

# ELEMENTOS PARA INVESTIGAR O PROCESSO DE TRABALHO EM SERVIÇO SOCIAL

Ana Carolina Santini de Abreo<sup>1</sup>

---

## Resumo

Este artigo resgata a trajetória da pesquisa sobre processo de trabalho e formação profissional e desenha um novo marco conceitual para investigar as novas configurações que assume a prática do Assistente Social na atualidade, com vistas a proporcionar subsídios na implantação do novo currículo do departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina.

**Palavras-chaves:** investigação, processo de trabalho, novas demandas, gestão, formação profissional.

---

## Introdução

Levando em consideração os resultados das pesquisas anteriores e preocupados em fornecer novos subsídios para a implantação do Currículo Pleno do Curso de Serviço Social da UEL, decidimos que o projeto de pesquisa “A gestão dos processos de trabalho do Assistente Social na contemporaneidade, que está sendo realizado com apoio do CNPq e em andamento, visa privilegiar o estudo, em profundidade, da natureza do processo de trabalho nos serviços e políticas públicas para mergulhar nas mudanças que estão ocorrendo no espaço ocupacional do Serviço Social.

---

<sup>1</sup> Doutora em Ciências da Comunicação (USP), Coordenadora de Pesquisa. Linha Processo de Trabalho. Pesquisadora-CNPq. Professora do Mestrado em Política Social e Serviço Social. UEL. Docente da UEL.

É preciso registrar, entretanto, que estes elementos de análise que ora apresentamos decorrem do aprofundamento das questões trabalhadas por aproximações sucessivas, nas pesquisas anteriores, desde o período de 1994 a 1996, que resultou numa pesquisa em parceria com o CRESS, onde estudamos as perspectivas do mercado de trabalho e formação profissional do Assistente Social na região de Londrina.

Numa segunda aproximação, a realidade nos exigia estudar as questões contemporâneas do processo capitalista brasileiro e seu rebatimento no Serviço Social. Esta pesquisa foi iniciada no ano de 1997 e concluída em março de 1999. Não só desenvolvemos a investigação nas regiões Norte, Noroeste e Sudoeste do Estado do Paraná, mas foi possível também via “on line”, abranger diversos estados brasileiros, permitindo nos pesquisar as mudanças no espaço ocupacional face às transformações societárias.

Por último desenvolvemos uma pesquisa, concluída em 2001, a qual apontava para a operatividade do fazer profissional do Assistente Social face as transformações societárias, que nos permitiu aprofundar a questão do processo de trabalho do Serviço Social na contemporaneidade.

No entanto, estes elementos de análise que estamos apresentando neste artigo são resultado, também do debate da equipe de pesquisa após a realização de diversos seminários na busca da formulação de um novo projeto de pesquisa que aprofundasse o estudo do rebatimento da reestruturação produtiva com toda sua carga ideológica no Serviço Social como profissão.

### **Uma Breve Trajetória Histórica das Pesquisas na Linha de Processo de Trabalho em Serviço Social**

Pretendemos continuar com o estudo dessa temática porque como manifesta Netto (1996, p. 89)

as profissões não são só os resultados de processos macroscópicos e devem também ser tratadas, cada qual como corpus teórico e políticos que condensam projetos sociais, onde emanam dimensões ideológicas que dão a direção aos mesmos processos sociais.

Como equipe acreditamos que é por aproximações sucessivas com a realidade que podemos apreender o real, num processo contínuo para apreender o concreto em sua gênese, que nos permitirão acompanhar as diferentes manifestações do fazer profissional. Preocupa-nos principalmente, ampliar o debate sobre a questão profissional e a demanda social, institucional e educacional mediatizadas pelo Estado.

Numa primeira aproximação desenvolvemos nos anos de 1994 a 1996 uma pesquisa em parceria com o CRESS, onde estudamos as perspectivas do mercado de trabalho e formação profissional do Assistente Social na região de Londrina<sup>2</sup>. Nesta primeira aproximação, entrevistamos 100% dos profissionais inseridos no mercado de trabalho e quase a mesma porcentagem dos dirigentes das organizações que empregam Assistentes Sociais na região. Não só obtivemos dados referentes à média salarial, situação empregatícia, demanda atual e demanda reprimida de profissionais nas organizações, como também colhemos importantes subsídios para a reformulação do currículo do curso de Serviço Social. Os Assistentes Sociais e os dirigentes têm também opinião sobre as diversas mudanças que devem ser realizadas nas disciplinas, no estágio, na extensão e no currículo do Curso de Serviço Social da UEL como um todo.

