



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

ANITA MARA MARTINS

**O PROCESSO DE PLANEJAMENTO EM SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA: Um
Relato de Experiência do Serviço Social do CIASC**

Florianópolis

2017

ANITA MARA MARTINS

**O PROCESSO DE PLANEJAMENTO EM SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA: Um
relato de experiência do Serviço Social do CIASC**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientação: Prof.^a Dr.^a Helenara Silveira Fagundes

Florianópolis

2017

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Martins, Anita Mara

O PROCESSO DE PLANEJAMENTO EM SERVIÇO SOCIAL NA
EMPRESA: : Um relato de experiência do Serviço Social do
CIASC / Anita Mara Martins ; orientador, Dra. Helenara
Silveira Fagundes , 2017.
60 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio
Econômico, Graduação em Serviço Social, Florianópolis, 2017.

Inclui referências.

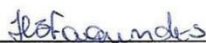
1. Serviço Social. 2. Serviço Social. 3. Planejamento em
Serviço Social. 4. Serviço Social nas empresas. 5.
Planejamento em Serviço Social nas empresas. I. , Dra.
Helenara Silveira Fagundes. II. Universidade Federal de
Santa Catarina. Graduação em Serviço Social. III. Título.

ANITA MARA MARTINS

**O PROCESSO DE PLANEJAMENTO EM SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA: Um
Relato de Experiência do Serviço Social do CIASC**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, de acordo com as normas do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC.

BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Dr.^a Heléna Silveira Fagundes
Departamento de Serviço Social – UFSC
1^a Examinadora



Prof. Dra. Sirlândia Schappo
Departamento de Serviço Social – UFSC
2^a Examinadora



Marta Gomes
Assistente Social do CIASC
3^a Examinadora

Florianópolis, 06 de julho de 2017.

Dedico esse trabalho a minha mãe (in memoriam), exemplo de profissional e incentivadora dos meus estudos, seus ensinamentos são eternos.

“Lute com determinação, abrace a vida com paixão, perca com classe e vença com ousadia, porque o mundo pertence a quem se atreve e a vida é muito bela para ser insignificante”.

Charles Chaplin

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer àqueles que, de alguma forma, contribuíram para meu crescimento e amadurecimento durante todo esse processo, todos os encontros ... Momentos são, de fato, importantes demais para mim e todos que participaram fizeram deles únicos, por isso, meu muito obrigada.

A toda minha família que sempre apoiou e me deu forças para continuar em busca dos meus objetivos.

Aos colegas da turma 2012.2, vocês tornaram tudo mais divertido e especial! Muito obrigada!

A minha segunda família, a qual chegou e conquistou minha admiração, contribuindo para essa conquista.

Aos colegas de estágio no CIASC que proporcionaram a troca de informações, de risadas, de experiências e que fizeram desse um ano de oportunidade de crescimento profissional e pessoal, em especial, aos colegas da Gerência de Recursos Humanos (GEREH).

À minha supervisora de estágio, Marta Gomes, que me proporcionou um grande aprendizado com muita paciência e sabedoria durante esse um ano de estágio, obrigado pela amizade e parceria.

A todos os professores que, de alguma forma, participaram desse processo.

À minha orientadora, professora Helenara Silveira Fagundes, que teve toda atenção e paciência ao me orientar.

A todos os amigos que me incentivaram a concluir a graduação e acreditaram em mim.

Ao meu amor, que esteve ao meu lado em todos os momentos.

Nada disso seria possível sem a contribuição de cada um, novamente obrigado!

RESUMO

MARTINS, Anita Mara. **O processo de planejamento em Serviço Social na empresa: Um Relato de Experiência do Serviço Social do CIASC.** 2017. 60 f. TCC (Graduação) - Curso de Serviço Social, Serviço Social., Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Serviço Social, requisito para a formação acadêmica, tem como tema o processo de planejamento em Serviço Social na empresa, visando demonstrar as possibilidades para o planejamento dentro de um espaço tão contraditório para a profissão do assistente social como é a empresa. O objetivo geral é compreender como foi realizada a implantação e o desenvolvimento do processo de Planejamento em Serviço Social no Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina (CIASC), durante o período de estágio da autora, de junho de 2016 a junho de 2017. E como objetivos específicos: levantar a história do Serviço Social nas empresas, relatar a implantação do Serviço Social no CIASC, apresentar a história do planejamento em Serviço Social, explanar as discussões existentes sobre o planejamento no interior da profissão e descrever a construção do processo de planejamento em Serviço Social no CIASC. Desta forma, buscou-se conhecer a extensão processual do planejamento e apresentar o Serviço Social como profissão que intervém na realidade. Para tanto, adotou-se o método estudo de caso exploratório por meio de observação participante com abordagem qualitativa. As conclusões apontam que o planejamento surge a partir da racionalidade do Serviço Social, o que perpassa a discussão sobre a sistematização da prática, onde nas primeiras experiências era entendido como um plano de tratamento social, mas que, desde seu início, o planejamento já era tido como instrumento importante, tanto para aqueles que atuam diretamente com os usuários, como também, para aqueles que atuam junto ao âmbito das políticas sociais.

Palavras-chave: Serviço Social na empresa. Planejamento em Serviço Social. Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina – CIASC.

ABSTRACT

MARTINS, Anita Mara. **The process of planning in Social Work in the company: An Experience Report of the Social Service of the CIASC.** 2017. 60 f. TCC (Undergraduate) - Course of Social Service, Social Service, Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

The present Work of Conclusion of Course (TCC) in Social Work, requisite for academic formation, has as its theme the process of planning in Social Service in the company, aiming to demonstrate if this planning is possible within a as self-contradictory for the profession of the Social worker as is the company. The general objective is to understand how the implantation and development of the Social Service Planning process in the Center of Informatics and Automation of the State of Santa Catarina (CIASC) was carried out, during the author's internship period, from June 2016 to June 2017. And as a specific objective the research intends to raise the history of Social Service in the companies, to report on the implantation of Social Service in the CIASC, to present the history of planning in Social Work, to explain the existing discussions about the planning within the profession and to describe the construction of the Planning process in Social Service at CIASC. In this way, we sought to know the procedural extension of planning and present the Social Service as a profession that intervenes in reality. For that, the exploratory case study method was adopted through participant observation with a qualitative approach. The conclusions point out that the history of planning in Social Work has shown that planning arises from the rationality of Social Service, which runs through the discussion about the systematization of practice, where in the first experiences it was understood as a social treatment plan, but, since its inception, planning was already considered an important instrument, both for those who work directly with users, as well as for those who work within the scope of social policies.

Keywords: Social Service in the company. Social Work Planning. Center of Informatics and Automation of the State of Santa Catarina - CIASC.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 10 |
| 2 O IMPACTO DA GLOBALIZAÇÃO, DAS TECNOLOGIAS E DAS CONTRA (REFORMAS) NAS EMPRESAS PÚBLICAS BRASILEIRAS | 14 |
| 3 CENTRO DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CIASC | 21 |
| 3.1 HISTÓRICO DO CIASC | 21 |
| 3.2 O CIASC ATUALMENTE | 21 |
| 4 SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS: UM BALANÇO SOBRE A DISCUSSÃO EXISTENTE | 24 |
| 4.1 HISTÓRICO DO SERVIÇO SOCIAL DO CIASC | 28 |
| 4.2 O SERVIÇO SOCIAL DO CIASC ATUALMENTE..... | 33 |
| 5 PLANEJAMENTO EM SERVIÇO SOCIAL: UM DEBATE SOBRE O SURGIMENTO NA PROFISSÃO E SOBRE A DISCUSSÃO EXISTENTE..... | 38 |
| 6 RESULTADOS DA PESQUISA | 47 |
| 6.1 HISTÓRICO DE IMPLANTAÇÃO | 47 |
| 6.2 IMPLANTAÇÃO DO PLANEJAMENTO..... | 49 |
| 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 55 |
| REFERÊNCIAS | 57 |

1 INTRODUÇÃO

Um planejamento pressupõe que sejam traçadas metas ou objetivos, onde sujeitos e organizações conseguem delinear suas ações através de estratégias que contêm finalidades, regras, prazos, acompanhamento de desempenho e outras variáveis como recursos financeiros, avaliação do processo e gestão para, por conseguinte, obter o fim desejado (ARBELO, 2016).

Para tanto, no contexto social, é impossível definir ações e metas antes de se apropriar do tema e fazer uma análise situacional, que é o que enfatiza Carlos Matus (1996), autor do planejamento estratégico situacional. Como o planejamento social não é sistemático, ele deve ser realizado por momentos, já que implica em se apropriar do tema, de conhecer quem são os usuários, identificar como são realizadas as ações, fazer uma análise institucional para ver como está a organização, ou seja, analisar a situação e verificar como ela está no momento atual.

O planejamento está implantado na lógica do movimento, como um exercício de decisão, o que implica no poder em ação, já que planejar é tomar decisões, destarte, planejar de maneira participativa é socializar o poder, é o povo deliberando diretamente e/ou indiretamente na produção, na gestão, no usufruto dos bens por uma sociedade historicamente acurada (BARBOSA, 1990).

Dessa forma, a extensão processual do planejamento vai além de seu feitiço formal, porque sobressai a necessidade de ser um processo participativo. O planejamento participativo é um tanto a ser potencializado pelo Serviço Social, uma vez que pode oportunizar as pessoas e movimentos sociais a vivência de experiências sólidas de participação na definição das prioridades dos serviços (FRISTSCH, 1996).

O Serviço Social, como profissão que intervém na realidade, tem um Código de Ética com compromissos ético-políticos fundamentados na busca de um novo projeto societário, que “supõe a erradicação de todos os processos de exploração, opressão e alienação” (BRASIL, 2012, p.22), assim sendo, o profissional deve planejar e executar ações propondo às mudanças necessárias para a transformação.

Sob o ponto de vista do assistente social, é possível perceber que a utilização do planejamento comete parte de um cotidiano que abarca escolhas indispensáveis pelo caráter específico da profissão: “é imprescindível planejar a trajetória das ações profissionais para alcançar os fins profissionais (teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político) ensejados” (ARBELO, 2016, p. 7).

O interesse da autora deste TCC pela temática de Planejamento em Serviço Social na prática surgiu primeiramente da experiência na aula da disciplina de planejamento em Serviço Social no ano de 2015, onde a acadêmica ficou interessada pelas discussões da área sobre esse processo importante e tão pouco debatido na profissão.

O desejo de realizar um estudo sobre a temática é procedente das experiências vivenciadas no Serviço Social do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina (CIASC), campo de estágios-curricular obrigatório I e II, e no plano de estágio foi sugerido realizar um planejamento em Serviço Social, o qual foi aprovado pela supervisora de estágio, mesmo sem saber como seria visto pelos usuários ou pela instituição. Ao longo da experiência de estágio nas intervenções realizadas no cotidiano profissional se tornava cada vez mais claro que seria importante o planejamento do trabalho do assistente social naquele espaço, pois os objetivos profissionais precisariam ser definidos tanto para os usuários, quanto para instituição e também para a profissão.

Outro fator crucial que motivou o desenvolvimento deste estudo foi que ao realizar pesquisas na busca de dados durante o planejamento não se encontrava referências de experiências de planejamento em Serviço Social nas empresas, as quais pudessem mostrar, de fato, como é o desenrolar do processo. Desse modo, surgiu a necessidade de investigar como seria esse processo na prática do Serviço Social no espaço sociocupacional empresarial.

O objetivo geral dessa pesquisa é compreender como foi realizada a implantação e o desenvolvimento do processo de Planejamento em Serviço Social no Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina (CIASC), durante o período de estágio da autora, de junho de 2016 a junho de 2017.

Como objetivos específicos a pesquisa pretende levantar a história do Serviço Social nas empresas, relatar a implantação do Serviço Social no CIASC, apresentar a história do planejamento em Serviço Social, explanar as discussões existentes sobre o planejamento no interior da profissão e descrever a construção do processo de planejamento em Serviço Social no CIASC.

Essa investigação busca se apropriar do objeto em seus detalhes, compreendendo assim, a forma com que se desenvolve o fenômeno e interpretando o mesmo através das suas determinações históricas, dos dados obtidos e do relato de experiência utilizando o método de **estudo de caso**.

De acordo com Stake (2000), o estudo de caso é utilizado sob as circunstâncias tais como: quando é utilizado o caso para determinar se as considerações sobre uma teoria estão

corretas, quando o estudo sob o caso é raro ou extremo, quando esse caso é revelador, quando não existem muitos estudos para se desenvolver comparações ou quando ele permita acesso às informações que não estão facilmente disponíveis.

A abordagem da pesquisa é **qualitativa**, a qual reflete a necessidade de análise dos fenômenos sociais de forma complexa e coerente. Referente a pesquisa qualitativa Minayo e Deslandes (2002) destacam:

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO; DESLANDES, 2002, p. 21-22).

A finalidade da pesquisa aqui em questão é a **pesquisa exploratória** que tem como objetivo conhecer de forma aprofundada a variável de estudo, quais seus significados, e compreender qual o contexto que está inserido.

Pressupõe-se que o comportamento humano é melhor compreendido no contexto social onde ocorre. Nessa concepção, esse estudo tem um sentido geral diverso do aplicado à maioria dos estudos: é realizado durante a fase de planejamento da pesquisa, como se uma subpesquisa fosse e se destina a obter informação do Universo de Respostas de modo a refletir verdadeiramente as características da realidade (PIOVESAN; TEMPORINI, 1995, p.321).

O procedimento da pesquisa documental se deu através da busca de dados no site da instituição, nos relatórios sobre as reuniões realizadas com a equipe responsável pelo planejamento da instituição, nos diários de campo realizados para a disciplina de supervisão de estágio, no registro de atividades do Serviço Social do CIASC, no documento que está em construção o “Plano de Serviço Social do CIASC” e nos relatórios sobre as reuniões do projeto em execução.

A pesquisa bibliográfica se efetivou através dos Trabalhos de Conclusão de Curso sobre a instituição e sobre o Serviço Social da instituição, como também sobre o Serviço Social nas empresas e Planejamento em Serviço Social.

Outra técnica empregada para a coleta de dados foi a **observação participante**, como o objetivo de enriquecer a formulação da hipótese com o auxílio da investigação, buscando suas indagações.

