissional utiliza os instrumentos e técnicas historicamente reconhecidos na profissão encontra-se referenciada pelas expectativas que sustentam suas ações”* (GUERRA, 2011, p. 203).

“No cotidiano profissional usamos como instrumentais técnicos o contato através da rede interna de comunicação, as pesquisas, os questionários, as entrevistas, as visitas domiciliares e hospitalares, o contato telefônico, a análise de dados, o contato com gerentes das áreas, o plano, os programas, os projetos, as reuniões, as palestras, as campanhas, as dinâmicas de grupos. São estes instrumentos que possibilitam que os assistentes sociais traduzam sua intencionalidade em respostas profissionais. A capacidade de usar estes instrumentos, adquirida no exercício profissional, pode contribuir para modificar, transformar a realidade social e as relações interpessoais” (Entrevistado 4).

Portanto, os instrumentais constituem-se nos meios utilizados para que a ação profissional consiga se efetivar e se concretizar. Os profissionais entrevistados reconhecem que é possível empreender potencialidades que fortalecem a construção de uma prática emancipadora da classe trabalhadora:



“No exercício da prática profissional buscamos atuar no empoderamento dos trabalhadores, embora existam resistências relacionadas ao poder. Esta prática ocorre quando no atendimento seja individual ou em grupo trabalhamos o fortalecimento destes trabalhadores e buscamos alternativas juntos aos gestores. A construção de uma prática emancipadora permanece um desafio, pois esbarra num plano maior na luta de classes, onde existem os oprimidos e o opressor, e esta relação não vislumbra uma igualdade, mas ao contrário, o distanciamento destes papéis”. (Entrevistado 2)

Embora existam desafios colocados ao trabalho realizado pelo Serviço Social, é possível pelo atendimento individual ou grupal, empreender ações que valorizem a autonomia, a liberdade de expressão, a garantia dos direitos, a participação dos trabalhadores. Essa intervenção transformadora também ocorre pela busca constante do conhecimento, refletindo em qualidade dos serviços prestados, proporcionando emancipação e participação dos trabalhadores, construindo ações e práticas com os sujeitos sociais, sendo um articulador, mediador, orientador desse processo de transformação.

“Os assistentes sociais da empresa tem buscado conhecimento e aprimoramento contínuos o que tem se refletido nas atividades desenvolvidas e em pesquisas que embasam melhorias no ambiente organizacional e nas condições de vida e trabalho destes trabalhadores. Também tem surgido uma maior demanda para atividades de assessoramento de chefias (embora isto possa ser contraditório) e ainda solicitado cada vez mais que o assistente social planeje e pense as políticas públicas no âmbito da empresa e não somente sejam executores finais destas políticas”. (Entrevistado 4)

Os produtos do processo de trabalho do assistente social no espaço organizacional podem ser objetivos e/ou subjetivos, pois *“interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítica ou ídeo-política dos indivíduos sociais”* (IAMAMOTO, 2007, p.69). Assim, os profissionais entrevistados referem em relação aos produtos do processo de trabalho

“Não estamos diretamente vinculados à produção de material e sim nas atividades na esfera das relações sociais e a inúmeras refrações da questão social. O produto do trabalho profissional é condicionado pelo funcionamento dos espaços institucionais em que os assistentes sociais prestam serviços. Em empresas trabalha-se com projetos e programas voltados à: Qualidade de Vida, Saúde do Trabalhador, Terceirização, Alcoolismo/Tabagismo e outras drogas, Gestão de Pessoas... resultando na melhoria da qualidade de vida do trabalhador inserido no ambiente sistêmico. A promoção da transformação social, como resultado final se dá mediante “parceria” entre empregado e empregador, contando muitas vezes com a mediação deste profissional”. (Entrevistado 1)

A base do trabalho do serviço social é o fortalecimento da participação social nos processos de trabalho e emancipação dos trabalhadores enquanto sujeito de direitos. A profissão tem uma especificidade e uma visão diferenciada sobre as realidades que se complementam com as demais profissões no âmbito empresarial e, desta forma, procura



superar as limitações e contradições e intervindo na realidade social em direção a transformação social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na área empresarial, as relações de exploração e de poder são mais evidentes, bem como a correlação de forças que favorecem a dependência, a opressão e submissão dos trabalhadores. Diante dessa realidade, o Serviço Social tem uma especificidade no seu processo de trabalho de enfrentamento dessa realidade social. No atendimento das diversas demandas colocadas aos profissionais, o “olhar” é direcionado a coletividade, articulando relações e redes sociais com as organizações de classe, com as relações institucionais, fortalecendo essas organizações sociais, em defesa da democracia participativa e da cidadania coletiva. Assim, o assistente social é inserido na empresa como administrador de benefícios e serviços que mantenham as condições necessárias à produtividade. Ao mesmo tempo, ressalta-se dentro de uma perspectiva crítica-dialética que o profissional pode atuar nesse campo visando à defesa de direitos, melhores condições de trabalho, preservação da saúde e segurança, tendo o trabalho como emancipador de sujeitos sociais.

No ambiente organizacional as expressões da questão social se manifestam pelo sofrimento, adoecimento e acidentes do trabalhador, cujas causas podem estar relacionadas a intensificação do trabalho, precarização das relações e condições de trabalho, acumulação de riquezas e exploração da força de trabalho que se constituem na base do sistema capitalista.

Os profissionais de Serviço Social que atuam em empresa referem sobre o seu processo de trabalho no âmbito organizacional, atendendo as múltiplas expressões da questão social produzida na sociedade e que se manifestam pela exploração do trabalhador. É na contramão dessa realidade organizacional, que o Serviço Social apresenta suas possibilidades para o enfrentamento e tensionamento da questão social. Com base nas competências teórico-metodológica, técnica-operativa e ética-política, o processo de trabalho do serviço social visa construir e articular coletivamente estratégias de emancipação da classe trabalhadora.

Assim, o trabalho do serviço social nas empresas vai além dos aspectos materiais, mas também envolve a organização e relações do trabalho. Os profissionais buscam compreender essa realidade numa visão de totalidade, analisando as oportunidades de superação e intervindo a favor da emancipação dos sujeitos sociais. No ambiente empresarial a relação capital e trabalho e os processos de exploração ficam mais evidentes, contudo o profissional de serviço social detém de conhecimentos e competências que podem contribuir



para uma prática emancipadora, direcionando as intervenções de acordo com o projeto ético-político da profissão, contribuindo nesses espaços ocupacionais para criação e fortalecimento da consciência crítica, tensionamento das demandas trazidas e contribuindo para a construção de melhores condições de vida e de trabalho a coletividade.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Angela Santana do e CESAR, Monica de Jesus. O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 411-428.

BEHRING, Elaine Rossetti e BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2008, p.36-46.

FREIRE, Lúcia M. de B. **O serviço social na reestruturação produtiva: espaços, programas, direções e processos do trabalho profissional**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2010.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

IAMAMOTO, Marilda V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 12. ed: São Paulo, Cortez, 2007, p.9-71.

MONTAÑO, Carlos. **A natureza do serviço social: um ensaio sobre sua gênese, a “especificidade” e sua reprodução**. 2.ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MOTA, Ana Elizabete (Org.) **Desenvolvimentismo e construção de hegemonia: crescimento econômico e reprodução da desigualdade**. São Paulo: Cortez, 2012.