Nesse sentido, procuramos avançar para conhecer o mercado de trabalho, preocupando-nos também em melhorar o nível da formação profissional. Estes seguimentos estão estreitamente inter-relacionados, pois existe uma correlação entre as dificuldades

---

<sup>2</sup> ABREO. Perspectivas do mercado de trabalho. . . , 1996.

da prática profissional atual e o preparo dos profissionais que disputam o mesmo espaço ocupacional. Neste contexto caberia as Escolas de Serviço Social um papel importante, formando profissionais com um Currículo que propicie tanto uma formação crítica e global quanto leve em consideração na sua prática educativa as novas exigências do mercado de trabalho, cujo resultado permite uma retroalimentação constante de novos conhecimentos. De certa forma, este é um dos aspectos relevantes para tornarmos-nos competentes, podendo assim competir lado a lado com outras profissões da área de humanas, para não tomarmos a profissão numa prática residual.

Apartir dos dados coletados com a primeira pesquisa que enfocava o mercado de trabalho dos Assistentes Sociais, detectamos que esta temática estudada era mais complexa e tinha que ser abordada globalmente. Decidimos então estudar as questões contemporâneas do processo capitalista brasileiro que geravam as transformações societárias e influíam diretamente no Serviço Social. Como já destacamos anteriormente, esta pesquisa foi iniciada no ano de 1997 e concluída em março de 1999, sendo o espaço da investigação as regiões Norte, Noroeste e Sudoeste do Estado do Paraná, e diversos estados brasileiros.

Numa segunda aproximação, a realidade nos exigia estudar as questões contemporâneas do processo capitalista brasileiro e seu reatamento no Serviço Social. Esta pesquisa foi iniciada no ano de 1997 e concluída em março de 1999<sup>3</sup>. Não só desenvolvemos a investigação nas regiões Norte, Noroeste e Sudoeste do Estado do Paraná, mas foi possível também via online, abranger diversos estados brasileiros sobre as mudanças no espaço ocupacional face às transformações societárias.

Neste projeto de pesquisa privilegiamos o estudo das grandes mudanças que ocorrem no mundo e na sociedade

---

<sup>3</sup> ABREO. As questões sociais contemporâneas... , 1998.

brasileira contemporânea. Reconhecemos que está sendo um desafio interpretar a realidade atual, sem um distanciamento temporal que nos permita aprofundar nossa reflexão em torno ao debate da contemporaneidade, no entanto decidimos encontrar algumas hipóteses explicativas dos fenômenos da pós-modernidade.

A pesquisa de cunho exploratório realizou-se através dos modos qualitativos e quantitativos e este processo metodológico permitiu por um lado alcançar a verticalização do estudo, e por outro relacionar uma dada totalidade com suas partes. Os temas principais que envolveram a pesquisa, já foram estudados e debatidos nos seminários internos e externos com os Assistentes Sociais, Discentes e Docentes de Serviço Social, organizados pelo pesquisador com a equipe de trabalho sobre diversos temas: Neoliberalismo, Globalização, O Estado e as reformas, As Políticas Sociais, Privatização, A Questão Social, Os Direitos Sociais, Avanço das Tecnologias e Informática, Mudanças na esfera do trabalho, Terceirização e Assessoria, o Serviço Social e demandas emergentes. Também participamos no processo de discussão da nova proposta de Currículo-ABESS.

Como resultado, podemos salientar que ainda não tem ocorrido uma redução global de demandas de Assistentes Sociais. Encontramos sim, uma sensível diminuição de postos de trabalho no Estado, (vagas que já não são mais preenchidas) e também cortes dos recursos orçamentários para as políticas sociais assim como, um aumento de trabalhadores voluntários e de terceirização dos serviços.

Na época da globalização a cultura se torna extremamente dinâmica; nesse sentido encontramos dificuldades para acompanhar os processos de mudança. Aparecem no cenário também as organizações como agentes de formação profissional, pois estas requerem cada vez mais profissionais qualificados. É importante também perante o rápido acúmulo de acesso a

informações, o preparo dos estudantes para assimilar o congestionado mundo das informações. Os novos alunos participam também de uma nova educação informal, que está presente nos dias de hoje, e tem que ser trazida para sala de aula para ser debatida.

