

OS SERVIÇOS E O SERVIÇO SOCIAL: EXPLICAÇÕES E IMPLICAÇÕES

VERA MARIA RIBEIRO NOGUEIRA^a

NOGUEIRA, V.M.R. Os serviços e o serviço social: explicações e implicações. *Semina*, v. 11, n. 3, p. 160-164, set. 1990.

RESUMO

O presente trabalho enfoca algumas questões presentes no cotidiano do assistente social e que tem sido objeto de reflexões pela categoria, como a legitimidade profissional, seu grau de autonomia e as suas particularidades na divisão sócio-técnica do trabalho. Enfocam-se tais questões a partir da consideração do serviço social como um serviço, o que pode apontar algumas pistas para a elucidação das mesmas.

PALAVRAS-CHAVE: *Serviço Social; Serviços; Trabalho em serviços; Política social; Demandas sociais.*

1 -- INTRODUÇÃO

A questão da identidade e autonomia profissional do assistente social e sua particularidade no vasto espectro da divisão sócio-técnica do trabalho é tema recorrente, tanto nas reflexões travadas ao nível acadêmico como no espaço

interventivo.

O esforço para a identificação e afirmação do estatuto profissional tem passado por variáveis que incidem desde a sua legitimação pela via teórica, indo até a tentativa de reconhecimento pelo caminho eminentemente tecnicista, empírico e pragmático.

a - Departamento de Serviço Social / CESA - Universidade Estadual de Londrina.

O atual debate, decorrente do processo de avaliação instaurado pela ABESS — Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social, retoma e recoloca a persistente questão da particularidade e das bases de assentamento da legitimidade e limite da autonomia profissional.

A perspectiva encontrada com maior frequência nos documentos produzidos pelas escolas de serviço social apontam que a intervenção do assistente social localiza-se na implementação de políticas sociais públicas e privadas, isto é, refere-se às intervenções realizadas a partir dos desdobramentos da questão social^b.

Essa pauta de explicação reconhece que o serviço social se institucionaliza e adquire a sua feição profissional a partir do atendimento de demandas típicas, postas pela modalidade de reprodução de uma dada sociedade. Em outros termos, a especificidade profissional se instaura e se cristaliza face ao atendimento de necessidades sociais historicamente construídas. Em sendo assim, cada configuração histórica exige formulações específicas face às demandas colocadas pelos atores sociais. Cumpre à categoria dos assistentes sociais respondê-las, ou partilhar a resposta com outras categorias profissionais, que também buscam maior representatividade face ao todo social.

Conforme pontuado por Netto "... a afirmação e o desenvolvimento de um estatuto profissional (e dos papéis a ele vinculados) se opera mediante a intercorência de um duplo dinamismo: de uma parte, aquele que é deflagrado pelas demandas que lhe são socialmente colocadas, de outra, aquele que é viabilizado pelas suas próprias reservas de forças, aptas ou não para responder às requisições extrínsecas — e este é, enfim, o campo em que incide o seu sistema de saber (1990:102)".

Sinalizando a reflexão para o aspecto das requisições mencionadas, verifica-se que estas se enquadram como prestação de serviços sócio-assistenciais, viabilizados pela implementação e execução de medidas de política social. A tarefa posta ao serviço social postulada na esfera dos serviços possibilita algumas explicações e também determina implicações sobre "o que fazer" e o "como fazer" do assistente social, encaminhando algumas pistas para a questão de sua identidade, limite e autonomia.

Parametrando a reflexão, algumas considerações se fazem pertinentes:

— um ordenamento social, ao se desenvolver econômica e culturalmente, se complexifica e se organiza para atender as necessidades de seus componentes. Tais necessidades ultrapassam o plano biológico e se transformam em sociais, sendo historicamente conformadas de acordo com a expansão do complexo econômico dominante e as exigências de sua reprodução. A organização mencionada é institucional e decorre da exigência de uma estruturação de poder para manter a estabilidade do todo social. Tal estruturação de poder

não é aleatória, mas construída de maneira a garantir a hegemonia político-ideológica que mede a expansão do modo de produção dominante. É assim, a expansão do modo de produção e sua requisição de continuidade que informam e conformam determinadas pautas de habituação e regulação, às quais acabam por institucionalizar-se como organizações específicas para oferecer às demandas as respostas exigidas, tanto no plano objetivo como simbólico;

— a medida que uma necessidade social e/ou econômica é respondida institucionalmente, isto é, organizada a resposta de uma forma específica e persistente, existe o que se convencional chamar de serviço. O atendimento das necessidades vitais foi, durante um longo período da história da humanidade, restrito a esfera privada — o comer, o reproduzir e o morrer eram manifestações pertencentes a vida familiar, ao âmbito doméstico. Com o desenvolvimento do capitalismo e a imposição de novos signos reguladores do sistema social, estas necessidades vitais adquirem uma sobrefunção e a reprodução vai se expandindo para a esfera pública, ampliando os serviços para seu atendimento;