A técnica de observação participante se realiza através do contato direto do pesquisador com o fenômeno observado para obter informações sobre a realidade dos atores sociais em seus próprios contextos. O observador, enquanto parte do contexto de observação, estabelece uma relação face a face com os observados. Nesse processo, ele, ao mesmo tempo, pode modificar e ser modificado pelo contexto. A importância dessa técnica reside no fato de podermos captar uma variedade de situações ou fenômenos que não são obtidos por meio de perguntas, uma vez que, observados diretamente na própria realidade, transmitem o que há de mais imponderável e evasivo na vida real (MINAYO; DESLANDES, 2002, p. 60).

A partir deste momento, este trabalho estará estruturado em quatro seções. Na primeira será abordado o impacto da globalização, das tecnologias e das reformas (reformas) nas empresas públicas brasileiras. Na segunda seção será apresentado um breve histórico da organização pesquisada, bem como sua atuação nos dias de hoje. Na terceira demonstra-se o Serviço Social nas empresas, por meio de um balanço sobre a discussão existente, e ainda o Serviço Social do CIASC. Na quarta seção será abordado o planejamento em Serviço Social, com ênfase no surgimento do planejamento na profissão e um debate sobre a discussão existente.

Posteriormente, será realizada a apresentação dos resultados da pesquisa com análise dos dados, tendo em vista alcançar aos objetivos propostos neste trabalho. Por fim, será apresentado as considerações finais referentes à análise realizada na pesquisa.

2 O IMPACTO DA GLOBALIZAÇÃO, DAS TECNOLOGIAS E DAS CONTRA (REFORMAS) NAS EMPRESAS PÚBLICAS BRASILEIRAS

Para compreender a instituição aqui estudada e o Serviço Social que está inserido nessa dinâmica é preciso revisitar a história da globalização, seus conceitos, suas implicações na tecnologia, e a influência da reforma do estado brasileiro na instituição, compreendendo esses fatores como determinantes diante do processo de planejamento que está inserido no exercício profissional do Serviço Social da instituição. A partir disso, é possível compreender o porquê da instituição ser como de fato é atualmente, e como se dá a sua relação com a profissão.

Desde que o capitalismo se desenvolveu na Europa, apresentou sempre conotações internacionais, multinacionais, transnacionais e mundiais, desenvolvidas no interior da acumulação originária, do mercantilismo, do colonialismo, do imperialismo, da dependência e da interdependência (IANNI, 1995, p.14).

Portanto, o capitalismo sempre apresentou sinais que mostravam os aspectos globalizadores da sua lógica, a terra expandiu suas possibilidades, ela mundializou-se trazendo mudanças nos modos de ser, pensar, falar.

A problematização acerca da globalização é rodeada por várias interpretações, entre elas, a de “aldeia global”, “fábrica global”, “nave espacial”, e muitas mais, essas percepções dizem respeito a distintas possibilidades das conquistas e dilemas referentes a modernidade, e já analisa a partir das suas implicações na pós-modernidade (IANNI, 1995).

Dentro dessas chamadas metáforas pelo autor existem algumas características identificadas por elas como presentes nesse processo de globalização, as quais podemos citar o entendimento de que a organização, o funcionamento, as mudanças na vida social são fatores influenciados pela técnica, mais especificamente pela eletrônica.

“Em pouco tempo as províncias, nações e regiões, bem como culturas e civilizações, são atravessadas e articuladas pelos sistemas de informação, comunicação e fabulação agilizados pela eletrônica” (IANNI, 1995, p. 16).

Além das mercadorias já existentes, as informações passam a se constituir como novos objetos de venda e consumo, que são comercializadas mundialmente, as ideias, os entretenimentos e as informações produzidas.

A eletrônica propicia não só a fabricação de imagens, do mundo como um caleidoscópio de imagens, mas também permite jogar com as palavras como

imagens. A máquina impressora é substituída pelo aparelho de televisão e outras tecnologias eletrônicas, tais como DDD, fax, computador, rede de computadores, todos atravessando fronteiras, sempre online everywhere word wilde all time (IANNI, 1995, p. 17).

Ao longo do século XX o mundo sofreu diversas mudanças, entre elas estão os avanços científicos em diversas áreas como medicina, física, tecnologia entre outras, mudanças essas que aos poucos chegaram ao cotidiano dos sujeitos como: a internet e seus componentes, a atual World Wide Web conhecida como Web, que se situa, depois de quase 30 anos um dos mais importantes recursos da rede mundial de computadores, tendo um papel importante no acesso a várias informações e recursos que antes eram de difícil acesso para a população em geral. A rápida expansão da Internet, bem como sua abrangência incitou os pesquisadores levando-os a refletirem sobre seus impactos na sociedade, economia, política e cultura.

Toda economia nacional, seja qual for, torna-se província da economia global. O modo capitalista de produção entra numa época propriamente global, e não apenas internacional ou multinacional. Assim o mercado, as forças produtivas, a nova divisão internacional do trabalho, a reprodução ampliada do capital, desenvolvem-se em escala mundial. Uma globalização que, progressiva e contraditoriamente, subsume real ou formalmente outras e diversas formas de organização das forças produtivas, envolvendo a produção material e espiritual (IANNI, 1995, p. 18).

Nesse movimento alia-se o capital, tecnologia, força de trabalho, divisão do trabalho social, e outras forças produtivas, essa modernidade alcançou patamares jamais vistos antes, como conexões diretas por todos os lados do mundo, diminuindo dessa maneira as fronteiras por meio das novas tecnologias muito demandadas pela internet e suas novas requisições na organização da vida social. Isso afetou a classe trabalhadora, no momento em que foi inserida a substituição do homem em determinada escala de produção, nas máquinas e sistemas de automatização de processos que antes só ocorriam por meio da força de trabalho humano, podemos dizer, que ao longo dos anos vários espaços começaram a se utilizar das inovações tecnológicas, para o aumento da produtividade baseada na qualidade o capitalismo se organiza a sua lógica.

No âmbito da globalização, revelam-se às vezes transparentes e inexoráveis os processos de concentração e centralização do capital, articulando empresas e mercados, forças produtivas e centros decisórios, alianças estratégicas e planejamentos de corporações, tecendo províncias, nações e continentes, ilhas, arquipélagos, mares e oceanos" (IANNI, 1995, p.19).

Essa centralização e concentração demonstra o potencial de reprodução ampliada do capital nesse processo, é nesse momento que modernidade mostra seus limites, o que parecia a utopia-nostalgia e que reme como chama o autor a uma “nave espacial” não contempla a realidade que o indivíduo encontra nesse modo de sociabilidade.

Ao deparar-se com esse modelo o indivíduo não pode se configurar enquanto sujeito da razão e da história, "aí está uma conotação surpreendente da modernidade, na época da globalização: o declínio do indivíduo. Ele próprio, singular e coletivamente, produz e reproduz as condições materiais e espirituais da sua subordinação e eventual dissolução" (IANNI, 1985, p. 20).

De acordo com o autor Ianni (1985) ocorre a tecnificação das relações sociais, as quais se universalizam, e se generaliza a racionalidade formal relacionando esta às necessidades do mercado, todas áreas da sociedade se unem para justificar essa utilização do indivíduo social como ser homogêneo, por fim tende nas relações sociais a predominar os fins e os valores do âmbito do mercado, e da sociedade que é constituída enquanto espaço de trocas.

A globalização exige que se desenvolva uma língua para comunicar-se entre os indivíduos que ali, estão nesse caso à língua inglesa que vem sendo utilizada, ela tem composto o mercado universal, esse pensamento estende-se à mercadoria, à imprensa, e à eletrônica.

A utopia da emancipação individual e coletiva, nacional e mundial, parecer estar sendo punida com a globalização tecnocrática, instrumental, mercantil e consumista. A mesma razão que realiza o desencantamento do mundo, de modo a emancipá-lo, aliena mais ou menos inexoravelmente todo o mundo (IANNI, 1995, p. 22).

Tanto a utopia como a nostalgia aparecem como recursos para interpretar as transformações sociais que surgem em épocas com muitas mudanças.

A história da modernidade da sociedade contemporânea é permeada por um cenário de formação de expansão dos mercados, da industrialização, da alta ocidentalização envolvendo as nações e nacionalidades, culturas e civilizações, o que demonstra de forma clara a dominação do capital dos estados-nações menos independentes.

Conforme Reinhard (1996) ao final da Segunda Guerra Mundial, ocorreu o reconhecimento da Ciência e Tecnologia como parte fundamental do Poder Nacional e, portanto, objeto de vigorosas políticas e estratégias nos planejamentos da ação governamental dos estados modernos, a tecnologia da informação (TI) é compreendida como ferramenta poderosa na construção de estratégia e poder do estado.

Segundo o autor Reinhard (1996), na década de 1960 as empresas começaram com o uso de TI, nesse período existiam poucos softwares e equipamentos, é também nesse momento que se inicia o processo de construção de aplicativos trabalhosos e com pouco suporte de ferramentas, foi necessárias metodologias para atender as demandas só que de forma muito rápida, ocorreram à automatização de algumas rotinas manuais. Nos anos 1960 a mão de obra qualificada para essa área era muito rara, e o desenvolvimento tinha um caráter artesanal.

Segundo o autor Reinhard (1996), a tecnologia da informação passou por mudanças no seu interior, que influenciaram as instituições a qual a tinham como objetivo fim. Nos anos 1960 se iniciou a tecnologia da informação nas empresas, mas ainda existiam poucos softwares e equipamentos, se inicia o processo de construção de aplicativos, mas a mão de obra era muito rara e o trabalho ainda tinha um aspecto artesanal.

Nos anos 1970 ocorre um aumento do impacto do uso de sistemas nas empresas e a área buscou melhorar seu desenvolvimento organizacional e seus processos decisórios, a partir disso se inicia o contato do usuário com o profissional de TI.

Nos anos 1980 começa a se olhar para os ambientes externos e suas mudanças, os sistemas começam a exigir que o profissional pense nos aspectos econômicos, legais, políticos e culturais. Nos anos 1990 o cenário muda de figura e o TI passa ser concebido como o centro da estratégia empresarial de uma empresa, e o conhecimento passa a ser entendido finalmente como fonte de geração de valor, o que nos remete ao que vivemos hoje só que de forma mais complexa devido as novas tecnologias e a velocidade que se tem transformado esses recursos (REINHARD, 1996).

Apesar do Centro de Informática e automação do Estado de Santa Catarina (CIASC) fazer parte da história do TI, esse “fazer parte” tem seu significado particular na realidade latino-americana, tendo em vista que a empresa se insere na dinâmica de um país de capitalismo dependente que é o Brasil, esses países não absorveram as inovações tecnológicas da mesma forma que os países dominantes.

Conforme já explicitado o mundo sofreu e ainda tem sofrido uma ocidentalização, e isso não foi diferente nos países latino americanos, as nações latino-americanas são produtos da expansão da civilização ocidental, isso é um tipo moderno de colonialismo organizado e sistemático [...] antes de mais nada, o capitalismo transformou-se através da história, seguindo uma velocidade demasiado acelerada para as potencialidades históricas dos países latino-americanos’ (FERNANDES, 1975, p. 11).

O processo de dominação e colonização externa durou ao menos três séculos e atingiu todos os países da América Latina, entre eles o Brasil, os países dominantes utilizavam-se de práticas que remontam o antigo sistema colonial, o controle sobre o mercado capitalista interno, o controle da tecnologia avançada, e o auxílio de outros países nesse controle.

No fundo tal tendência implica um imperialismo total, em contraste ao imperialismo restrito o qual foi descrito acima, o traço específico do imperialismo total consiste no fato de ele organiza a dominação externa a partir de dentro e em todos os nível da ordem social, desde o controle da natalidade, a comunicação em massa e consumo de massa, até a educação, a transplantação maciça da tecnologia ou de instituições sociais, a modernização da infra e da superestrutura, os expedientes financeiros ou do capital (FERNANDES, 1975, p.18).

Portanto, as tecnologias não são passadas aos países de economia dependente de qualquer forma, é de acordo com a lógica dos países dominantes, e de forma controlada pelos mesmos, sem assim compreender as possibilidades de desenvolvimento daqueles aparatos nos países latino-americanos e sua capacidade de continuar conduzindo tais instrumentos complexos para o conhecimento do povo dado a sua realidade social.

Esse tipo de imperialismo demonstra que mesmo os mais avançados países latino-americanos se ressentem da falta dos requisitos básicos para o rápido crescimento econômico, cultural, social em bases autônomas. Como nos outros três períodos, a implementação de mudanças é feita por pessoal estrangeiro, transplantação maciça de tecnologias e de instituições, suprimento externo de capital ou controle financeiro" (FERNANDES, 1975, p. 18).

Não era a burguesia nacional que tinha esses conhecimentos, isso deixou uma lacuna muito grande no desenvolvimento nacional, o que trouxe implicações que duram até hoje, [...] “a dominação externa, em todas suas formas produz uma especialização geral das nações como fontes de excedentes econômico de acumulação de capital para as nações capitalistas mais avançadas” (FERNANDES, 1975, p.20).

É um processo multidimensional, mas está associado à emergência de um novo paradigma tecnológico, baseado nas tecnologias de comunicação e informação, que começaram a tomar forma nos anos 60 e que se difundiram de forma desigual por todo o mundo (CASTELLS, 2005, p.17).

O autor acima citado traz uma nova concepção acerca da sociedade atual, e reitera que o novo paradigma tecnológico tem se difundido de forma desigual, o autor inova na concepção de “sociedade em rede” que não será aprofundada neste trabalho, mas que traz indicações sobre as relações sociais atuais.

Em sua obra o autor Florestan Fernandes (1975) mostra a realidade social brasileira, ao identificar que uma parcela grande da população ficou excluída no nosso país para pudesse nutrir o crescimento do capitalismo interno, isso mostra que essa população teve uma apropriação desigual das mudanças que ocorreram no país, o acesso às tecnologias, muitas vezes, se mostra como forma de garantir o controle dos processos de trabalho, e cria lacunas entre sua utilização no trabalho e a apropriação dos bens e riquezas que são gerados pelos mesmos.

Outro fator que influenciou a história da instituição que está sendo estudada foram as contra (reformas) no Estado, pois como se trata de uma empresa pública depende dos recursos que vem dele, e, portanto, foi afetada por esse movimento.