Numa terceira aproximação, os dados colhidos nos outros projetos nos levaram aprofundar o fazer operativo do Assistente Social<sup>4</sup>, porque percebíamos a necessidade de estudar mais a fundo as características da prática profissional do Assistente Social, neste novo espaço profissional. Esta pesquisa foi iniciada em março 1999 e concluída em 2000. Contamos com a participação do CRESS e GRESS (Grupo da Saúde) o Grupo de Estudos de Serviço Social Organizacional.

Esse estudo, desdobra-se em três subprojetos que versam sobre a atuação profissional: no campo da saúde (a) na empresa (b) e na assistência social (c) na cidade da Londrina.

O subprojeto (a), compôs o universo desta pesquisa instituições públicas de saúde contemplando os setores primários, secundários e terciários. O resultado permitiu conhecer algumas alterações ocorridas na dimensão da prática profissional decorrentes das mudanças ocorridas na política nacional de saúde na atual conjuntura.

Dentre as mudanças, percebemos modificações nas unidades pesquisadas, como a melhoria dos serviços prestados (na fala dos entrevistados) aumento de trabalho em equipes, incremento nas práticas educativas e nos sistemas de informação aos usuários do SUS. Com uma tendência à prática de atividades desenvolvidas pelo Serviço Social organizacional, um aumento do trabalho com as famílias, grande presença do aspecto da seletividade e ainda o desenvolvimento de ações de caráter preventivo; um espaço permeado também pelas novas técnicas gerenciais.

---

<sup>4</sup> ABREO. O fazer operativo do Assistente Social... , 2000.

No subprojeto (b) compuseram o universo de pesquisa, empresas produtoras privadas, empresas de serviços mistos e empresa de serviços pública.

Esta pesquisa buscou conhecer o fazer operativo dos Assistentes sociais nas organizações e/ou empresas publicas e privadas da região de Londrina, considerando as mudanças contemporâneas. Verificamos que em Londrina as maneiras dos profissionais operarem não são muito diferentes das adotadas pelos Assistentes Sociais das demais regiões do país, porque, como a maioria das empresas, as organizações/empresas pesquisadas adotam estratégias que estão sendo mais difundidas na atualidade, como os Programas de Qualidade Total e Reengenharia. Desenvolvendo trabalhos como: educação continuada, a integração dos funcionários e familiares nos locais de trabalho, projetos que buscam a qualidade de vida, e o remanejamento de funcionários além de atender as requisições feitas pelo seu ambiente de trabalho.

O subprojeto (c) foi desenvolvido junto aos Assistentes Sociais que atuam na Prefeitura de Londrina, estudando o fazer profissional dos Assistentes Sociais, Tal processo de trabalho, desenvolve-se a partir do desempenho de múltiplas e variadas atividades geradas a partir de políticas e programas, em atendimento a indivíduos e grupos, comunidade e instituições. Esse processo se viabiliza por meio de gerenciamento de projetos, na implantação e execução, na assessoria aos Conselhos, consultoria e avaliação de instituições, e diferentes formas de participação na formulação das políticas sociais .

Numa quarta aproximação, os dados colhidos e os resultados da pesquisa nos determinam que estudemos num novo projeto de investigação na linha de processos de trabalho, priorizada pelo Departamento de Serviço Social da UEL para seus cursos de graduação e pós-graduação: a dimensão da gestão no processo de trabalho do Assistente Social; porque como afirma Netto (1996, p. 3)

as transformações societárias, ao configurarem as necessidades sociais dadas ou criarem novas, atingem diretamente a divisão sócio-técnica do trabalho, envolvendo modificações nas profissões em todas as dimensões: parâmetro de conhecimento; modalidades de formação e de práticas interventivas, sistemas institucional-organizacionais etc.

Com a pesquisa sobre a operatividade do fazer profissional, delimitamos as práticas interventivas dos Assistentes Sociais na saúde, nas empresas e na Assistência Social, mas nos deparamos com um fazer profissional, inserido em sistemas institucionais-organizacionais, imbuídos pelas novas doutrinas organizacionais (a reengenharia, a qualidade total entre outras). No entanto, os profissionais entrevistados, mantêm (na medida do possível) um espaço de intervenção mais crítico e de acordo com a bagagem de conhecimentos apreendidos nos Cursos de Serviço Social.

