



Eixo: Trabalho, Questão Social e Serviço Social

Sub-eixo: Transformações contemporâneas no mundo do trabalho e suas repercussões no trabalho profissional da e do assistente social

A PRÁTICA DO ASSISTENTE SOCIAL NA PERSPECTIVA DO ENDOMARKETING NO ÂMBITO DAS CASAS LEGISLATIVAS

**ELIANE MARIA DE JESUS¹
MANUELLA GUEDES SANTOS DE SÁ²**

Resumo: Este artigo, resultante de observações realizadas no cotidiano do assistente social numa equipe multiprofissional em Casa Legislativa, objetiva favorecer na divulgação de práticas desses profissionais. Entendendo ser ações carentes de espaços de atuação, o que resulta em procedimentos que se mostram inovados e/ou adaptados. Foi verificado que essa prática intervêm em meio a espaço conflituoso, onde na perspectiva do endomarketing, ante cultura secular, têm um direcionamento técnico-operativo voltado basicamente para o cliente externo, apresentando desafios, que na conquista/sedimentação nesse campo de trabalho, precisa atentar, inovar, e reinventar-se, visando contemplar os interesses e objetivos dos servidores e gestores da instituição.

Palavras-chave: Casa Legislativa. Mediação. Atuação do Serviço Social.

Abstract: This article, resulting from observations made in the daily routine of the social worker in a multiprofessional team in Casa Legislativa, aims to favor the dissemination of practices of these professionals. Understanding to be actions lacking spaces of action, which results in procedures that are innovated and / or adapted. It was verified that this practice intervenes in the middle of conflictive space, where in the perspective of endomarketing, before secular culture, they have a technical-operative orientation oriented basically to the external customer, presenting challenges, that in the conquest / sedimentation in this field of work, need to attempt , innovate, and reinvent itself, aiming to contemplate the interests and objectives of the institution's servants and managers

Keywords: Legislative House. Mediation. Social Work Performance

I – INTRODUÇÃO

Tratar da questão referente às práticas do assistente social independente do lócus de efetivação, requer que, a priori, seja compreendida que são ações profissionais que se processam em meio a polos de demandas opostas, que, ao mesmo tempo qu

¹ Profissional de Serviço Social, Câmara de Vereadores. E-mail <lella_aracaju@hotmail.com>.

² Profissional de Serviço Social, Câmara de Vereadores.

e se negam, se superam em prol da convivência harmonizada, onde a mediação, instrumento de inerência das práticas técnico-operativa desse profissional, se constitui fundamental ante as possibilidades de convergências no referente aos interesses que se pronunciam antagônicos por parte de suas clientelas no campo de atuação.

Com base nessa premissa, registra-se que a partir de tal compreensão, o assistente social, alinhado com o princípio da endomarketing - conjunto de estratégias e ações de *marketing* institucional voltadas para o público interno -, que se depara diuturnamente com demandas produzidas numa realidade conjuntural que se movimenta de forma veloz e ininterrupta, que faz desse e de outros profissionais - considerando que as profissões a depender de suas peculiaridades, precisam de um maior alinhamento com o contexto -, um protagonista transpositor de obstáculos na arte do SER PROFISSIONAL.

É apropriado trazer para o entendimento a questão que circula em torno das instituições, no que tange as preocupações vivenciadas pelas empresas, que são apontadas por Abreo e Ribeiro (2017, p. 1) sobre “as empresas preocupadas em redefinir e integrar as políticas de recursos humanos às demais políticas e estratégias organizacionais, buscam alternativas de gestão da força de trabalho” e em meio a tais observações, chama a atenção para o serviço social estar inserido nesse processo sob uma práxis que acople conhecimentos conjunturalmente atualizados.

Informa-se que este estudo fez uso de procedimentos metodológicos, onde primando por melhor entendimento, arregimentou-se de princípios dialéticos, de forma a buscar compreender o objeto analisado a partir de uma análise conjuntural, respeitando as nuances que as relações sócio-produtivas apresentam. Ressalta-se que a compreensão deste estudo, considerou o procedimento observacional, onde se ressalta que a investigação foi gestada na observância de escassez que tratem dessa realidade específica, ou seja, atuação do serviço social em instituições parlamentares, bem como de produções científicas que sirvam de norte para tais práticas.