Com a abertura democrática o Brasil aprovou a Constituição cidadã, o que possibilitou a ampliação do debate sobre os direitos sociais, porém o mundo passava por mudanças que trouxeram implicações para a realidade brasileira.

Os mecanismos de controle democrático, entretanto, foram implementados a partir dos anos 1990, num cenário de regressão dos direitos sociais, de globalização e mundialização do capital que tem na financeirização da economia um novo estágio de acumulação capitalista. As estratégias do grande capital passam a ser: acirrada crítica às conquistas sociais da Constituição de 1988 - com destaque para a concepção de Seguridade Social - e a construção de uma cultura persuasiva para difundir e tornar seu projeto consensual e compartilhado (BRAVO, 2012, p.3).

A partir dos anos 1970 o capitalismo viveu a reestruturação produtiva e, com isso, o Brasil também foi afetado, onde a flexibilidade, a redução da ação do estado se ascendeu, o incentivo ao individualismo, e a requisição de uma força de trabalho mais qualificada e polivalente fez parte dessas mudanças impostas pelo capitalismo.

No contexto brasileiro a política neoliberal teve seu ingresso pela influência do consenso de Washington, mas especificamente no governo de Fernando Henrique em 1995, Washington enviou um documento para o estado brasileiro dizendo quais eram os passos para o desenvolvimento. Eles elencaram que o Brasil precisava voltar a se industrializar, precisava reduzir o Estado e seus custos com todos os gastos, inclusive sociais, e voltar seus recursos para área de infraestrutura. Essa ideia surge do pensamento que o Estado é ineficiente e, portanto, o mercado é quem deve prover os bens e serviços para fins de consumo, e inclusive oferecer como serviço saúde, previdência e assistência, parte-se do pressuposto que o cidadão é um consumidor.

O que se justificava na reforma era que o Brasil possuía uma política arcaica, muitas burocracias, e que por conta disso dificultava a atuação do mercado, dessa forma, a solução

para estas questões era a diminuição da intervenção estatal, a abertura de regulamentações para o mercado, e a modernização dos processos burocráticos através da gestão gerencial. As leis trabalhistas também deveriam ser flexibilizadas, essas reformas foram chamadas de contra(reformas) pois impediam que fossem concretizadas e levadas a frente as reivindicações da classe trabalhadora asseguradas na constituição cidadã.

A desmoralização das empresas estatais e esgotamento dos recursos do estado, era pano de fundo para justificar as privatizações, as empresas públicas nesse período foram autorizadas a contratar os trabalhadores mediante regras da CLT, deixando como cargos efetivos e de estabilidade só alguns setores, que contempla a realidade da empresa que vai ser estudada.

O CIASC como empresa inserida no movimento da política Brasileira, mais especificamente no cenário do Estado de Santa Catarina também participou dessas mudanças no cenário político.

3 CENTRO DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CIASC

3.1 HISTÓRICO DO CIASC

A empresa foi criada em 13 de agosto de 1975, e suas principais funções eram o processamento de dados e o tratamento de informações, além do assessoramento técnico para órgãos da administração direta e indireta como entidades privadas. Quando iniciou a empresa se chamava Companhia de Processamento de Dados do Estado de Santa Catarina – PRODASC.

Nos anos 1980 a empresa ampliou suas funções e iniciou o desenvolvimento de sistemas de informações integrados direcionados ao governo do Estado. No ano de 1987 houve uma profunda reforma estatutária e a empresa assumiu um novo papel na administração estadual, passando a se chamar Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A. – CIASC (CIASC, 2017).

Nos anos 1990 foi atribuída à empresa a função de órgão, e em 2005, sua economia mista passou a ser de economia pública. Já ano de 2011 o CIASC passou a ser entidade executora da política de tecnologia da informação e governança eletrônica do Estado de Santa Catarina. Nesse ano também, regulamentou-se as atribuições do CIASC, como órgão executor da política de tecnologia da informação e comunicação, tratamento de dados e informações, e a prestação de assessoramento técnico aos órgãos da Administração Direta e às entidades da Administração Indireta (CIASC, 2017).

Em 2015 modifica novamente suas atribuições reiterando seu papel de executor das políticas, da gestão e dos serviços, agregando a sua competência funcional, a atribuição de padrões de tecnologia da informação e governança eletrônica aos órgãos e às entidades da Administração Pública estadual (CIASC, 2017).

3.2 O CIASC ATUALMENTE

Em 2015 a empresa completou 40 anos de história em Santa Catarina, e atualmente é o órgão responsável pela execução das políticas, da gestão e dos serviços de tecnologia da informação e governança eletrônica dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, direta e indireta (CIASC, 2017).

Por ser uma instituição pública, nos anos 1990 o CIASC passou pelas transformações do Estado brasileiro, congelamento de gastos, cortes de financiamento, tudo isso contribuiu para que a empresa tivesse um atraso significativo em relação a sua modernização e inovações tecnológicas, além disso, ficou um bom tempo sem abrir concurso público, trazendo maior debilidade técnica na área de tecnologia da informação - TI e em todos os âmbitos. Se comparada a empresas do mesmo ramo de TI, o CIASC tem um significativo atraso, mas conforme já explicitado na seção anterior, o Brasil entrou de forma dependente no movimento de inovações e o estado sofreu as contra (reformas) que trouxeram implicações para as empresas públicas.

Por esse motivo, em 2015 o CIASC iniciou um processo de planejamento estratégico que trouxe e tem trazido várias mudanças tanto em infraestrutura, como nos seus processos de trabalho e também, na cultura organizacional, esse plano terá seu término somente em 2019 e tem como desafio a modernização da empresa e a melhora na qualidade dos processos de trabalho e na cultura da organização.

O usuário final do trabalho do CIASC é o cidadão, portanto, a organização tem um papel importante no âmbito do Estado de Santa Catarina, já que atua junto às secretarias de Estado, dá suporte e desenvolve sistemas, além de fazer o armazenamento de dados.

Isso só é possível graças sua estrutura física e de recursos humanos, ele é organizado em Data Center, Inteligência, Software e infovias, e estão posicionados verticalmente, todos esses componentes no seu conjunto englobam a Tecnologia da Informação e Comunicação.

A identidade organizacional do CIASC está relacionada à sua:

a) Missão - prover soluções inovadoras em tecnologia, visando a melhoria da administração pública em Santa Catarina e dos serviços prestados ao cidadão;

b) Visão - Ser reconhecido como a melhor opção em soluções de tecnologia para a administração pública em Santa Catarina.

c) Slogan - Integrando o governo, conectando as pessoas.

Seus valores são:

a) Competência – com conhecimento, habilidade e atitude.

b) Compartilhamento do conhecimento - por meio da cooperação, comprometimento e espírito de equipe.

c) Evolução - Melhoria contínua com base na criatividade e inovação.

d) Responsabilidade - Respeito às pessoas e ao interesse público.

e) Confiabilidade - Efetividade nas soluções com credibilidade, segurança e sigilo.

O CIASC conta com o apoio de diversos profissionais, entre eles analistas, administradores, jornalistas, advogados, office boy, office girl, profissionais de limpeza, manutenção, segurança, assistentes administrativos, assistente social, enfermeira, médico, entre outras profissões existentes.

Na sua estrutura organizacional a empresa se organiza de forma vertical em Conselho, Auditoria, Assembleia Geral, Presidência, Assessorias, As Vices Presidências que são compostas pelas gerências e coordenadorias.

4 SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS: UM BALANÇO SOBRE A DISCUSSÃO EXISTENTE

A inserção do Serviço Social nas empresas começa a partir dos anos 1960, sendo importante pontuar que a inserção dos assistentes sociais se deu de forma massiva na área pública, portanto, não são as empresas os principais empregadores e, sim, o estado.

Para Menezes (2008), a empresa capitalista tem como objetivo gerenciar capital e trabalho na produção de bens e serviços, assegurando assim a reprodução, acumulação e sua valorização, tendo em vista que a mais-valia é o instrumento de lucro na esfera da produção.

O exercício profissional nesse espaço se insere numa relação contraditória, onde atua na produção e reprodução das relações sócias.

De acordo com Mota (1991) uma das funções existentes dentro da empresa é a coordenação social, que tem como objetivo manter a massa de trabalhadores sob controle, a sociedade capitalista não tem condições de criar um plano social, por isso, é a empresa que vai assumir essa função dentro da sociedade.

Mas é importante pontuar que não se trata de um ato gentileza da empresa capitalista, é fruto de um pacto que o Estado faz com as empresas, os quais são aqueles que compõem o bloco hegemônico de poder.

Conforme Mota (1991), a empresa precisa manter uma relação desigual com os trabalhadores, a única maneira do trabalhador sobreviver é vendendo sua força de trabalho ao preço que o capitalista está disposto a pagar, para perpetuar essa relação, o capitalista recorre a assistência social privada, às políticas sociais e econômicas do Estado.

O assistente social vai ser requisitado por ser o profissional que tem as capacidades para atuar na área de Recursos Humanos, mediante prestação de serviços sociais, como também desenvolvendo ações de cunho educativo. O que se identifica no discurso dos empresários é que o assistente social é chamado para mediar conflitos de interesses que existem entre o trabalhador e o capitalista, contribuindo assim na continuidade do processo produtivo (MOTA, 1991).

O profissional de Serviço Social vai trazer para a empresa um olhar técnico acerca dos benefícios sociais, o que antes era realizado por um profissional que não tinha essa capacidade específica, o que deixava o trabalho um tanto desarticulado. Portanto, o objetivo de inserir essa profissão no quadro de profissionais visa “modernizar o gerenciamento das carências sociais do trabalhador, compondo as equipes técnicas de recursos humanos” (MOTA, 1991, p.

57). Isso se mostrou como um avanço no planejamento e execução das políticas sociais nas empresas, propiciando maior acesso dos trabalhadores aos benefícios, através da análise da realidade social do trabalhador de uma forma técnica especializada.

O assistente social é tido na empresa, como aquele profissional que tem habilidades de mediar às relações sociais, ouvir, dialogar, e resolver conflitos através da ação socioeducativa juntos aos trabalhadores, mas tudo é visto como agregador quando o mesmo não causa mais conflitos, e sim, procura saná-los, isso acontece “mediante a execução de atividades educativas que se assentam na veiculação de informações e valores éticos normativos” (MOTA, 1991, p. 62).

Conforme Carvalho apud Mota (1991, p. 63):

O ideário profissional assume o próprio projeto empresarial, ao desconsiderar os trabalhadores enquanto classe e, conseqüentemente, suas expressões de negação de exploração, o que auxilia o capital na atualização de suas formas de manipulação da desigualdade.

O objetivo final da requisição dessa especialidade na empresa é o potencial que o assistente social tem de estar atuando sobre a diferença do trabalho pago e os valores expressos no processo de produção como um todo, utilizando-se das políticas internas privadas, externas privadas, ou as políticas sociais fornecidas pelo Estado.

O que se entende dessa inserção do assistente social nas empresas é que ela é de fato contraditória.

Mas historicamente o Serviço Social é pago não pela população usuária, e sim, pelo empregador, isso traz uma característica marcante para o Serviço Social, pois o assistente social se torna o trabalhador que tem que atender as necessidades de quem paga o salário e ao mesmo tempo atender as demandas dos usuários, é uma intensa contradição que está expressa desde o início da profissão e não é locus privilegiado das empresas, no âmbito do Estado isso também ocorre.

A empresa de uma lado busca o lucro, e sua existência através da exploração da força de trabalho, e o assistente social é o profissional que atua nas expressões da questão social, para promover a emancipação social dos indivíduos o que é conflituoso, pois a empresa precisa que os trabalhadores continuem precisando dela.

O Serviço Social no Brasil se institucionaliza, deixando para trás a filantropia, e se inserindo como o profissional que vai atuar no Estado, nas empresas e com apoio da igreja na “questão social”, naquele período vivia-se o começo do capitalismo monopolista, isso se deu

também pelas reivindicações da classe trabalhadora que exigiu que o Estado tivesse outros tipos de intervenção e não somente a força e a opressão (IAMAMOTO, 1992 apud ARBELO, 2016).

Iamamoto e Carvalho (2014) pontuam que, a institucionalização das atividades assistenciais no Estado e a demanda dos profissionais para atuar nesse campo demonstram a ampliação e intensificação das tensões sociais, o que de acordo com a visão do desenvolvimento social torna-se necessário mobilizar recursos e encontrar meios de atenuar as mazelas sociais, tudo isso à luz da racionalidade.

Paradoxalmente, porém, as medidas mobilizadas pelo Estado não são suficientes para alterar substancialmente as situações diagnosticadas à proporção que lhe cabe preservar os pilares da organização vigente da sociedade. Porém as medidas acionadas são eficazes para um outro objetivo: o contorno político dos “problemas sociais”, momentaneamente, as tensões e estabelecendo ou fortalecendo vínculos de dependência da população carente para com o Estado através das instituições de cunho assistencial ou previdenciário (IAMAMOTO; CARVALHO, 2014, p.120, grifo do autor).

A partir dessa configuração o Serviço Social tem como desafio enfrentar no meio da crise do capitalismo e no mundo do trabalho, as ilusões existentes na profissão, buscando romper com a visão fatalista e messiânica que estão expostas no debate da categoria.

Primeiramente a visão fatalista, se dá quando o profissional tem uma visão determinística da realidade, sem enxergar as possibilidades de atuação dentro das contradições da sociedade, Iamamoto (1992) nas palavras de Arbelo (2016), ressalta que nesse caso, os profissionais tendem a reforçar o caráter tutelar e paternalista, e acabam virando aqueles atores que o capitalista vai se utilizar para defender seus próprios interesses, da mesma forma, ocorre com o assistente social que pensa que o espaço político de disputa de classes sociais não é passível de intervenção nos espaços que atua, desvinculando o caráter político da ação profissional e sua importância.

Já a visão messiânica é aquela que remete ao profissional que tem uma visão mágica da transformação social, mas não compreende as determinações que estão presentes no cotidiano profissional, e não entende o movimento que é necessário para contemplar as dimensões da profissão.

Para rompermos com essas ilusões é preciso que o profissional tenha um preparo teórico, mas também técnico e político, para que assim, o assistente enfrente as demandas que estão sendo colocadas e que, ao mesmo tempo, consiga relacionar essas às necessidades sociais, compreendendo a dinâmica geral da sociedade, desenvolvendo pesquisas sobre a

realidade, deixando de lado a crítica pela crítica e buscando alternativas e propostas que sejam criativas e competentes, e também, buscando se inteirar de como é a organização do poder e a posição dos atores sociais nas instituições em que atuamos, dessa maneira as propostas poderão ser mais coerentes (IAMAMOTO, 1992 apud ARBELO, 2016).