Portanto, consideramos de suma importância poder analisar em profundidade, a inserção e difusão das novas tecnologias advindas da administração e as novas configurações que geram a informatização e a comunicação através de redes no campo da Saúde na cidade de Londrina. Escolhemos este campo porque através das pesquisas anteriores percebemos que é a área que tem sofrido maiores mudanças, além de alocar o maior número de Assistentes Sociais. (80% dos Profissionais trabalham direta ou indiretamente na Saúde). Há também interesse por parte do CRESS e dos Assistentes Sociais que participam no GRESS Grupo Regional de Estudo da Saúde e Serviço Social em participar junto a este novo projeto de pesquisa.

O que importa é o debate sobre este novo processo de racionalidade produtiva no espaço da formação profissional na atualidade, pois isto implica em mudança de hábitos, de comportamentos, de valores, assim como no desenvolvimento de novas competências e o surgimento de uma nova cultura que permeia as profissões e a sociedade como um todo.

Finalmente, nesse esforço, de identificar os possíveis redimensionamentos da formação profissional do Assistente Social, queremos manifestar a existência de tensões : quando afirmamos que é preciso direcionar o currículo para uma visão global e generalista; mas ao mesmo tempo temos que atender as demandas postas pelo mercado. Percebemos nas pesquisas realizadas que existe um descolamento entre os processos formativos e a ação profissional, principalmente no que diz respeito a algumas ações profissionais demandantes, como é o caso da capacitação operativa dos estudantes e profissionais na gestão de processos. Gestão de serviços sociais que inclui entre outros aspectos: gerenciar as políticas públicas, coordenar equipes trabalhar como liderança, planejar estrategicamente, conhecer o orçamento e a legislação, saber utilizar as redes, realizar diagnósticos institucionais, melhorar o relacionamento interpessoal, trabalhar com grupos, treinamento e desenvolvimento pessoal, entre outros.

O capitalismo mundial gerou um movimento contraditório e paradoxal, a mundialização cultural, e os educadores bem informados em qualquer parte do planeta sentem-se desinformados. Não conseguem acompanhar, como gostariam, a mudança do perfil das profissões e o surgimento de novas especialidades impactadas pela velocidade tecnológica, jamais vista.

Todo este cenário de profundas transformações societárias, afetam as condições de trabalho do Assistente Social. Esta nova realidade implica num desafio: a construção de novas respostas para compreender as demandas sociais, institucionais e educacionais, que permitam reconstruir o espaço profissional de Serviço Social.

### **Reflexões Teóricas**

As repercussões das relações de trabalho e de produção, nesta era de grandes inovações tecnológicas, caracterizada pela robótica,

automação e microeletrônica, por meio dos quais se observa o privilégio da flexibilização quanto à organização do trabalho, os sinais dessa processualidade são evidenciados no âmbito dos debates dos profissionais de Serviço Social inseridos na era da globalização das economias. Diante destas novas configurações, o exercício do Serviço Social neste novo cenário, estaria vinculado às novas formas de gestão requeridas pelas mudanças tecnológicas e das organizações junto ao processo produtivo.

Surge um novo padrão de organização social da produção, baseado na nova racionalidade dos processos produtivos, não apenas devido ao uso intensivo da microeletrônica, generalizando as práticas de automação e da informatização, como, também, pela flexibilização dos processos de trabalho, determinando novas modalidades de produção, gestão e consumo da força de trabalho, provocando transformações no conteúdo, na qualidade e nas relações laborais. (Antunes, 1996, p. 60)

Essas transformações se reconfiguram nas organizações onde os Assistentes Sociais se desempenham profissionalmente. No entanto, o nosso conhecimento das organizações sempre será algo aberto, contraditório e incompleto. Trata-se de revisar continuamente o referencial teórico que é sumamente extenso e arduo, principalmente no quadro das teorias advindas da administração e confrontá-lo com nossa própria práxis, nas organizações onde participamos como profissionais ou como seres humanos.

### **Mutações nas organizações**

Segundo Ferraro (1995, p. 26) as organizações modernas foram modificando-se e têm as seguintes características:

- a) especialização de habilidades e crescimento de seu tamanho,
- b) complexidade,

- c) diversidade de objetivos,
- d) maior interação e desenvolvimento da comunicação,
- e) exigências externas: (crises, mudanças sociais e políticas,
- e) necessidade de mudanças.