Nessa perspectiva, o estudo trouxe pauta evolutiva, informações sobre o fazer profissional dentro da história da profissão, no cerne de uma equipe multi, dedicou atenção a categoria de mediação, creditando-lhe valor impar na evolução das práticas desenvolvidas por esse profissional, bem como elencando alguns procedimentos que foram verificados numa Casa Parlamentar.

II- O SERVIÇO SOCIAL: O SEU PODER DE INTERLOCUÇÃO NA DINÂMICA DAS INSTITUIÇÕES – UMA AÇÃO PARCEIRA

Tratar da questão relativa ao Serviço Social é importante salientar que este teve suas bases atreladas a ações que caracterizavam a caridade, contudo este passou por transformações que o distancia desta prática, aproximando-o da ação efetiva da cidadania. É nessa perspectiva que faremos um corte na história situando a profissão no contexto em que este se origina. Informa-se que as observações se darão a partir da década de 30, tendo como cenário o Brasil.

Para falar sobre o Serviço Social é importante que antes se tenha o entendimento de que o mesmo é um mediador de relações, fazendo interlocuções entres as partes envolvidas nas questões sociais. As expressões de Martins (2012, p. 210) são esclarecedoras:

O serviço social é um trabalho especializado, que interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítica ou ideopolítica dos indivíduos sociais. O assistente social, com outros profissionais, contribui para a criação de consensos na sociedade. Esses consensos são em torno de interesses de classes fundantes, ou seja, dominantes e dominadas, reforçando a hegemonia vigente ou criando uma contra-hegemonia no cenário da vida social.

Sob esse entendimento, fica evidente que o Serviço Social, considerando ainda o que menciona Marcelino (2011) é uma profissão que tem papel que se define no engendramento das relações, que, num sistema de produção como o vigente, com princípios perversos do capital, fazendo uso de estratégias que leva o homem à margem do processo social, visto que são relações altamente conflituosas e antagônicas.

O Serviço Social, como assinala Martins (2012), surgiu no contexto brasileiro, no momento em que estava sendo implantado o sistema de produção capitalista, momento esse que na sociedade em que os indivíduos se deparavam com uma realidade que lhes comprometia a sobrevivência e que esmagava a sua condição de cidadão, visto que o capital sustentado em seus princípios de desenvolvimento, é um forte efetivador de insatisfações em virtude de privilegiar uma minoria em detrimento da maioria.

Assim o Serviço Social se insere no bojo dessa relação conflituosa, sendo altamente demandado, pois tinha por ideia primeira, atenuar os conflitos, moldando a classe subordinada a essa nova realidade de forma que não criassem problemas que prejudicasse a sedimentação do status quo.

A exemplo das outras profissões, o Serviço Social nos anos 60 e 70, através do Movimento de Reconceitualização, reavaliou suas ações, ampliando suas intervenções, não se acomodando mais a ações meramente de atenuar conflitos, mas de levar o público usuário dos seus serviços a refletir sobre seu cotidiano, de forma a evoluir de uma consciência ingênua à crítica.

Diante desse entendimento, conforme salienta Oliveira (1995, p. 462), o Serviço Social se ancora em intervenções em que seja:

Um decodificador/facilitador para o acesso, participação e compreensão das informações socialmente relevantes e essenciais que possibilitem a melhor organização de recursos e técnicas; que garantam e possibilitem a melhoria contínua da qualidade de vida de pessoas, grupos, comunidades e da sociedade como um todo.

Observa-se que, o Serviço Social é detentor de uma função social de suma importância, no sentido de conduzir seus usuários para uma reflexão em que seja pautado o direito ao exercício da cidadania, que é um direito que tem sido alijado pelas ações perversas do sistema capitalista.