A atuação dos assistentes sociais tem se dado de maneira contraditória na empresa, ao mesmo tempo em que o assistente social dá respostas à classe trabalhadora, os seus empregadores também solicitam respostas aos seus interesses, por isso, é importante buscar as dimensões teórico-metodológico, ético-política e técnico-operativa subsídios para atuação nesse espaço.

Isso é muito importante porque segundo Mota (1991), os profissionais, muitas vezes, assumem o discurso dos capitalistas, mas também existem os profissionais que negam essa identidade e possuem um olhar mais crítico acerca dessas contradições.

Na pesquisa em que realizou, Mota (1991) identificou que os assistentes sociais têm dificuldades em relacionar as situações que aparecem com a totalidade, o que remete instantaneamente à culpabilização desses sujeitos que aparecem como os culpados pela sua condição. Alguns tendem a reforçar a ideologia assistencial, dizendo o quanto a empresa é solidária ao oferecer benefícios e serviços ao trabalhador, nesse discurso aparece à visão dos profissionais que colocam que essa sensibilidade por parte da empresa se deve ao fato do Estado não ter condições de suprir tais necessidades e, por isso, a empresa presta esse serviço.

Mas ao mesmo tempo, existem os profissionais que tem uma visão mais crítica, e reconhecem que são chamados para evitar que os “problemas sociais” atrapalhem o processo produtivo, e também expõe que é importante que exista o confronto e não somente atuar de forma a mediar, eles precisam existir dos dois lados, porém ainda nesses profissionais não se encontra nenhuma citação na luta de classes (MOTA, 1991).

O que se compreende é que a atuação do profissional nas empresas ocorre dentro dos limites da instituição, isso não tem contribuído para a promoção do potencial de negação do trabalhador, esse potencial é desenvolvido quando o trabalhador consegue fazer o movimento de compreender que está numa relação de exploração, e que os benefícios oferecidos pela empresa são formas de compensar o trabalho não pago (MOTA, 1991).

O estudo que foi desenvolvido por Mota (1991) mostra que quase todos trabalhadores entendem o Serviço Social como uma forma de ajuda, por via da assistência material e orientação social, além disso, eles veem o assistente social como aquele que é contratado para cumprir os objetivos da empresa, somente quando ele percebe que o trabalhador e também o

assistente social está numa relação de compra e venda da força de trabalho é que ele entende o assistente social como um aliado.

O caminho que o Serviço Social deve construir é na direção do fortalecimento do potencial de negação do trabalhador, “[...]que é expressa na imposição de ter suas necessidades supridas pela empresa[...]” Mota (1991, p.115), pois se esse fosse melhor desenvolvido com certeza, os trabalhadores poderiam olhar para os benefícios como direitos adquiridos do processo de exploração e referente ao trabalho não pago na expropriação do trabalho.

Em realidade, pode-se afirmar que o assistente social é requisitado para atender uma exigência técnica, legitimando seu lugar no atendimento de carências materiais e na orientação de comportamentos divergentes que interferem na produtividade da força de trabalho, via execução de programas assistenciais (MOTA, 1991, p.127).

O assistente social é também um trabalhador, que está numa relação assalariada e, a partir desse entendimento, compreende-se que podemos construir nossa prática a partir de um caminho mais crítico com o conjunto da classe trabalhadora.

Mesmo o profissional atendendo preponderantemente os interesses das empresas, é possível construir uma prática em torno de desvelar as contradições existentes no processo, de modo a usar a favor do potencial de negação do trabalhador, ou seja, a favor dos trabalhadores.

4.1 HISTÓRICO DO SERVIÇO SOCIAL DO CIASC

Em 1979, o CIASC ainda não possuía uma assistente social. Em conversa com o funcionário mais antigo dos Recursos Humanos se descobriu que no caso de não ter ainda o profissional na instituição, suas atribuições se desenvolviam baseadas na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), a qual demonstra quais são as atividades realizadas por aquela profissão no Brasil, ou seja, mesmo não tendo o profissional existia a necessidade do cargo já evidenciada naquela época, e por esse motivo já constava no regimento esse cargo com funções pré-estabelecidas provavelmente baseados na CBO.

De acordo com a pesquisa realizada por Martins (2016), no regimento interno do CIASC de 1979, no artigo 4º, constava que era de competência do Setor de Recrutamento, Seleção, Avaliação, Assistência Social (SERSA):

4º Assistência Social

- a) Orientação e assistência médica aos funcionários da Companhia.
- b) Serviço de Assistência Social aos empregados da Companhia e seus dependentes.
- c) Orientação aos empregados no sentido de melhorar suas condições médico/sociais
- d) Desenvolver sistemas de comunicações capazes de despertar a preocupação dos empregados para os defeitos médicos/sociais.
- e) Serviços de higiene, segurança e medicina do trabalho.
- f) Manter o inter-relacionamento com o Órgão de Previdência Social, Assistência Médica, Odontologia e Social.
- g) Atendimento e encaminhamento dos funcionários aos Órgãos Assistenciais e Previdenciários. (MARTINS, 2016).

Em 01 de Março de 1981 ingressou a primeira assistente social na empresa. Sobre o início do Serviço Social na empresa aborda Martins (2016), que o Serviço Social do CIASC se insere na instituição por meio do departamento de recursos humanos com ênfase no recrutamento, seleção, avaliação e assistência social. Por meio da entrevista e das leituras indicadas é possível afirmar que o Serviço Social do CIASC, naquela época, estava voltado para as questões da medicina e higiene do trabalho.

O Serviço Social, nesse período, começou sua atuação a partir de Plano de Ação com programação de ação individual e grupal composto por programas e projetos, o trabalho realizado pela assistente social ao longo do tempo foi tendo retornos positivos sobre suas intervenções na empresa, e aos poucos a profissão foi ganhando espaço.

No seu plano de ação o Serviço Social tinha um objetivo definido que era “a realização do trabalhador como pessoa humana e, a intervenção nas situações problemas que viessem em prejuízo do bem-estar do funcionário e da produtividade da companhia (REINKE, 1986 apud MARTINS, p.17).

A sua intervenção tinha como atividades,

[...] cooperar na solução de problemas sociais apresentados pelos funcionários, como também procurar participar no caráter preventivo do trabalho, incluindo em suas atividades, palestras, debates e reuniões sobre assuntos de interesse dos funcionários e/ou observados em pesquisas realizadas pela assistente social (REINKE 1986 apud MARTINS 2016, p. 18).

A categoria profissional ainda se norteava pela perspectiva de ajustamento do indivíduo e resolução dos “problemas sociais”, o contexto histórico era de ditadura, verificou-se que as instituições também foram afetadas, se tornaram reflexo dessa realidade que vivia a

sociedade brasileira, as práticas higienistas, de mudança de comportamento, de conduta, eram influências das requisições culturais e controladoras do regime.

A profissional sentiu a necessidade de associar seu trabalho com o setor Recrutamento, Seleção, Avaliação e Assistência Social (SERSA) conforme estava expresso no regimento, inclusive virou chefe deste setor. Nesta equipe do SERSA existiam 6 trabalhadores os quais eram um assistente social, três estagiárias de serviço social, uma pedagoga e uma funcionária com deficiência auditiva (MARTINS, 2016).

Com o passar do tempo o Serviço Social conquistou espaço, sendo cedida uma sala para desenvolver seu processo de trabalho, e naquela sala permaneceu até a saída da assistente social em 1991. Após sua saída a empresa ficou sem contratar assistentes sociais durante seis anos, e com a saída da profissional não restou nenhum documento sobre sua prática na instituição.

Em 1997, com a contratação de uma nova assistente social começou outro desafio, estruturar o Serviço Social desde o início, dentro da área de Recursos Humanos, junto aos outros colegas e sem condições de estrutura para resguardar o sigilo profissional, isso impactou no desenvolvimento de uma ação qualificada, além de não ter ficado nenhum registro das atividades da profissional anterior.

O contexto histórico em que a segunda assistente social entrou era outro, a categoria já estava travando um movimento de ruptura com o conservadorismo, em prol dos direitos sociais e da justiça social e, além disso, os estudos sobre a teoria social crítica se aprofundaram, a constituição cidadã de 1988 tinha sido aprovada, e já tínhamos conquistado o Código de Ética do Assistente Social e a Lei de Regulamentação da profissão 8662, ambos no ano de 1993.

Conforme relato da atual assistente social da empresa, o exercício profissional estava complicado diante de sua permanência junto aos outros profissionais do RH, pois não contemplava a necessidade do sigilo profissional, depois de explicar muitas vezes à gestão do RH, foi concedida uma sala ao Serviço Social no ambulatório que ficava do lado externo da empresa, essa sala tinha total isolamento acústico, o que permitia melhora na qualidade da realização do trabalho.

Em 2003 a instituição passou por uma mudança estrutural e o ambulatório passou para dentro da empresa, então a sala a qual o Serviço Social foi trabalhar não possuía isolamento acústico que fosse efetivo, isso veio a dificultar mais uma vez a ação profissional, somado ao

fato de os profissionais que trabalhavam em conjunto no ambulatório também não terem muita compreensão acerca da profissão, o que trazia desafios ao exercício profissional.

Foi nesse período que o Serviço Social do CIASC iniciou o convênio com as universidades para iniciar a supervisão em estágio de Serviço Social, sendo assim, a assistente social começou a contratar estagiárias para desenvolver melhor a ação profissional.

Ao longo dos anos a assistente social continuou solicitando que fosse melhorado o isolamento acústico, mas a compreensão sobre a importância disso era muito complicado. Conforme Código de ética do assistente social (1993), em seu art. 2º, alínea d, deve haver a inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional (BRASIL, [2012]). Desse modo, no código de ética da profissão fica clara a necessidade que o profissional tenha de um local adequado para realizar suas intervenções.

Art. 7º Constituem direitos do/a assistente social: a- dispor de condições de trabalho condignas, seja em entidade pública ou privada, de forma a garantir a qualidade do exercício profissional; (BRASIL, [2012]).

No ano de 2009 foi aprovado o mais recente regimento interno, onde definiram as atribuições de todas as gerências e setores da empresa, porém nesse período a assistente social estava em licença saúde, e, portanto, não pode participar desse processo de construção.

Segundo o último regimento interno de 2009 a Coordenadoria de Assistência e Benefícios (COABE) tem como finalidade coordenar atividades de serviço social, assistência médica, segurança e medicina do trabalho e outros benefícios de Lei ou institucionalizados pela empresa.

Das suas competências o regimento descreve:

- a) coordenar as atividades de atendimento ambulatorial, médico, psicológico e assistência social aos empregados e dependentes;
- b) coordenar o serviço especializado em segurança e medicina do trabalho;
- c) propor, avaliar e promover a institucionalização de benefícios que a empresa venha a adotar para seu corpo funcional, por força de lei ou por outras razões de caráter institucional;
- d) coordenar ou executar outras atividades correlatas ou quando determinadas pela Gerência (CIASC, 2009).

Nesse regimento tiveram alguns retrocessos em relação à nomenclatura, tais como chamar o Serviço Social de assistência social o que confunde com a política de assistência social, a qual foi utilizada a mesma do outro regimento de 1979, e não foram definidos os

objetivos do Serviço Social; nem se quer apareceu como um setor específico, da mesma forma os profissionais do ambulatório como médico e enfermeira que também não tiveram suas funções bem definidas, o que prejudicou a profissão, pois todos profissionais se espelham nesse regimento para entender suas atribuições na empresa, e como ficou muito aberto em relação às ações realizadas pelo Serviço Social, acabou dando margem para várias interpretações e, ao mesmo, negou os avanços que a profissão tinha construído até então, entre eles, a conquista do espaço próprio para a profissão na empresa, as atribuições que diferem do trabalho realizado pelos outros profissionais, trabalho desenvolvido junto à equipe multiprofissional para recuperação da saúde do trabalhador, a realização de projetos e programas na área de saúde do trabalhador e seu acompanhamento de saúde.

Conforme entrevista que foi realizada com a assistente social em agosto de 2016, ao longo dos anos a assistente social veio conversando com a gestão da Gerência de Recursos Humanos e mostrando aos profissionais o quanto era importante o Serviço Social ter uma sala que tivesse um isolamento acústico, o que não havia naquela sala do ambulatório. Reiterando o que diz o Código de Ética da profissão, a respeito da relação com as instituições empregadoras, e no que se refere aos seus direitos, mas não tinha muito apoio, mesmo com essa dificuldade o profissional continuava desenvolvendo seus atendimentos, encaminhamentos e os projetos e programas os quais estavam em andamento naquele período, os usuários que a assistente social atendia elogiavam o trabalho da profissional.

No ano de 2011 a Gerência de RH (GEREH) mudou de gestão, o que possibilitou novas reivindicações por parte do Serviço Social, foi colocado a essa gestão a necessidade da mudança de espaço para realização com maior qualidade do exercício profissional. Então com auxílio da nova gestão o setor conseguiu ser alocado fora do ambulatório e passou a ficar alocado em uma sala ao lado da GEREH, portanto, dessa vez, o Serviço Social conseguiu garantir o isolamento acústico necessário.

A relação também era dificultosa pois na atuação do Serviço Social apesar de existir programas e projetos, não existia um plano que deixava claro seus objetivos na instituição, foi um fator que dificultou ao longo dos anos no exercício profissional, a pouca sistematização também sobre a prática.

No ano de 2015 a empresa passou novamente por uma mudança na estrutura, e a GEREH mudou de lugar, o que possibilitou ao Serviço Social interferir na arquitetura de como ficaria o espaço, e como teve oportunidade, a assistente social fez um pedido à gestão de uma sala para atendimento individual, pois se percebia que durante uma entrevista ou

abordagem, muitas vezes, era necessário pedir para estagiária sair da sala, já que o usuário queria privacidade, assim sendo, era preciso uma sala para essa situação afim de não atrapalhar o trabalho da estagiária também.