O enfoque da organização que aplicaremos na pesquisa implica na necessidade de contemplar a interação entre distintos níveis de mediação, que se configuram ao mesmo tempo em diferentes formas de observação. Uma história de mediações entre o Estado, as políticas públicas e as demandas da profissão através das quais a organização se constrói.

Aldo Schlemenson (1993, p. 147) centraliza suas afirmações numa linha subjetiva de interpretar as organizações, quando afirma que as organizações tendem a ser tratadas como um ente personalizado, acima dos indivíduos, mas ao contrário, a organização nada mais é do que gente reunida, não pela eleição mútua, mas pela necessidade de viver, sobreviver e realizar-se. Pessoas humanas, datadas e localizadas; realidade de vidas complexas. Pessoas naturalmente limitadas, imperfeitas, mas vocacionadas pela evolução e pelo desenvolvimento. Pessoas premidas por necessidades humanas que são a bem dizer, capturadas por um complexo de inter-relações sociais em que o *modus vivendi* estabelecido é muito mais forte que a vontade de cada um.

Niklas Luhman (1985, p. 18) focaliza o impacto das relações humanas, num sentido de trocas sociais, quando afirma que a essência das organizações não são os indivíduos, mas sim as relações que eles estabelecem. Realça sua posição manifestando que a sociedade não está formada por seres humanos e sim por comunicações. Os seres humanos, são o entorno da sociedade e não seus componentes. Neste sentido pode-se perceber dentro das organizações o aumento da comunicação principalmente com o uso do computador e a existência de redes intra e interinstitucionais.

Estes enquadramentos, destacam diferentes visões sobre as organizações, incompletas, mas que paradoxalmente devemos levar em consideração: tanto os atores (profissionais) como a comunicação dentro das organizações (as redes sociais e virtuais)

Como decorrência dessa compreensão anterior percebe-se a dificuldade que encontramos para superar as contradições que o referencial teórico nos impõe, na busca de parâmetros teóricos. Portanto, a interdisciplinaridade, impõe-se na pesquisa que desenvolveremos, já que cada vez mais em nosso meio percebemos a coexistência de muitos domínios, assim como uma certa liberdade de atravessar fronteiras e de poder aproveitar algumas dimensões que cada disciplina possa oferecer. Este direcionamento prima neste trabalho, por isso não abordaremos somente as diversas teorias de administração que primam nas organizações contemporâneas e sim faremos uma leitura interdisciplinar, utilizando alguns elementos da semiótica, sociologia, economia e a psicologia social, pois não podemos cair no erro de defender a tão pretendida territorialidade do conhecimento.

O conceito de organização que utilizaremos, é aquele que convoca os aspectos produtores do sujeito, permite entender de que forma ela se insere na trama de relações de poder, que leva aos participantes deste processo a desempenhar um papel ativo e protagônico. Destacar estas motivações, favorece o exercício de uma crítica da própria cotidianidade.

A comunicação tem um papel fundamental, ela é nas organizações, um processo coletivo de criação de sentido, por isso é importante aplicar a semiótica nas organizações. A semiótica é a disciplina que se ocupa do estudo dos signos. Nas organizações tudo é signo, os objetos as máquinas, os sistemas, as normas, os procedimentos, etc. Todas estas referências dizem respeito à identidade da organização e a identidade de seus membros.

Nesse sentido a análise dos sistemas semióticos (Santini:92) permite revisar o universo simbólico, que está subjacente ao discurso institucional, que nos permite tomar decisões em base a um conhecimento mais aprofundado das organizações.

Exercitando uma crítica da vida cotidiana, ou seja traduzindo estas afirmações anteriores, com a problemática que nos ocupa, a da dialética do indivíduo com a organização, num marco de mudanças e crises geradas pela metamorfose de nossa sociedade de final de século.

É importante ressaltar também que no processo de simbolização existe sempre tanto o manifesto e o que está por trás ou seja, o latente, que nos permite analisar a relação que existe entre a organização e os grupos; entre os grupos e os diferentes papéis e competências atribuídas nos diferentes níveis de atuação profissional (chefias, coordenadorias, secretarias, gerencias, ou trabalho de campo).