Uma questão que vale a pena ser enfatizada é que o Serviço Social ao se firmar dentro dos conflitos, trabalhando as relações, é possuidor de uma prática altamente contraditória, o que lhes dá condições de direcionar suas intervenções para favorecer ou prejudicar aqueles que dos serviços fazem uso.

Conjunto de assistentes sociais forma uma categoria profissional que se insere em vários campos no espaço sócio-laboral e que dispõe de conhecimentos teórico-metodológicos que lhes confere importância, sendo dessa forma um profissional que contribui para o desenvolvimento das ações implementadas no bojo das equipes multiprofissionais.

Sob esse raciocínio, informa-se que o Serviço Social dentro os campos de atuação tem buscado firmar espaço junto às instituições em suas variadas instâncias, cujos problemas que cotidianamente apresenta, requer a atuação de profissionais com a habilitação que o referido profissional contempla.

Segundo Faleiros (1999), o assistente social é um dos profissionais que favorece na alteração das relações de forças e na construção do contra poder, que é um processo provido de complexidade e não uma forma maniqueísta de lutas de classe contra classe. Nessa realidade de exigências e comprometimento com o usuário fica um grande compromisso em buscar entender como acontecem as relações de poder. Assim o Serviço Social em instituições, como a apontada neste material, se consolida

a partir de uma visão ampliada acerca das dinâmicas institucionais, que se fundamenta com a prática.

O Serviço Social em suas intervenções, a exemplo de outros profissionais, efetiva a mediação com vistas a garantir os direitos, principalmente dos grupos de pouca força política (influência eleitoral), que em sua quase totalidade são colocados à margem das políticas públicas. Quanto a esse entendimento Amaral (1995, p. 287) diz:

Sem negar a sua gênese o Serviço Social pode bem desenvolver a sua função social contribuindo para a melhora da qualidade de vida dos grupos menos favorecidos.(...)manutenção de alguns direitos conquistados, conquista de novos direitos, o que requer ampliação do nível de consciência dos segmentos sociais voltando-se para a luta em prol da cidadania.

As intervenções no Serviço Social são determinadas pela intencionalidade dos assistentes sociais que passa a ser mediada pela própria lógica da instituição e pelas estruturas nas quais a profissão se insere. Guerra (2000) ressalta a importância da reflexão do significado sócio-histórico da instrumentalidade como condição de possibilidades de intervir do Serviço Social.

A autora diz que a utilidade social da profissão está atrelada às políticas sociais. A instrumentalidade do Serviço Social pode ser pensada como uma condição sócio-histórica da profissão em diversos níveis.

A instrumentalidade do exercício do profissional se expressa no que lhe é requisitado - como executar, operacionalizar, implementar políticas sociais setoriais e fragmentadas -, dentro do espaço de inserção sócio-ocupacional do assistente social no capitalismo monopolista (o seu exercício está relacionado ao cotidiano das classes vulnerabilizadas, pois cabe ao profissional objetivamente e subjetivamente tentar alterar os valores, hábitos, atitudes, comportamento de indivíduo e grupos).

Devido às pressões institucionais das relações de poder, é comum que nas instituições siga-se um roteiro de práticas, obrigando o profissional, habilidosamente, a articular saídas para “driblar” o elevado controle institucional, e para tal faz-se necessário a interlocução de outros profissionais e de seus conhecimentos.

O assistente social, em seu agir profissional, tem a cada dia demonstrado ser uma categoria contempladora das condições necessárias para se engajar efetivamente na equipe técnica das instituições em suas diferentes realidades técnico-produtivas, visto que é notório serem passivas de existência de problemas que envolvem a relação demandas no âmbito familiar e institucional e outros de natureza similar, que são focos de intervenções por parte dos mesmos, pois se sabe que o assistente social tem por

objeto de ação a manifestação da questão social, e estas ocorrem com acentuada constância nos contextos grupais produtivos; sendo, portanto, o viés demandador da integração desses profissionais na referida equipe.