Ao longo dos anos de atuação o Serviço Social desenvolveu alguns programas e projetos, entre eles, o Programa de Prevenção: Alcoolismo e outras drogas no CIASC (1997 a 2005), Programa de Controle do Tabagismo (1998 a 2007), Projeto de Alfabetização de adultos e empregados do CIASC (2003 a 2004), Projeto: CIASC na informatização com as escolas (2003 a 2007), Programa Psicoterapia na empresa (2003 a 2011) e, atualmente é o supervisor do Programa Jovem Aprendiz na instituição.

O Serviço Social na instituição tem uma história de 30 anos, passou por alguns avanços e retrocessos, mas resistiu e, hoje, pode se dizer que além de possuir uma estrutura, conta com apoio da equipe que trabalha, da empresa e dos usuários.

4.2 O SERVIÇO SOCIAL DO CIASC ATUALMENTE

Atualmente o Setor de Serviço Social conta com duas salas, uma que contém as mesas da estagiária e assistente social, com dois computadores e armários e outra menor para atendimento individual. Sua equipe profissional é composta por uma estagiária do curso de Serviço Social e a assistente social da empresa.

A profissão realiza sua ação em conjunto com os profissionais da área da saúde e RH, sendo que quando chegam às situações até o Serviço Social é identificada a necessidade de intervenção junto aos profissionais da saúde e do RH e, quando necessário, é discutida a situação em conjunto, sem expor detalhes da vida do usuário, resguardando assim, o sigilo profissional. Os profissionais também informam quando identificam algumas demandas para o assistente social, estas são encaminhadas do RH, das gerências da empresa e do ambulatório para o Serviço Social, mas os usuários também aparecem de forma espontânea sem encaminhamentos.

Os usuários do Serviço Social são os trabalhadores da empresa, em geral, sejam eles efetivos, terceirizados, estagiários ou jovem aprendiz.

A equipe de saúde é composta por uma enfermeira, um médico do trabalho, uma supervisora do ambulatório, que é técnica administrativa, e uma massoterapeuta, que trabalha alguns dias da semana.

Na parte administrativa do RH, o Serviço Social tem abertura para pedir auxílio de qualquer profissional da gerência, já que a equipe é aberta a colaborar para a melhoria do atendimento aos usuários. As demandas que expressam a necessidade de envolver a área administrativa são trabalhadas pela assistente social junto à Coordenação de Assistência e Benefícios (COABE), essa coordenadoria dentro da GEREH é responsável por coordenar as ações do Serviço Social de acordo com o regimento interno. Mas de acordo com o que se observou, esse profissional tem “colaborado” nas ações do Serviço Social, e não tem “coordenado”, pois a assistente social tem conseguido conquistar aos poucos mais autonomia, é claro que dentro das possibilidades da chamada “relativa autonomia”.

A possibilidade de imprimir uma direção social ao exercício – moldando o seu conteúdo e o modo de operá-lo – decorre da relativa autonomia de que dispõe o assistente social resguardado pela legislação profissional e passível de reclamação judicial. Essa autonomia é dependente da correlação de forças econômica, política e cultural em nível societário e se expressa, de forma particular, nos distintos espaços ocupacionais construídos na relação com sujeitos sociais determinados: no Estado (no Poder Executivo e Ministério Público, no Judiciário e no Legislativo); nas empresas capitalistas; nas organizações político-sindicalistas; nas organizações privadas não lucrativas e nas instâncias públicas de controle democrático (Conselhos de Políticas e de Direitos, conferências, fóruns e ouvidorias) (IAMAMOTO, 2009).

De acordo com a autora, estamos condicionados às correlações de forças econômicas, políticas e culturais do espaço no qual atuamos, o Serviço Social do CIASC vem lutando por mais autonomia no seu exercício profissional, mas sempre dentro da relativa autonomia existente, no CIASC o Serviço Social tem a obrigação de prestar satisfações sobre a realização de algumas ações, o que demonstra como está condicionado a coordenação de superiores.

Ao acolher os usuários de forma espontânea, ou direcionada dos locais que foram citados, o assistente social verifica, através de uma abordagem individual, qual a demanda do usuário. As demandas são diversas, tais como em relação a alguma orientação socioeducativa, sobre os benefícios da empresa, direitos, políticas sociais, Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS). De acordo com a percepção na abordagem e reconhecimento da vulnerabilidade social, o assistente social realiza o encaminhamento para a política social de referência na demanda identificada, benefícios que possuem a instituição, ou convênios que também possam atuar para suprir a necessidade apresentada.

Portanto uma das intervenções realizadas é a orientação socioeducativa, onde o assistente social se utiliza da linguagem para passar aos usuários as informações necessárias sobre suas demandas, seus direitos.

O Serviço Social também atua na supervisão do programa jovem aprendiz na instituição, o qual conta atualmente com oito jovens aprendizes, cabe ao Serviço Social orientá-los em relação às regras da instituição, da aprendizagem e sobre a adolescência, bem como supervisionar todo o processo, observando se os jovens estão cumprindo os requisitos do programa. Não é com a finalidade de fiscalizar os jovens, e sim, com o objetivo de zelar pela permanência deles no programa, pois se os requisitos são descumpridos estes perdem o direito e são prejudicados. Como esses jovens têm demandas específicas, o Serviço Social encaminha para as políticas sociais, faz articulação com as instituições em que o jovem transita e realiza encaminhamentos para a equipe de saúde da empresa, se houver necessidade.

Além disso, o Serviço Social tem uma função de mediador na instituição, ele faz a mediação da instituição com o trabalhador, entre os trabalhadores, e entre o trabalhador e sua família. O termo mediação no Serviço Social pode ser entendido como dinâmico e processual, ele tem intensa relação com a dialética, ela só faz sentido a essa profissão se aliada à superação, que é o que remete ao caráter do movimento dialético, se constituindo enquanto instrumento teórico metodológico utilizado pela profissão.

Entende-se essa categoria como um instrumento teórico-metodológico para o profissional lidar com as demandas apresentadas em relação aos seus usuários ou por eles mesmos, com o sentido de possibilitar a ampliação do entendimento que o profissional imprime na sua prática.

Pode-se concluir que a partir das demandas que chegam até o Serviço Social é possível identificar a mediação como intervenção do processo de trabalho do assistente social no CIASC, seja em relação às gerências e trabalhadores, entre os trabalhadores e suas famílias e entre os mesmos. Sabe-se que apesar de não ser unânime a opinião sobre o uso desse instrumento na ação profissional, seja por parte da profissão ou por parte das instituições, compreende-se que o movimento de intenção de ruptura que ocorreu na categoria trouxe um perfil de profissional que se assemelha, por vezes, ao um mediador.

Considera-se que o assistente social é um profissional que preza pela democratização das relações sociais e tem valores éticos condizentes com a função de um mediador,

ao observar os princípios necessários a um mediador (ética, imparcialidade, respeito às opiniões e à individualidade, escuta, valorização do diálogo, estímulo a reflexão e a autodeterminação, entre outros), evidencia-se que o Assistente Social também carrega consigo tais valores, indispensáveis a uma atuação competente (FERNANDES, 2005, p. 51).

Outra intervenção realizada pela assistente social é a gestão dos benefícios sociais da instituição, exceto vale transporte e vale alimentação, esses benefícios são destinados somente aos trabalhadores efetivos, estão dispostos no acordo coletivo do Sindicato dos Empregados em Empresas de Processamento de Dados de Santa Catarina (SINDPD/SC).

A Lei de regulamentação da profissão nº8662/93 no seu artigo 4º inciso VI demonstra que o assistente social tem a competência de: planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais, portanto, faz parte a atuação do profissional em diversos espaços sociocupacionais.

Dentro dessa gestão é realizada uma análise socioeconômica junto aos usuários, que podem manifestar seu interesse diretamente ou por meio da instituição. A partir do relato da atual assistente social compreende-se que, quando é um benefício do acordo coletivo, ela só desenvolve uma “comunicação interna” que cita a cláusula do acordo e consta o relato da demanda exposta pelo usuário de forma mais superficial, porém, quando é algo que não consta nesse acordo é necessário elaborar um parecer social citando a situação. O parecer é elaborado de uma forma mais detalhada demonstrando os procedimentos utilizados, tais como: entrevistas, visitas, etc., para conhecer a realidade do usuário. Deve ser aberto um processo para o trabalhador no qual é anexado o parecer social da profissional.

A partir da necessidade do benefício eventual é feito um estudo social para fins de acesso, mas não é realizado de uma forma estruturada, mas são cumpridas as fases, de identificação dos usuários, realização de entrevistas, visitas, análises.

Nos benefícios estão inclusos todo o processo de acesso a auxílio doença, à complementação do auxílio doença, à abertura de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), à emissão de comunicação interna a respeito do acompanhamento de familiar doente, e é o assistente social que acompanha o usuário desde o acesso, durante o processo e no retorno.

A assistente social atua juntamente com outros profissionais da equipe de saúde também na saúde do trabalhador, por meio de encaminhamentos para o ambulatório, clínicas, para o Sistema Único de Saúde (SUS), Centro de Saúde, Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), Hospitais, Unidade de Pronto Atendimento (UPA).

Os instrumentos técnico-operativos utilizados na atuação junto aos usuários que foram identificados são a acolhida, entrevista, abordagem, diário de campo, visita domiciliar, reunião, relatório social, parecer social, orientação social, também de forma não estruturada,

mas realizada, o estudo social. O Serviço Social utiliza de abordagens individuais junto a esses instrumentos.

Percebe-se o esforço que foi feito pela profissão ao longo dos anos, mesmo assim, o Serviço Social precisa avançar para poder construir algo sólido que faça com que essa profissão não seja mais extinta da empresa e possa se ampliar cada vez mais.

O Serviço Social tem uma carência de sistematizar melhor seus dados, organizar sua rotina, e criar um plano de trabalho que possa definir objetivos para o Setor de Serviço Social, para que não fique a margem de definição do que entendem como necessário, ele precisa mostrar quais suas atribuições e competências, e de que forma pode-se construir um plano de trabalho, olhando as requisições da profissão, instituição e usuários.

Criando esses dados o Serviço Social poderá verificar as demandas que mais surgem no exercício profissional e atuar nessas demandas, articulando as dimensões da profissão.

Isso traz uma intencionalidade a ação profissional, e o Serviço Social precisa fazer esse movimento de retomar as reflexões sobre sua prática e repensá-las a partir da teoria, e identificar qual o objetivo irá definir enquanto horizonte profissional.

5 PLANEJAMENTO EM SERVIÇO SOCIAL: UM DEBATE SOBRE O SURGIMENTO NA PROFISSÃO E SOBRE A DICUSSÃO EXISTENTE

Consideramos que o ato de planejar está associado à capacidade de pensar sobre aquilo que vai se realizar, o que é intrínseco da essência humana. “O planejamento é a ferramenta para pensar e agir dentro de uma sistemática analítica própria, estudando as situações prevendo seus limites e suas possibilidades, propondo-se objetivos, definindo-se estratégias” (BAPTISTA, 2000, p.14).

Na história humana sempre existiram reflexões, sem mesmo nem entender o porquê, o homem já o fazia nas suas ações, mas com o passar do tempo foi se aprimorando essa atividade racional e lógica que viria a ser chamar planejamento.

Segundo Baptista (2000), a sistematização desse conhecimento surgiu do interesse daqueles os quais possuíam o poder de decisão, o objetivo era criar meios de nortear as ações com que trabalhavam.

O planejamento, enquanto meio de decisão está associado à sociedade moderna, conforme citado por Habermas (2002, apud TEIXEIRA, 2009, p.3) a tecnologia e a revolução econômica e social vão demandar a melhor utilização desse saber.

Para Ferreira apud Baptista (2000), o planejamento se expressa por operações complexas e interligadas que são de:

- a) Reflexão – que diz respeito ao conhecimento de dados e análise de estudo e alternativas, a superação e reconstrução de conceitos e técnicas de diversas disciplinas relacionadas com a explicação e quantificação dos fatos sociais.
- b) Decisão – que se refere à escolha das alternativas à determinação de metas e a definição de prazos.
- c) Ação – relacionada à execução das decisões. Orienta-se por momentos que a antecedem e é subsidiada pelas escolhas efetivadas na operação anterior, quanto aos necessários processos de organização.
- d) Retomada da reflexão – operação de crítica dos processos e dos efeitos e da ação planejada, com vistas ao embasamento do planejamento de ações posteriores.

Dessa forma o planejamento se constitui enquanto processo político e dinâmico, embora pareça antigo, esse sistema só começou a ser entendido também como processo político há pouco tempo.

Aqueles que foram percursores da técnica, os administradores, prioritariamente em empresas sempre acabam discutindo mais aspectos técnico operativos, desconhecendo as relações de poder incluídas, as pressões e intenções.

A confusão entre plano, programa e projeto e com o processo em si, trazem dificuldades no entendimento do tema, é necessário desvendar esses conceitos para entender como se expressa o planejamento em serviço social.

Segundo Teixeira (2009) o Plano é considerado mais abrangente e geral, nele possuem análises, estudos, diagnósticos, identificação dos pontos a serem atacados, programas e projetos necessários, estratégias e metas. O programa é o documento que indica um conjunto de projetos cujos resultados visem alcançar o objetivo maior. Já o projeto é a parte mais específica, se encarrega de ser o instrumento técnico administrativo, que é direcionado as atividades interventivas.

Os planos até pouco tempo estavam tendo uma fama de arquivos, pelo motivo de não estarem se tornando instrumentos de fato, eles não condiziam com a necessidade, viravam planos de gaveta (ARBELO, 2016).

Somente o fato de existir um planejador já se situa uma problemática, é necessário que os executores sejam aqueles também que planejam, dessa forma, a adesão é muito maior e o plano tem mais chances de ser levado em frente.

Outro fator que dificulta o Planejamento, segundo Gandin (1991) apud Arbelo (2016), é quando se atentam mais para a fase das ideias e deixam as outras fases de lado, a burocracia e o formalismo também afetam esse processo, ligando novamente o plano a papéis e arquivos.

Os pontos a serem observados em todos os tipos de planejamento são a eficácia e eficiência, em conformidade com Gandin (1991) apud Arbelo (2016), a eficiência consiste na execução perfeita daquilo que se realizará, já a eficácia se define enquanto escolha das ações que contribuem na execução do objeto que se propôs.

Com essas definições, qual a importância desse processo para o exercício profissional do assistente social?