Por outro lado, não podemos deixar de mencionar a existência das pressões societárias (redução das dotações orçamentárias, redução da tributação, cortes do orçamento, mudanças e recortes nas políticas sociais) que incidem diretamente no fazer operativo do Assistente Social, e que se fazem presentes com mais ou menos intensidade em determinados momentos da vida organizacional.

### **Comentários Finais**

Em suma, analisar o processo de gestão em andamento, não significa simplesmente identificar as técnicas aplicadas pelos profissionais, mas envolvem todos os aspectos das relações humanas, da tomada de decisões e delegação efetiva, levando em consideração todos os aspectos básicos da cultura da organização. Isso exige participação efetiva dos profissionais dos diversos níveis no projeto.

Portanto, o presente conceito de gestão que deve ser desenvolvido vai além das inter-relações recíprocas, e diz respeito à noção de processo, de aprendizagem contínua através de novas informações que resultam em novos significados. Devemos estar atentos para analisar a retroalimentação processual que ocorre principalmente entre as diferentes interfaces da rede organizacional

e o contexto institucional. Aqui, evidentemente, serão levantados os critérios que serão mediadores do quadro teórico da pesquisa, porque não podemos pensar as organizações e seus atores estabelecendo relações de caráter homogêneo na sociedade.

Além deste enfoque devemos priorizar também uma leitura crítica e conjuntural da realidade a ser interpretada respeitando a fala dos assistentes sociais sujeitos da pesquisa quando afirmam que:

para que o profissional de Serviço Social possa atender as demandas de uma sociedade globalizada, ele precisa antes de tudo, ter uma consciência política e conhecimento da estrutura da sociedade como um todo. Já o conhecimento e a competência técnica devem percorrer o mesmo caminho, não devem ser dissociados, ou seja um referencial teórico crítico com uma visão histórica, que oriente as finalidades profissionais e permita aos profissionais a escolha de procedimentos técnicos e ético-políticos mais adequados a realidade atual.

Para finalizar é importante destacar que com o desvelamento de novas configurações do processo de trabalho no espaço regional que emergirão desta nova pesquisa, proporcionarão uma elevação na qualidade do processo de ensino-aprendizagem, das pesquisas desenvolvidas, dos projetos de extensão em curso e da produção de conhecimentos em geral. Porque a equipe de pesquisa criará espaços que irão permitir a otimização, organização e utilização de um conjunto de instrumentos investigativos e um referencial teórico-prático atualizado. Nesses termos, uma das principais contribuições esperadas na execução deste projeto de pesquisa será a construção efetiva de um ambiente-referência privilegiado na formação de Serviço Social.

---

## Abstract

This paper rescues the path of the research about work process and professional education and its draws a new approach to investigate the new configurations that it assumes the social worker practices at the present time, with views to provide subsidies in the implantation of the new curriculum of the department of Social Work ( Universidade Estadual de Londrina).

**Key words:** Investigation, work process, new demands, administration, social work education.

---

## Referências Bibliográficas

ABREO, Ana Carolina Santini. *Multinacionais e publicidade rural: uma interpretação macrossemiótica*. Tese (Doutorado)– Universidade de São Paulo, São Paulo, 1992.

ABREO, Ana Carolina Santini. (Coord.). *Perspectivas do mercado de trabalho e a formação do profissional de Serviço Social, região metropolitana de Londrina*. Londrina: UEL/CNPq, 1996. Relatório de pesquisa:

\_\_\_\_\_. *As Questões sociais contemporâneas e as demandas da profissão frente à reconstrução do projeto de formação do assistente social*. Londrina: UEL/CNPq, 1998. Relatório de pesquisa.

\_\_\_\_\_. *O fazer operativo do assistente social face às transformações societárias*. Londrina: UEL/CNPq, 2000. Relatório de pesquisa.

ANTUNES, Ricardo. Dimensões da crise e metamorfoses do mundo do trabalho. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 50, p. 78-86, abr. 1996.

FERRARO Eduardo. *Estrategia y administración empresarial*. Buenos Aires: Troquel, 1995.

LUHMAN Niklas. *Poder Brasília*. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1985.

NETTO, José Paulo. *Capitalismo monopolista e Serviço Social*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1996.

SCHLEMENSON, Aldo. *Análisis organizacional y empresa unipersonal: crisis y conflicto en contextos turbulentos*. Buenos Aires: Paidós, 1993.