Por isso, quando se busca apreender o papel a ser desempenhado pelo assistente social na dinâmica institucional, é apropriado entender a sua inserção no contexto sócio-produtivo, levando em consideração que as suas ações e instrumentais iam e continuam sendo construídos a partir do formato das demandas. Sobre esse entendimento Marcelino (2012, p. 120)

A profissão se institucionaliza a partir da década de 40 com um perfil cujas características encontram fundamentos nas teorias religiosas e humanistas. A questão social é entendida como —caso de polícia num determinado momento e a posteriori, passa a atender tais questões como emergentes sob o respaldo do Estado. O assistente social nesse momento passa a desenvolver uma função de controle social, de ajustamento do indivíduo à sociedade e de mediador entre o institucional e o coletivo.

Verifica-se que vários são os desafios postos para a categoria, e para tanto, pronuncia-se desafios de articulação entre a profissão e a realidade social, visto que o Serviço Social atua diretamente na realidade que vem se transformando num período de espaço-tempo a cada instante. Percebe-se que, o Serviço Social, se constitui um segmento social que muito colabora com o desenvolvimento institucional, vez que intervém/transita junto a todos que o materializa.

Outro papel crucial a ser desempenhado pelo Serviço Social é a sistematização e a divulgação do conhecimento construído sobre as condições de vida da população e dos recursos disponíveis para garantia de direitos, tão necessários para a tomada de consciência da qualidade de vida pela própria população, mobilização acerca de direitos sociais e, fundamentalmente, para democratização das relações socioinstitucionais, bem como a socialização das informações referentes aos direitos sociais.

A informação que o profissional dispõe sobre a funcionalidade do sistema institucional e dos direitos sociais quando repassada ao usuário o fortalece e dá condições para que ocorra o processo de mudança da realidade na qual se insere, na direção da ampliação dos direitos e efetivação da cidadania.

A intenção do processo de trabalho do Serviço Social nas instituições é ser um dos profissionais que auxiliem na concretização dos espaços de democratização que consiste em proporcionar caminhos que auxiliam uma maior participação dos seus

comunitários, no caso em pauta, institucionais. Segundo Os instrumentos utilizados para suas práticas, devem primar pelo veio da integração.

Cabe ao assistente social, revelar e criticar as relações de autoridade e dominação que tendem a se reproduzir no interior destes processos tanto entre profissionais, usuários, quanto na relação dos integrantes dos grupos entre si. Estas relações, que por questões culturais, apresentam-se como relações de dominação/subordinação imposta pela própria vinculação do assistente social à instituição, enquanto seu representante.

Para Yamamoto (1999, p. 37) “o *conselheiro assistente social exerce seu processo de trabalho num campo privilegiado de controle social e de apreciação de macropolíticas*”. Nestas condições, ao exercer a função de conselheiro, a desempenha fazendo uso de seu saber específico, já que lida com objetos que têm afinidade, como os da sua profissão, qual sejam: a questão social e as políticas sociais relacionadas a essa questão.

O conhecimento e a interpretação da realidade devem fazer parte do trabalho do assistente social de modo sistemático. Também ao profissional é necessário ter clareza que as instituições são locais de conhecimentos elaborados historicamente (a sua maioria história dos vencedores) como também é palco da reconstrução e construção de novos conhecimentos.

Compreendida a dinâmica processual das práticas do assistente social ao longo da sua existência, será dada uma atenção direcionada para sua postura de mediação, posto que categoria/instrumental de conhecimento daqueles que de forma direta e/ou indireta utiliza os serviços desse profissional

2.1 Mediação – Instrumental que empodera a prática do Assistente Social

A mediação passou a fazer parte do pensamento acadêmico do Serviço Social em meio ao processo de ruptura, realidade que vinha a confrontar a repressão vivida, que marcou o período da ditadura militar. Salienta-se que se convivia com o cerceamento dos direitos e da palavra. Esse momento observa-se que a direção acadêmica sofria mudanças em prol de um pensar crítico, atraindo nesse processo, a base filosófica da teoria marxista.