Na Lei de Regulamentação da Profissão 8662/93 encontramos as competências e atribuições do assistente social, no Código de Ética (1993) encontramos quais princípios éticos devem nortear essa intervenção, contudo, entre as atribuições existentes identificamos o “planejar” na Lei da profissão, requisição essa que surge da necessidade do profissional atuar não somente às execuções, como também junto ao planejamento de políticas, plano de trabalho, programas, projeto.

No Art. 4º da Lei 8662 de 1993, no inciso II, constituem competências do Assistente Social: planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social;

De acordo com Barbosa (1990) o planejamento começa a inserir-se na profissão a partir da racionalidade, quando deixa de ser pensada somente como ajuda e começa a ser analisada a partir da razão. Nesse começo o tema não é tratado tal como é nos dias de hoje, ele começa a ser abordado a partir de um processo de ação racional, as primeiras sistematizações do conhecimento sobre a profissão com a autora Richmond mostram que ao estudar a situação era necessário realizar análise dos dados, esse esforço é feito pelos anos de 1950 (BARBOSA, 1990).

“A presença do pensamento projetivo está evidente no diagnóstico quando incluiu a análise diagnóstica ou quando se elabora um prognóstico em separado” (BARBOSA, 1990, p.61). Essa postura projetiva começa a marcar a negação ao imediatismo, ainda que de forma muito nova, busca-se romper com a prática sem intencionalidades, tais intenções envolvem posicionamentos éticos.

A partir da obra de Richmond apud Barbosa (1990), o planejamento será entendido como um plano de tratamento social, o qual será norteado por teorias específicas e condizentes com o período, ou seja, será norteado pela visão de realidade daquele contexto. Esse plano de tratamento trouxe a noção de temporalidade à profissão no uso de seus instrumentos, como continuidade era necessário rever esse instrumento, a sua sucessora Gordon Hamilton apud Barbosa (1990) vai continuar a produzir conhecimento em torno da importância do planejamento. Ela começa a problematizar aspectos como a participação, faz referência à participação do cliente nesse processo, porém, não conceitua o que seria essa participação, o plano de tratamento seria em torno de ajustar o indivíduo à sociedade (BARBOSA, 1990).

A defesa dos autores nesse período era de que o Serviço Social pudesse adotar procedimentos racionais para que os estudiosos pudessem tirar conhecimentos dessa prática. A atuação do assistente social no planejamento social e na política social se dá a partir de questionamentos que elabora acerca dos seus objetivos e das mudanças sociais que preconiza (BARBOSA, 1990, p. 72)

A autora M. Barlett apud Barbosa (1990) fala da importância do planejamento social se atentar para os dois lados que situam a profissão, o lado daqueles que trabalham diretamente com população, e de outro, os que trabalham amplamente com as condições sociais, programas e com política social (BARBOSA, 1990).

Naquele período, nos 1970, o serviço social vinha desenvolvendo a ideia de diagnóstico e de avaliação, esse instrumento seria o meio de identificar a realidade de forma mais precisa, reconhecer os usuários, e um conjunto de raciocínios.

Na obra de do latino americano Natalio Kisnerman apud Barbosa (1990) identificou-se uma preocupação no que se refere ao homem, ele fala das habilidades humanas, e reitera que o homem tem que se sentir parte de um grupo ou de algo, de participar efetivamente nas decisões que cercam sua vida. Isso mostra o quanto já naquele momento se olhava para a participação do público, o quanto era importante que os sujeitos opinassem no processo do planejamento (BARBOSA, 1990).

“O homem é sujeito da ação transformadora, não isolado, mas pertencendo a um grupo. Como ser gregário somente no grupo é que aparece em sua verdadeira dimensão, descobrindo e dando sentido ao mundo e às coisas” (BARBOSA, 1990, p.78).

Para o autor Kisnerman apud Barbosa (1990) essa seria uma maneira de tornar democrático o processo de planejamento e fazer com que os sujeitos exponham suas intenções, opiniões e participe efetivamente das decisões que envolvem a planificação (BARBOSA, 1990).

Percebe-se que após o movimento de reconceituação que ocorreu no Serviço Social esse conceito torna-se mais claro. “A introdução ao planejamento no universo da disciplina de Serviço Social, no seu contexto teórico, vem em resumo, propiciando cada vez mais uma postura científica e ensejando uma ação mais sistematicamente refletida pelo assistente social” (BARBOSA, 1990, p. 83).

Ao longo dos anos a profissão vem desenvolvendo o uso do planejamento na sua metodologia, como um processo racional de tomada de decisão. A ação profissional vai utilizar princípios norteadores próprios para, através desse processo, imprimir a mudança, sabendo que esses princípios não são rígidos, são orientações e, portanto, dinâmicos, o que reflete o seu caráter ideológico.

Considerando que o planejamento começou com o primeiro ser humano e, desde então, continua enquanto prática natural de todos os indivíduos e grupos, e que tem evoluído ao longo dos tempos, diante disso podemos dizer que no Serviço Social o planejar está presente desde as primeiras ações da profissão (BARBOSA, 1990).

A ação planejada no Serviço Social tem características referentes aos períodos que viveu, primeiramente antes da reconceituação da profissão, que se iniciou um movimento de

pensar a prática da profissão nos anos 1950 e 1960, e a perspectiva norteava o ajustamento do indivíduo.

Após o movimento de reconceituação, quando se passa a questionar os sistemas, subsistemas e estruturas sociais, se tende a buscar novos caminhos para intervir. Barbosa (1990, p. 110) pontua sobre a influência histórica na ação planejada, “ a prática concreta, planejada tanto em macro como microatuação, enseja, a partir da própria realidade, reflexões novas acerca do objeto e objetivos de ação, que passam a ser revistos a partir de uma dada sociedade historicamente determinada”.

De acordo com Sarmiento (2013), a sociedade viveu grandes mudanças ao longo do século XX, o avanço da tecnologia, a automatização da vida social e as mudanças no mundo do trabalho interferiram no trabalho coletivo, essas mudanças têm incidido nas práticas sociais, as quais atingem a prática profissional por meio da divisão social e técnica do trabalho.

As reivindicações por espaço no trabalho coletivo foram intensas na década de 1990 por parte da categoria, os debates em torno de suas atribuições trouxeram para a regulamentação novas requisições que começaram a ser colocadas para os assistentes sociais.

A Lei da nº8662 trouxe a regulamentação do planejamento, como já foi citado, esse processo já vem sendo construído ao longo da história da profissão e somente foi regulamentado na lei brasileira da profissão em 1993. Na lei aparece enquanto competência e também como atribuição, e em relação ao plano na área de Serviço Social, este é definido como atribuição privativa do assistente social.

No que se refere ao Código de Ética, cita-se Raichelis (2009, p.7) apud ARBELO, 2016, p. 24),

Ao analisar o código de ética profissional em suas diferentes versões existentes, pode-se perceber a incorporação gradativa do processo interventivo crítico e planejador para responder as necessidades sociais de cada período da história, uma vez que inseridos no contexto do capitalismo e da redução do Estado com “gastos sociais, vem contribuindo para o processo de desresponsabilização em relação às políticas sociais universais e o conseqüente retrocesso na consolidação e expansão dos direitos sociais.

Ao longo do tempo se compreendeu o reconhecimento do planejamento e de seus instrumentos, enquanto possibilidades de tensionar e alargar a esfera política, de lutar em defesa dos direitos sociais, e sua efetividade junto à população (BERTOLLO, 2016).

O assistente social é chamado a executar, elaborar os planos, programas e projetos, através, é claro, dos meios fornecidos pelos empregadores, pois se trata de uma categoria que

não possui os próprios meios para executar seu trabalho. “O assistente social para seu exercício profissional, não dispõe de todos os meios necessário para efetivação do seu trabalho, sejam financeiros, técnicos e humanos” (SARMENTO, 2013, p. 4).

É nas duas últimas décadas do século XX que o assistente social começa a ocupar funções na área pública de chefia, coordenação e na gestão das políticas sociais, o que mostrou a competência do profissional na disputa por esse espaço.

Na iniciativa privada, o assistente social também é chamado a desenvolver planos, programas e projetos, seja junto aos empregados, das famílias destes ou da comunidade ao redor da empresa em que atua. Nos últimos anos ganhou relevância a chamada “responsabilidade social empresarial”, e, conseqüentemente, o assistente social é um dos profissionais requisitados para intervir nas atividades com esta caracterização (BERTOLLO, 2016, p. 346).

Para a realização de uma ação profissional interventiva que se utilize do planejamento é imprescindível que esse assistente social tenha o entendimento a respeito das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico operativa que permeiam o exercício profissional e dão intencionalidade a sua prática, se utilizadas de forma associada.

Competência ético-política – o Assistente Social não é um profissional “neutro”. Sua prática se realiza no marco das relações de poder e de forças sociais da sociedade capitalista – relações essas que são contraditórias. Assim, é fundamental que o profissional tenha um posicionamento político frente às questões que aparecem na realidade social, para que possa ter clareza de qual é a direção social da sua prática. Isso implica em assumir valores ético-morais que sustentam a sua prática – valores esses que estão expressos (Resolução CFAS nº 273/93), e que assumem claramente uma postura profissional majoritários da sociedade; no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais de articular sua intervenção aos interesses dos setores.

Competência teórico-metodológica – o profissional deve ser qualificado para conhecer a realidade social, política, econômica e cultural com a qual trabalha. Para isso, faz-se necessário um intenso rigor teórico e metodológico, que lhe permita enxergar a dinâmica da sociedade para além dos fenômenos aparentes, buscando apreender sua essência, seu movimento e as possibilidades de construção de novas possibilidades profissionais;

Competência técnico operativa - o profissional deve conhecer, se apropriar, e, sobretudo, criar um conjunto de habilidades técnicas que permitam ao mesmo desenvolver as ações profissionais junto à população usuária e às instituições contratantes (Estado, empresas, Organizações Não- governamentais, fundações, autarquias etc.), garantindo assim uma inserção qualificada no mercado de trabalho, que responda às demandas colocadas tanto pelos empregadores, quanto pelos objetivos estabelecidos pelos profissionais e pela dinâmica da realidade social. (SOUSA, 2008, p. 121-122).

Isso se constitui como um grande desafio para o assistente social, principalmente na área empresarial que é tema deste trabalho, muitas vezes a instituição coloca atribuições ao profissional que foge da sua capacidade técnica e teórica, muitas vezes o faz por não ter o

entendimento sobre quais são as atribuições ou competências do profissional ou fazem de forma involuntária, é claro, sem negar que existem os que conhecem e, mesmo assim, tentam atribuir outra função. Porém, o que se tem visto é a falta de entendimento mesmo sobre a profissão, e, por isso, o profissional deve conhecer de forma clara essas dimensões a fim de relacionar a teoria com a prática para poder defender os objetivos profissionais que dão sentido à profissão.

Ora, se é assumido pelo assistente social que a constituição do projeto ético político da profissão está intrinsecamente ligada a um projeto de transformação da sociedade, assim sendo, este profissional não atuará no planejamento de forma isolada, mas de modo integrado, “as incidências do trabalho profissional na sociedade não dependem apenas da atuação isolada do assistente social, mas do conjunto das relações e condições sociais por meio das quais ele se realiza” (IAMAMOTO, 2009, p. 5 apud ARBELO, 2016, p. 26).

Por isso é importante que o profissional esteja atento aos espaços de articulação política, dos serviços voltados ao público, para que, dessa forma, possa construir um planejamento e articular suas ações para que se tenha mais efetividade no desenrolar do plano.

Através das considerações aqui trazidas pode-se perceber de forma analítica que o planejamento tradicional é aquele que tem uma sistemática de imobilidade e centralização das decisões, não se configura como ferramenta para o Serviço Social, pois não potencializa os princípios da profissão.

É por isso que o assistente social deve buscar no planejamento estratégico situacional e no planejamento participativo, a metodologia para o processo de planejamento em Serviço Social.

Tendo como parâmetro o planejamento tradicional, o planejamento estratégico inova no que se refere a conceito e compreensão sobre o ato de planejar: o planejamento estratégico pode ser utilizado como instrumento de intervenção profissional permitindo a construção de um futuro delineado utilizando a análise de conjuntura, o real concreto, como aliados, considerando mudanças que poderão ocorrer até o alcance das metas objetivadas, visto que ‘a sociedade a quem se destinam as ações planejadas é também uma sociedade plural e multiétnica’ (TEIXEIRA, 2009, p. 6, grifo do autor).

Essa metodologia de planejamento vem sendo utilizada tanto na área privada, como na área pública, ele se trata de uma forma de gerenciamento que, tem como propósito desenvolver processos de trabalho mais eficientes nas instituições.

O grande diferencial desse planejamento é a noção de estratégia, ela que imprime o significado dessa ação diferentemente do planejamento normativo, isso implica reconhecer esse enquanto processo político que está relacionado com a dinâmica da realidade social.

O planejamento estratégico absorve a categoria estratégia e lhe dá visibilidade, por agregar ao processo a noção de mobilização, de movimento, de manejo de técnicas, de recursos, enfim, de todos os meios (táticos) necessários que o gestor dispõe para enfrentar o (s) oponente (s), ou uma ‘situação’ complexa. Daí que os seguintes procedimentos, (inter-relacionados) passam a fazer parte do exercício de planejar do dirigente. (TEIXEIRA, 2009, p. 20, grifo do autor).

A noção de combate também deve se fazer presente, pois as instituições são consideradas lócus de disputa, e através dessa visão que é possível combater as incertezas que podem levar o plano a fracassar.

Evidentemente, há muito a combater. Combater a desinformação, o preconceito, o obscurantismo, a injustiça, a amoralidade, a violência, a fome, a miséria, a doença, a desigualdade, o racismo, e o desemprego. As instituições têm um papel significativo nessa luta. Se estamos num combate, queremos êxito, queremos envolvimento, queremos compromisso (TEIXEIRA, 2004, p. 19).

A autora traz que noção de combate seria essa, mostrando que o Serviço Social deve ter claro a consonância dos princípios éticos ao desenvolver esse processo.

E o que os assistentes sociais vêm utilizando para contemplar essa complexidade é o Planejamento Estratégico Situacional (PES), o autor dessa metodologia foi Carlos Matus, que foi um ministro do governo do Chile e se consolidou como um dos maiores estudiosos da área de planejamento de governo, o autor vai em direção contrária do planejamento tradicional, com o objetivo de romper com as incertezas e traçar linhas de ação que supõe os atores envolvidos no processo no seu momento de elaboração.