Partindo dessa premissa, onde a profissão teve seu início historicizado com conteúdos onde dar-se-ia o atendimento às necessidades da classe minoritária no cenário

capitalista, mas em seu processo de avanço, - que era permeado por um cenário de alijamento de direitos, envolta na submissão e subserviência -, no pós ditadura militar, onde se transitava intelectuais adeptos aos princípios marxistas, as discussões trilhavam pelo reformatação de uma profissão que desse corpo à práticas que estrategicamente se movimentasse efetivando práticas mediadoras, se constituindo dessa forma, ações desafiadoras.

Quanto à mediação, com respaldo em Pontes (2008) vejamos as análises/balanços críticos feitos por alguns teóricos que se aprofundaram nesse estudo no período pós-reconceituado, com expressiva repercussão nos debates acadêmicos, tendo aqueles que inclusive fizeram uso em suas práticas.

Faleiros, sob defesa nos princípios marxista, se debruçando na compreensão de um fazer Serviço Social, contrário à concepção funcionalista muito presente na época, instigou a reflexão, no direcionamento da sistematicidade da reestruturação curricular do curso de Serviço Social, buscando assim, um pensar em prol de intervenções efetivamente transformadoras. Nesse processo, em suas produções, salientava metodologias a serem adotadas pelos profissionais em prol da transformação social, daí a defesa de uma prática acobertada pelo método dialético.

Foi verificado, ter sido o teórico que mais contribuiu para o avanço das produções acadêmicas, inserindo-se com destaque no grupo de intelectuais que protagonizavam o amadurecimento do pensar crítico, da inserção da categoria mediação no contexto teórico e prático da profissão.

Nas análises fica compreendida, que Faleiros, tem o entendimento, sobre o papel do Serviço Social no contexto da capitalista, de que a mediação anteriormente não existia. Para dar sentido a sua afirmativa, traz esclarecimentos de como se davam no cerne das relações capitalistas, sendo eles sem expressão em momentos decisórios, um trabalhador de linha, sem privilégios no âmbito institucional, sem espaço para exercitar o processo mediador.

Contrário a tal realidade, dizia que o profissional teria que se colocar como ator social, interagindo no interior do campo institucional, intervindo nas relações de força, fortalecendo os poderes dos usuários, buscando resgate da cidadania, da autonomia, da auto-estima e dos valores individuais e coletivos dos mesmos.

Depreende-se que no constructo das análises há a preocupação acerca dos cuidados que devem existir ante a prática da mediação e para que ela não se limite apenas ao teorismo. Observa-se a contribuição com um conjunto de estudos que promoveu à

profissão, uma visão ampliada e progressista tanto no âmbito teórico-metodológico quanto prático.

Spozati, com sua bases de influência marxista, demonstrava preocupação ante a expressão correta ser dada ao termo mediação, daí realizou vários estudos, com vista a promover a cisão entre a assistência e o assistencialismo, esclarecendo ser o último, contrário aos propósitos, aos pressupostos de uma visão transformadora, negativo a profissão, visto sua dimensão alienante, a serviço da exploração capitalista.

Foi percebido também que a estudiosa, preocupa-se com o possível reducionismo da expressão mediação, alertando para o fato, de que a mesma se movimenta em relações complexas, e que, portanto, há necessidade que haja maturidade sobre o que ela significa, evitando erros na sua concretude, e que possa se manter legítima como um instrumental técnico-operativo do Serviço Social no âmbito institucional. Sendo assim, um procedimento prático e valioso na captação dos elementos contraditórios presentes na profissão, na relação com seus usuários e não como uma prática de mera intermediação.

É nessa perspectiva, que Spozati, enxerga a categoria mediação como mais que uma proposta, sim como categoria central da prática, por ser reflexiva, ontológica e se processa segundo o método dialético, sendo intervenções, comprometidas com os sujeitos históricos e rompendo com as práticas institucionalizadas. Usar a mediação em sua força condutora, para o Assistente Social, significa apoiar, capacitar e promover mediações capazes de desvendar e penetrar nas realidades concretas dos usuários, promovendo superação e/ou transformação num processo interativo, no qual, profissional e usuário sejam atores responsáveis pelas ações.