Essa metodologia organiza o processo em momentos, entre eles estão: “a) momento EXPLICATIVO, b) momento NORMATIVO, c) momento ESTRATÉGICO e d) momento TÁTICO – OPERACIONAL” (TEIXEIRA, 2004, p. 37). Além disso, o autor traz a necessidade de se utilizar da conceituação da estratégia e da situação para definir-se.

O momento explicativo se refere à explicação da realidade que vai se intervir situacionalmente explicando perguntas como o que foi, o que é, e o que tende a ser, o momento normativo é onde são elaboradas as propostas possíveis em relação ao que pode vir a acontecer, depois vem o momento estratégico que examina os movimentos de ação em

relação aos sujeitos envolvidos, e o momento tático operacional que traz é definição das estratégias, do que fazer, e qual as responsabilidades dos envolvidos no plano.

Além do planejamento estratégico o assistente social tem como subsídio o planejamento participativo, o qual pretende incluir os sujeitos nesse processo, isso faz com que esses atores se sintam parte disso, como resultado o planejamento tem maior alcance.

O ideal democrático supõe cidadãos atentos para as escolhas que estão sendo procedidas entre as diversas alternativas apresentadas pelas forças políticas e sociais, quer nas instâncias locais, quer no universo globalizado, principalmente vendo a relação de um com o outro (do local com o global). (TEIXEIRA, 2009, p. 15).

É necessário que nesse momento os sujeitos sejam esclarecidos acerca do que se deseja planejar, e que se faça com que entendam o quanto é importante que eles também opinem e decidam sobre o que será feito, o que vai fazer com que compreendam esse processo é sua consciência política para que seja evitada sua participação por adesão.

Esta participação deve ser feita de forma orgânica e qualificada, e deve trazer a aplicação a todos participantes do processo, sejam eles gestores, usuários, técnicos.

Trabalhar participativamente significa estar em um grupo num processo de construção de suas ideias e de sua prática, de tal modo que todos estejam caminhando no mesmo rumo, com cada pessoa e cada conjunto menor de pessoas realizando suas tarefas próprias. Isto quer dizer que cada um traz suas ideias, sua paixão, seus anseios e suas dificuldades e todos juntos vão organizando este tesouro e decidindo sobre ele a cada momento (GANDIN, 1994, p. 133 apud ARBELO, 2016, p. 35).

O Serviço Social traz no Código de Ética a necessidade de garantir o acesso das informações à população usuária, a profissão tem que buscar construir junto ao usuário através das ideias deles, dos seus anseios, seus objetivos, é necessária construção coletiva nesse processo para que todos possam ir decidindo a cada momento, e deixando esse processo mais rico e menos fadado ao fracasso, todos vão desenvolvendo as tarefas no conjunto menor e que vai se unir à amplitude do processo.

Concluindo, o planejamento em Serviço Social é um instrumento teórico-metodológico, ou seja, técnico e político, que vem sendo desenvolvido desde o início da racionalidade na profissão, ao longo da sua história na profissão tem sido muito importante na melhoria do atendimento as demandas da população usuária. Com a normatização das políticas sociais os assistentes sociais têm sido chamados cada vez mais a planejar, fazer planos, programas e projetos na sua área.

6 RESULTADOS DA PESQUISA

6.1 HISTÓRICO DE IMPLANTAÇÃO

A partir de agora serão compreendidos e explorados os dados obtidos na pesquisa, a qual foi realizada através da pesquisa bibliográfica e documental realizada pela autora deste trabalho que também vivenciou os relatos que serão trazidos com o auxílio da observação participante.

Quando a autora do presente trabalho chegou ao campo de estágio, em junho de 2016, pode conhecer e se familiarizar com o exercício profissional do CIASC, explorando quais eram suas rotinas, como funcionava a instituição, foi onde identificou-se que era necessário elaborar uma proposta que tivesse o objetivo de melhorar a sistematização da prática profissional, e a definição de objetivos daquela unidade, ou seja, um Planejamento.

Primeiramente se deu o momento de reconhecer aquele espaço sociocupacional e verificar quais eram as possibilidades de elaboração de um processo de planejamento, e se existiria apoio por parte da assistente social, dos atores da GEREH, dos usuários. Questionamos bastante a assistente social sobre a instituição, sobre o exercício profissional, sobre seus instrumentos utilizados, como era o processo de trabalho, a rotina. A supervisora de campo tinha muita paciência e abertura quando falava sobre sua ação profissional, trocando reflexões e tirando as dúvidas, o que tornou aquele momento uma construção horizontal.

Além disso, foi feito um estudo, principalmente no TCC da estagiária anterior que estava disponível na instituição O TCC de Martins (2016) trazia a identificação do cenário do objeto de trabalho:

No Serviço Social do CIASC, o cenário do objeto de trabalho do Assistente Social, é a relação dos funcionários com os adolescentes do Programa Jovem Aprendiz, bem como, a relação que os adolescentes têm com o Serviço Social e também a relação dos funcionários com o Serviço Social, entre outras expressões, são nessas relações que a intervenção do assistente social deve aparecer (MARTINS, 2016, p.49).

Ao se aproximar dos dados da unidade, por meio de consulta à base de dados do Serviço Social e arquivos das pastas físicas, observou-se que, não existia muitos dados sobre os usuários atendidos, sendo que os dados produzidos, em sua grande maioria, pertenciam aos jovens aprendizes. Contudo, havia poucos registros e, alguns, “relatórios sociais” sobre os outros usuários da empresa. Os poucos dados sobre os usuários eram anotados na agenda da

própria assistente social, visto que não havia uma ferramenta específica para registrar os processos. A Comunicação Interna e o Parecer Social eram documentos informatizados e se tinha registro, a assistente social pontou que seria importante ter o registro das demais informações também sobre os usuários na rede (base de dados do CIASC), pois dessa forma era difícil sistematizar o estudo dos atendimentos.

Com o passar do tempo tornava-se mais evidente a necessidade de implantar o planejamento no Serviço Social do CIASC, e isso estava se tornando possível pela disponibilidade da assistente social, pela percepção da estagiária e pela valorização da área pelos trabalhadores. Nos atendimentos se percebeu que os usuários também entendiam a sua importância, mas atrelavam como uma forma de “ajuda”. Contudo, ainda havia dificuldades no entendimento do real papel do Serviço Social na empresa e sobre a profissão.

Mesmo com o reconhecimento da assistente social sobre a importância do planejamento, esta implantação seria um verdadeiro desafio, visto que precisaria de aprofundamento teórico, prático e político durante o processo por parte da equipe de Serviço Social, a qual precisaria construir suas percepções sobre as diversas intervenções realizadas, suas intenções e objetivos.

Após aprovação do processo pelo gerente, foi desenhado o **momento normativo**, onde se identificou que o Serviço Social do CIASC precisaria continuar avançando e definir novos objetivos a fim de imprimir mais intencionalidade a sua ação profissional, identificando seu público alvo, definindo seus objetivos específicos, desenvolvendo um planejamento para a área.

Com essas definições se iniciaram as atividades de planejamento, com os seguintes objetivos:

Objetivo Geral

Proporcionar a reflexão acerca da prática profissional do Serviço Social no CIASC, e através desse movimento definir objetivos profissionais, programas e projetos condizentes com a realidade da instituição e dos usuários.

Objetivos Específicos

- Planificar as ações que serão desenvolvidas pelo Serviço Social em quatro anos;
- Propiciar um direcionamento estratégico ao trabalho do Serviço Social a favor dos seus usuários;
- Facilitar o trabalho do profissional de Serviço Social na instituição de modo que estejam definidos horários e dias para trabalho favorecendo melhores condições de trabalho;
- Demonstrar detalhadamente os instrumentos e técnicas da profissão a fim de diferenciar sua ação profissional do que possa vir a ser confundido com outras áreas e ressaltar a importância da profissão e do seu papel na empresa;
- Promover a articulação teoria e prática na ação profissional;
- Garantir informações e/ou pesquisas que retratem o perfil dos usuários na instituição a fim de subsidiar o planejamento e as demandas que chegam até nós;

- *Demonstrar a trajetória do Serviço Social na instituição, seus limites, desafios e avanços;*
- *Proporcionar uma reflexão acerca da prática profissional no CIASC;*
- *Desenvolver aportes teóricos que subsidiem toda intervenção profissional;*
- *Fortalecer espaços de participação da população usuária e criar outros mecanismos de participação através do auxílio da tecnologia;*
- *Propor canais de comunicação entre o Serviço Social e seus usuários através das redes sociais e tecnologias da área;*
- *Promover o aprimoramento profissional fora da instituição, proporcionando outros olhares sobre as demandas no cotidiano;*
- *Promover a participação em espaços de deliberação coletiva, como fóruns, conselhos, locais onde são decididos rumos importantes no município e estado relacionados a saúde do trabalhador;*
- *Publicizar a ação desenvolvida a fim de informar a população usuária sobre o trabalho realizado;*
- *Realizar a definição de Programas e Projetos para o Setor de Serviço Social;*
- *Construir subsídios ao regimento interno do CIASC em relação ao setor de Serviço Social” (DADOS DA PESQUISA, 2017).*

Diante disso, a equipe de Serviço Social se atentou em buscar alternativas em alguma teoria que trouxesse sustentação a esse processo, de acordo com a necessidade daquele contexto. Ao procurar algumas referências a equipe se aproximou do Planejamento Estratégico Situacional (PES), através da autora Joaquina Barata Teixeira.

Através da teoria de Carlos Matus sob a luz de Teixeira (2004), a equipe de Serviço Social compreendeu que o PES é composto por momentos, entre eles, o momento explicativo, o normativo, o momento estratégico e o momento operacional, assim como também entendeu o fato de que ele é um processo contínuo que não se caracteriza enquanto fases, portanto, não existia uma ordem desses momentos.

6.2 IMPLANTAÇÃO DO PLANEJAMENTO

No **Momento explicativo** procurou-se identificar o problema central existente no Serviço Social, com o auxílio da equipe do Serviço Social, da equipe da GEREH, dos usuários que eram atendidos e da equipe de planejamento, sendo que nem todas equipes tiveram momentos formais de encontro. Esses debates e a participação ocorriam durante o cotidiano profissional com trocas e reflexões com os atores.

Para tanto, foram elaboradas algumas metas e ações a serem conquistadas ao longo desse momento, com o objetivo de construir o problema que não estava “óbvio”, conforme quadro abaixo:

Quadro 1 – Metas e ações do planejamento de Serviço Social

| METAS | AÇÕES |
|---|---|
| Realizar um resgate histórico não muito detalhado sobre a instituição e coletar os dados sobre sua situação atualmente até Janeiro de 2017. | <ul style="list-style-type: none"> - Marcar reunião com a equipe de planejamento - Realizar uma coleta de dados no site do CIASC, TCC sobre a instituição, e questionamentos aos usuários e equipe de trabalho. |
| Realizar um resgate histórico do Serviço Social “detalhado” e coleta de dados sobre o Serviço Social atualmente até Março de 2017. | <ul style="list-style-type: none"> - Pesquisar a história do Serviço Social através da pesquisa de dados nos TCC's sobre o mesmo, os documentos do RH, dados do Serviço Social e através do relato da supervisora de campo sobre o período desde quando iniciou sua atuação. |
| Propiciar a criação de um instrumento de registro das atividades até Setembro de 2017. | <ul style="list-style-type: none"> - Criar o registro de atividades integrado. |
| Contribuir para a identificação da trajetória do Serviço Social no CIASC e análise situacional através sobre o mesmo até Março de 2017. | <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver os relatórios sociais sobre todos os usuários listados pela supervisora como necessários através do seu relato informal sobre o atendimento junto aquele usuário. |
| Compreender quais ações realiza o Serviço Social no cenário atual e quem são seus usuários até Março de 2017. | <ul style="list-style-type: none"> - Realizar diários de campo sobre todos usuários que forem atendidos naquele período. |
| Promover a participação efetiva da estagiária na maioria dos atendimentos até Dezembro de 2016. | <ul style="list-style-type: none"> - Informar ao usuário sobre a identidade da estagiária e identifica-la como estagiária de Serviço Social. - Buscar interação por parte da estagiária junto ao usuário no atendimento. |

Fonte: CIASC (2017).

Para cumprir essas metas, a estagiária foi em busca de um plano da gerência junto à equipe de RH para obter informações e iniciar a elaboração do planejamento em Serviço Social, contudo, como não havia planejamento próprio de recursos humanos, eles se baseavam no planejamento estratégico que estava sendo realizado na empresa.

Para construir o planejamento do Serviço Social foi necessário conhecer o plano do CIASC, e, para isso, foi importante compreender a dinâmica da empresa atualmente seus motivadores, suas metas e suas ações.

Ao mesmo tempo em que se processava o momento explicativo e seus desdobramentos, a estagiária e assistente social desenvolviam o **momento estratégico** por meio de discussão com os atores, informando, debatendo sua importância e perguntando o que achavam sobre esse planejamento, de maneira informal. Os atores manifestavam sua opinião de forma positiva, salientando a importância deste processo em curso.

O momento estratégico exige que se conheçam as relações de poder e como se davam as relações da organização entre os atores, políticas na instituição. Desse modo, o Serviço Social participou da Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT) promovida pela CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), para se apropriar de como eram a participação dos usuários nas palestras, eventos, oficinas realizadas. Nessa ocasião, foi possível identificar que haveria desafios na participação dos atores no processo, em eventos como palestras tinham poucos participantes, já em outros relacionados a esportes e oficinas a participação era mais significativa.

O momento explicativo do planejamento ainda carecia de um desenvolvimento maior sobre o entendimento da instituição como um todo, e como isso interferia na ação profissional naquele espaço. Portanto, como ação da meta da análise institucional, o Serviço Social marcou uma reunião com a equipe do Planejamento da empresa.

Nesta reunião, a estagiária realizou a observação participante e descreveu o que o apresentador relatou sobre a aceitação e a divisão com o auxílio da equipe do planejamento:

“O planejamento foi bem aceito por conta da presidência segundo A., eles eram empresários e adotaram muito bem todo esse planejamento baseado em processos, eles dividiram a empresa verticalmente em Infovias, Datacenter, Software e Inteligência, a inteligência é onde está locado o Rh e Serviço Social” (DADOS DA PESQUISA, 2017).