Sobre o pensamento de Paulo Netto, defensor do marxismo, inicialmente demonstra um ceticismo ante os avanços da profissão; pontua a contraditoriedade presente nas práticas profissionais e, portanto, a complexidade da inserção da categoria mediação.

Esse estudioso um tanto cético aos avanços no âmbito da profissão de Serviço Social, - diferente de outros estudiosos que dá crédito -, em que suas bases de compreensão acerca da mediação está assentada no entendimento de Lukács, vendo a citada categoria como uma estrutura de superação, saída para palco alienador em direção a visões críticas transformadoras.

Sobre a mediação acredita ter muito o que evoluir para o exercício da profissão, pelo entendimento do engendramento sócio-político, por entender que as questões sociais se pronunciam multifacetadas, com conformações estabelecidas, trabalhando com

mediações secundárias que se complementam e se articulam visando soluções imediatizadas.

No entendimento de Kameyama, a mediação enquanto um procedimento gestado em princípios marxistas, apresenta seu significado no entendimento das particularidades dos objetos alvos das práticas do Serviço Social e para tanto traz exemplos de sua aplicabilidade, a exemplo de uma análise de conjuntura, estudo institucional de forma a compreender as particularidades e assim dispor de subsídios para prática e não fazer profissional, não visualiza que o assistente social opera mediações, não contemplou transformação da teoria em ação. Nesse sentido, enxerga a mediação como categoria instrumental para a intervenção, o que empobrece sobremaneira o seu poder reflexivo de elucidar a complexidade do real.

Lemos, aluna de Spozati, buscando contribuir para estudos mais aprofundados acerca da categoria mediação no fazer do assistente social, pauta a importância da mediação para a complexidade das práticas do assistente social que se materializa em meio às contradições, mas na perspectiva de ser um agente transformador diante da reprodução social capitalista.

O entendimento de Battini apresenta entendimento favorável à mediação, mostrando sua importância na perspectiva de superação da alienação, enxergando a mediação como parte intrínseca ao serviço social onde saber o movimento contraditório institucional é situação *sine qua non*.

Observa-se que os estudos que pautam a mediação, na sua maioria, ao trabalhar conceitos e reconsiderações teórico/metodológicas trazem por base o marxismo, onde a mediação tem ocupado efetivo valor no campo interventivo.

Observa-se a compreensão acerca da evolução que a profissão vem apresentando no campo das produções, as quais vem redefinindo as práticas em meio aos reclamos dos seus usuários, ampliando as visões dos profissionais, dando-lhes legitimidade no campo das profissões, em seu papel de interlocutor que se movimenta na complexidade contraditória do meio social no mundo do trabalho.

O método dialético está presente no contexto do Serviço Social quando faz o movimento singularidade/universalidade/particularidade, sendo o engendramento do cotidiano/sociedade/profissão, sendo o último o campo da mediação.

A categoria mediação, insere-se no contexto do Serviço Social, como um repensar da profissão com vista a potencializar as práticas dos profissionais sob um instrumental técnico, ampliando os limites da profissão em prol de uma qualificação favorável ao público usuário de seus serviços saindo da imediatividade para mediação.

Nesse processo as ações profissionais são desenvolvidas sob princípios de desvelamento das tramas das relações sociais, da dissociação dos fatos, onde o profissional se aprofunda nas questões sociais, findando a concepção do fim em si mesmo, mas entendendo a singularidade das questões e, intervindo de forma a articular os espaços que dispõem em prol de uma transformação otimizada.

Tornou-se compreensível que o Assistente Social é profissional atuante com e nas mediações de forma articulada onde suas práticas possam ultrapassar os limites das demandas institucionais, onde em sua polivalentes ações, de forma estratégica possa contribuir para a promoção de seus assistidos, entendendo inclusive que na concretude de práticas no plano da imediaticidade, apresenta-se um espaço fértil à desdobramentos mediatos no processo de conscientização, elemento valioso perseguido pela profissão.