Foi colocado que para chegar à análise situacional na instituição foi necessário algum tempo:

“A estratégia utilizada, segundo ele, foi através da identidade organizacional, análise de ambiente, definição da estratégia e desdobramento estratégico, muitas nomenclaturas ficaram bem confusas na hora da conversa, entendendo algumas colocações e outras não entendemos da melhor forma, segundo ele, tiveram um diagnóstico de 2 anos que foi tirado referente a situação da instituição” (DADOS DA PESQUISA, 2017).

Quanto às características mencionadas até 2015, descritas no Planejamento Estratégico do CIASC:

“Segundo eles viram nesse diagnóstico que o CIASC apesar de ser uma empresa e ser regido por meio de CLT, o comportamento era de um órgão e de pensamento de funcionário público, o que, segundo ele, influenciou na situação que se encontrava a empresa (DADOS DA PESQUISA, 2017) ”.

Sobre os princípios que regem atualmente o CIASC foi citado:

“Foram prezados a competência, o compartilhamento do conhecimento, evolução, responsabilidade e confiabilidade, isso lembra o que estamos vivendo qual o tipo de produção que está em curso” (DADOS DA PESQUISA, 2017).

Nesse encontro foi decidido que seria marcada mais uma reunião para que a equipe de planejamento apresentasse os projetos existentes na área de Recursos Humanos. A partir disso, já foi possível traçar uma análise institucional que mostrou o cenário que a empresa apresentava: muitas dificuldades em relação a sua modernização, inovações, cultura organizacional, contudo, estava tentando inserir “qualidade” e inovações nos processos de trabalho.

Com o intuito de atingir a meta de análise situacional, a estagiária foi buscar a opinião de usuários específicos, os jovens aprendizes, foi realizada uma reunião para compreender qual entendimento que eles tinham do Serviço Social. Os jovens sinalizaram que o Serviço Social é “aquele” que faz acompanhamento na gerência, alguns também falavam que o Serviço Social existia para ajudá-los quando tinham algum problema.

Foi identificada, por meio da pesquisa no TCC da estagiária anterior, a existência de um plano de ação no Serviço Social quando se iniciou a profissão na empresa: “foi a partir de sua inserção e conclusão do curso de Serviço Social que se definiu algumas funções do Serviço Social quando iniciou seu trabalho “tendo como plano de ação uma programação de ação individual e grupal (REINKE apud MARTINS, 2016, p. 17) ”.

Segundo Reinke apud Martins (2016) o plano criado no início da profissão na empresa era dividido em “programa de ação individual”, em “programa de ação grupal” e outros programas, dentro desses programas acima citados existiam os projetos, que eram os mais variados, desde casos funcionais relacionados a questões de medicina e higiene do trabalho.

Com o objetivo de continuar a análise situacional do CIASC e do Serviço Social, a equipe realizou outra reunião para verificar o entendimento sobre os projetos que estavam voltados à GEREH e compreender como estava organizado o Serviço Social e qual a sua função, sob a ótica da empresa. Na ocasião ocorreram debates importantes sobre o que a instituição percebia enquanto atribuição do Serviço Social. Como resposta foi colocado como o Serviço Social estava dentro da empresa, na área de inteligência, na GEREH, inserido na coordenação de assistência e benefícios (COABE) e seu trabalho é voltado a área de recrutamento, seleção e avaliação, além disso:

“ Na reunião com a equipe do Planejamento estratégico foi exposto onde o serviço social poderia propor um projeto, [...], o serviço social atuaria de forma interna na área de

qualificação profissional, treinamento e melhoria dos recursos humanos da empresa” DADOS DA PESQUISA, 2017).

Com o auxílio dessa reunião realizada no momento explicativo foi possível perceber que a atribuição do Serviço Social ainda estava atrelada à imagem que tinha na década de 1980. A estagiária tentou intervir na reunião e explicar como o Serviço Social se caracteriza atualmente, que essas eram atribuições antigas:

“O serviço social tem sua atuação de diversas formas, ele pode tanto atuar institucionalmente, ou seja, dentro da empresa com os trabalhadores, como também de forma interinstitucional também com outras instituições e no território que nos cerca [...] o serviço social não realiza treinamentos, e sim, desenvolve ações para promover a saúde do trabalhador e garantir uma qualidade de vida para esse trabalhador considerando os determinantes sociais envolvem o processo saúde-doença” (DADOS DA PESQUISA, 2017).

A reunião realizada nesse momento contribuiu para desenvolver uma análise situacional a respeito do que a empresa entendia como atribuição do Serviço Social, ficou evidente que a empresa se baseava no antigo regimento interno de 1979, que era o documento que trazia atribuições na área de recrutamento, seleção e avaliação para o assistente social. Portanto mostrou que não possuía muita clareza sobre o que fazia a profissão “atualmente”, além disso, ficou evidente que a empresa tinha a intenção que o Serviço Social se alinhasse aos seus objetivos estratégicos.

Contudo, o Serviço Social entendia que somente a elaboração de projetos, conforme estava sendo proposto não contemplaria sua necessidade, era necessário definir os objetivos profissionais, o perfil do usuário, definir programas para o Serviço Social e isso teria que ser desenvolvido com a participação dos seus usuários. Por esse motivo, a estagiária e a assistente social cogitaram a possibilidade de realização de uma pesquisa de opinião junto aos usuários, porém, diante da complexidade deste levantamento, essa pesquisa ainda não foi implementada.

A meta relacionada à criação de um registro de atividades tinha se cumprido, pois já estavam sendo anotadas todas as ações realizadas nesse registro, de forma integrada e colaborativa entre supervisora e estagiária, para que não faltasse nenhuma informação.

Ainda na análise situacional, no momento explicativo, os relatórios sociais sobre os usuários continuavam a ser elaborados para aprofundar o entendimento sobre as ações. Assim como também foi realizado o registro do histórico Serviço Social do CIASC com a finalidade de resguardar a sua história.

Finalmente, o **momento tático operacional** teve o dever de organizar quais os atores ficariam atribuídos de cada atividade, definiu-se o cronograma das ações que seriam realizadas em torno dos objetivos propostos, os quais já foram citados acima.

Nesse momento foram distribuídas ações a serem realizadas pela estagiária e assistente social, que buscaria os subsídios para os programas e projetos, qual seria o tema com mais enfoque, como construiríamos o objetivo do Serviço Social.

Esse processo ainda está em andamento, muitos momentos ainda necessitam se desenvolver de maneira mais eficiente, entre eles o momento normativo e explicativo, mas como a ideia do planejamento estratégico é de um ciclo e não etapa, estes dados demonstram o ciclo, proporcionando a compreensão de como ocorreu à implantação e o desenvolvimento do processo de Planejamento em Serviço Social no Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina (CIASC).

Portanto, se faz necessário ressaltar que este processo de Planejamento Social ainda está em construção no CIASC, assim, deve voltar para o momento explicativo onde ele vai novamente tentar explicar e rever a atuação do Serviço Social sobre o problema, mas de uma forma mais participativa, onde se crie mecanismos para viabilização da contribuição de cada ator no processo.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível compreender a implantação e o desenvolvimento do processo de Planejamento em Serviço Social no Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina (CIASC), durante o período de estágio, de junho de 2016 a junho de 2017. Para o alcance dos objetivos propostos neste trabalho foi levantada a história do Serviço Social nas empresas e relatada à implantação do Serviço Social no CIASC. Também foi apresentada a história do planejamento em Serviço Social, bem como foram explanadas as discussões existentes sobre o planejamento no interior da profissão. Por fim, foi descrita a construção do processo de planejamento em Serviço Social no CIASC.

O PES é composto por momentos, entre eles, o momento explicativo, o normativo, o momento estratégico e o momento operacional, assim como também entendeu o fato de que ele é um processo contínuo que não se caracteriza enquanto fases, portanto, não existia uma ordem desses momentos.

Através do levantamento da história do Serviço Social nas empresas se identificou que a profissão tem sido requisitada historicamente pelos empregadores e não pelos usuários, onde o profissional é chamado para atenuar as mazelas sociais e administrar os benefícios sociais. É uma profissão que tem sua inserção nos recursos humanos com o objetivo de modernizar a gestão das carências sociais dos trabalhadores.

O planejamento em Serviço Social surge a partir da racionalidade do Serviço Social, o que perpassa a discussão sobre a sistematização da prática, e desde seu início, já era tido como instrumento importante, tanto para aqueles que atuam diretamente com os usuários, como também, para aqueles que atuam junto ao âmbito das políticas sociais.

Foi possível, além disso, verificar que os autores da área defendem que essa ação planejada traz possibilidades de novas reflexões acerca do objeto de estudo e quais seus objetivos, que um planejamento exige reflexão, decisão, ação e retomada da reflexão.

É importante salientar que ao longo do processo existiram dificuldades, a pesquisa de opinião que era para ter sido realizada junto aos usuários, não pode ser realizada, todavia entendemos ser necessário realizar uma pesquisa para identificar qual opinião dos mesmos sobre algumas questões pertinentes sobre o planejamento do Serviço Social, e a respeito das demandas dos mesmos, porém os dados a respeito das demandas dos usuários ainda estão sendo construídos, por isso não se tem gráficos sobre quais são as demandas, esses gráficos são essenciais para o norteamto do planejamento do Serviço Social.

Por meio da implantação do planejamento em Serviço Social é possível se construir objetivos, ter a história documentada, propor uma ação profissional que priorize ações coletivas, com trabalhos desenvolvidos interdisciplinarmente em prol da saúde do trabalhador e a participação de todos os envolvidos na construção do planejamento.

REFERÊNCIAS

ARBELO, Aline Muriel Vicentini. **O ciclo do planejamento no processo de intervenção dos profissionais de Serviço Social**. 2016. 62 f. TCC (Graduação) - Curso de Serviço Social, Serviço Social., Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/175264>>. Acesso em: 09 jun. 2017.

BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento social intencionalidade e instrumentação**. São Paulo: Lisboa, 2000.

BARBOSA, M. da C.. **Planejamento e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1990.

BERTOLLO, Kathiúça. Planejamento em serviço social: tensões e desafios no exercício profissional. **Temporalis**, Brasília (DF), ano 16, n. 31, jan/jun. 2016.

BRASIL. **Resolução CFESS N.º 273/93 de 13 março 93**. Institui o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais e dá outras providências. Brasília, 1993.

_____. **Código de Ética do/a assistente social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. - 10ª. Ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2012].

_____. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. **Lei Orgânica da Assistência Social (Loas)**. Disponível em:

<<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Direitos--Humanos--no--Brasil/loas--lei--organica--da--assistencia--social.html>>. Acesso em 10 jun. 2017.

BRAVO, Maria Inês Souza. O trabalho do assistente social nas instâncias públicas de controle democrático no Brasil. In SEMINÁRIO LATINOAMERICANO DE ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL, 2012, Argentina (Córdoba). **Anais...** . Rio de Janeiro: Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2013. p. 1 - 10.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 8. ed. totalmente rev. e ampl. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CIASC, Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina. **Regimento Interno**. Florianópolis: [s n.], 2009.

CIASC, Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina. **Plano de Serviço Social**. Florianópolis: [s n.], 2016.

CIASC, Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina. **A empresa**. 2017. Disponível em: <<http://www.ciasc.sc.gov.br/o-ciasc/a-empresa>>. Acesso em: 10 jun. 2017.

FERNANDES, Florestan. **Capitalismo dependente e classes sociais na América Latina**. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

FERNANDES, Vanessa. **Mediação: um desafio ao serviço social**. 2005. 76f. TCC (Graduação) - Curso de Serviço Social, Serviço Social., Universidade Federal de Santa

Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/Ssocial287242.pdf>> Acesso em: 20 jun. 2017.

FRITSCH, R. “Planejamento estratégico: um instrumental para intervenção do Serviço Social?” In: **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, n. 52, p. 127-144, 1996.
IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na cena contemporânea**. In: Serviço Social: Direitos Sociais E Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

IAMAMOTO, M. V., CARVALHO, R. de. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 39.ed. São Paulo: Cortez; Lima, Peru: CELATS, 2014. [1.ed. 1982]

IANNI, Octavio. **Teorias da globalização**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1995.

MARTINS, Laís Cruz. **Reflexões sobre a vivência de estágio no serviço social do CIASC**. 2016. 52 f. TCC (Graduação) - Curso de Serviço Social, Serviço Social., Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/169864/TCC%20La%C3%ADs%20Martins.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em 10 jun. 2017.

MATUS, Carlos. **Adeus, senhor presidente: governantes governados**\ Carlos Matus; tradução de Luís Felipe Rodriguez del Riego. – São Paulo: Fundap, 1996.

MENEZES, Mônica Ferreira de Paula. **Serviço Social nas empresas públicas: um estudo de caso da Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais/ Serviço Geológico do Brasil**. 2008. 76f. TCC (Graduação) - Curso de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/7476463-Servico-social-nas-empresas-publicas-um-estudo-de-caso-da-companhia-de-pesquisa-de-recursos-minerais-servico-geologico-do-brasil.html>>. Acesso em: 22 jun. 2017.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2002. (Temas sociais; v.1)).

MOTA, A.E. **O Feitiço da Ajuda: as determinações do Serviço Social na empresa**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1991.

NETTO, J. P. **Introdução ao método na teoria social**. In: Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

PIOVESAN, Armando and TEMPORINI, Edméa Rita. **Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública**. Rev. Saúde Pública [online]. 1995, vol.29, n.4, pp.318-325.

REINHARD, N. Evolução das ênfases gerenciais e de pesquisa na área de tecnologia de informática e de telecomunicações aplicada nas empresas. **RAUSP- Revista de Administração**, São Paulo, v.31, n.4, 1996, pp 5-6.

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. Instrumental técnico e o Serviço Social, é preciso continuar o debate! **Revista Conexões Geraes**, Minas Gerais, v. 2, n. 3, p.01-07, jun. 2013.

Disponível em: <<http://www.cress-mg.org.br/arquivos/Revista-3.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2017.

SOUSA, Charles Toniolo de. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 1, n. 8, p.119-132, jan. 2008.

STAKE, R. The case study method in social inquiry. In NORMAN K. DENZIN & YVONA LINCOLN S. **The American tradition in qualitative research**. v. II. Thousand Oaks, California: Sage Publications, 2000.

TEIXEIRA, Joaquina Barata. Formulação, administração e execução de políticas públicas. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.