Assim, com respaldo nesse entendimento, dando crédito ao papel mediador, finalizase tais observações, elencando alguns procedimentos técnicos-operativos que são constantemente refletidos e operacionalizados numa Casa Legislativa.

2.2 Atividades Desenvolvidas na Assessoria de Serviço Social

- Visitas institucionais, sob o intuito de obter informações essenciais à elaboração de pareceres necessários à aquisição do Título de Reconhecimento de Utilidade Pública.
- Visitas institucionais, sob o intuito de obter informações essenciais à elaboração de pareceres necessários à confirmação de funcionalidade.
- Ações em prol da organização e Implementação de Concurso, Discussões e Debates que sejam ofertados ao público interno e externo e demais ações que sejam alvo de dispositivo legal, a serem oferecidos aos munícipes.
- Acolhimento aos Vereadores e Assessores em questões relativas à dinâmica institucional, tanto nas ocasiões de renovação dos edis - por razão do pleito eleitoral-, bem como juntos a novos servidores e em caráter reativo e proativo ante as demandas que se apresentem.

-Acompanhamento a estagiário em suas diferentes etapas de conhecimento/formação.

➤ Equipe Multiprofissional

- Em processo de formatação das ações integradas por profissionais do Serviço Social e Psicologia em prol do servidor, considerando as variadas demandas.
- Reuniões para discussões acerca de atualização de conhecimento.

III CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em compreensão de Casas Legislativas que tem por objeto de trabalho a produção de leis, sendo efetiva expressão da sociedade, órgão resguardador dos interesses dos seus munícipes, na dinâmica de suas ações, geralmente visualiza como segmento principal de suas práticas o público externo, acreditando estar exercendo com excelência a sua função e por conseguinte, alcançando resultados exitosos em sua missão.

Entretanto, é premente ressaltar, que essas instituições, tem o dever de voltar seu olhar para o público interno, considerando que, a priori, basta que se leve em consideração que esses além de se inserirem no aparato de proteção institucional, são também indivíduos que fazem o cenário municipal.

Nessa perspectiva, tendo por exemplo o contexto institucional observado, pode-se afirmar o existir de mudanças de mentalidades, realidade que se confirma quando trazem para o universo sócio-laboral profissionais como os assistentes sociais, que conforme as práticas elencadas, têm papel fundamental na promoção individual e social desses servidores, que se veem amparados em diferentes demandas que podem ser assistidas pelo SERVIÇO SOCIAL.

REFERÊNCIAS

ABREO, Ana Carolina Santini de; RIBEIRO, Renata Mendes. **O Fazer profissional do assistente social de empresas em Londrina**. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v6n1_carol.htm>.

AMARAL, Maria Virginia. Análise do discurso da associação brasileira de ensino de serviço social: desvendando os limites da profissão. In: CONGRESSO BRASILEIRO

DE ASSISTENTES SOCIAIS: CADERNO DE COMUNICAÇÃO, 8., 1995, Salvador. **Anais...** 1995. p.285-287.

FALEIROS, V. P. A questão da violência. Texto da Conferência. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL E POLÍTICA SOCIAL, 4., 1999, Brasília. **Anais...** Brasília, 1999.

GUERRA, I. **A Instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2000.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1999.

Marcelino, Sandra Regina de Souza. **Mulher negra lésbica: a fala rompeu o seu contrato e não cabe mais espaço para o silêncio**. 2011. 154 f. Dissertação (mestrado)– Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Serviço Social, Rio de Janeiro, 2011.

MARTINS, Eliana Bolorino Canteiro. **Educação e serviço social: elo para a construção da cidadania** [online]. São Paulo: Editora UNESP. 2012. Perspectivas do serviço social no âmbito da política de educação. pp. 209-252. ISBN 978-85-3930-243-7. Available from SciELO Books <<http://books.scielo.org>>.

OLIVEIRA, Romualdo Portela de (org). **Política educacional: impasses e alternativas**. São Paulo: Cortez, 1995.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e serviço social: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo serviço social**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2008.