— os serviços, ao se organizarem, cumprem então uma dupla funcionalidade na ordem monopólica burguesa: atender as expectativas e demandas da sociedade e servir de controle às contradições sociais da sociedade capitalista contemporânea. "Assim, os próprios serviços sociais, que deveriam facilitar a vida social e a solidariedade social, têm efeito contrário" (Braverman, 1981:48). Funções anteriormente cumpridas pela rede de solidariedade civil e famílias, passam a ser incorporadas ao Estado ou a organizações privadas, que tem seu aparecer como **públicas**^c. Na matriz funcional são consideradas como instâncias de manutenção da coesão social, servindo para garantir a homeostase do sistema em substituição a anteriores instâncias reguladoras. A matriz marxista sinaliza que a expansão dos serviços é estrutural ao desenvolvimento do complexo produtivo. "A sociedade de classe no capitalismo monopolista cria uma civilização de serviços. As necessidades exacerbadas pela publicidade justificam novos serviços para novas necessidades que, no mundo moderno, desenvolvem uma proliferação de formas de atendimento, administrado por profissionais (Karsch, 1987:33)".

— as instituições de serviço, características da etapa contemporânea do capitalismo monopólico, dão sustentação a esta forma de organização econômica na medida em que incorporam seus valores e os corporificam, veiculando-os para o conjunto social. As instituições de serviço são conformadas então por dois vetores: de um lado, as requisições da acumulação capitalistas e de outro a legitimação da ordem social, situando-se como o palco que concretiza a ação pública e privada.

b - Ver em Netto (1990), que aborda com precisão as condições sócio-históricas que explicam o aparecer do serviço social e sua inserção na área das políticas sociais públicas e privadas.

c - Públicas, no caso específico no sentido de prestarem serviços à população de maneira geral.

Os serviços – perspectiva conceitual

As reflexões deste ítem fundamentam-se basicamente em Claus Offe (1989) e as inferências dele retiradas oferecem alguns caminhos para a discussão central, que são as implicações e algumas explicações relativas ao serviço social enquanto um serviço. Observa-se que os elementos conceituais aqui apresentados são sumários e servem tão somente para ilustrar as reflexões centrais.

A imprecisão e a generalidade das definições sobre o que significa trabalho em serviço é apontada por Claus Offe, sinalizando que na literatura do setor terciário, este é usualmente uma categoria residual. É assim explicado mais pelos atributos negativos, pelo que deixa de ser, em relação a categoria trabalho. “O trabalho em serviços gera produtos **não** materiais, que **não** podem ser armazenados ou transportados. O trabalho em serviço **não** é, ou é **menos**, suscetível à racionalização técnica e organizacional se comparado com o trabalho que produz bens. A produtividade do trabalho em serviços **não** pode ser medida e, por isso, seus padrões de produtividade **não** podem ser controlados”^d (Offe, 1989:135).

No intento de superar tal imprecisão conceitual, Claus Offe e J. Berger têm procurado desenvolver um conceito de trabalho em serviços a partir de suas funções sociais.

Partem do princípio que tais atividades, incluindo as organizações e profissões, são tendencialmente voltadas para a manutenção das condições normais de uma sociedade. Mediam a articulação entre os elementos de todo social e contribuem para defender e preservar os elementos diferenciados da sociedade. A manutenção da norma, função dos serviços, tem dois aspectos que este deve dar conta: resguardar, de um lado, as partes do todo, garantindo a individualidade, as variações e as contingências e situações diferenciadas que apresentam e, de outro, o resultado da intervenção deve preservar as regras, normas e valores gerais do todo. “Consequentemente, um critério de qualidade do trabalho em serviços é que ele não suprima a individualidade e a especificidade da situação de um “caso” em favor de uma norma de referência rígida nem inversamente, atribua uma tal importância às particularidades que as condições normais previstas por terceiros não sejam realizadas” (Offe, 1989:136).

Ocorre assim uma polarização entre regras e normas gerais que devem ser adotadas em cada “caso” específico e as normas e valores gerais que devem ser respeitados. Com isso os meios específicos para se atingir um objetivo são referentes a especificidade de cada situação. As tarefas de mediação, sintetização e normalização, características dos serviços, são perpassadas sempre pela tensão existente entre os dois aspectos mencionados. “É preciso sempre normalizar simultaneamente o caso e individualizar a norma” (Offe, 1989: 137).

Da incumbência posta aos serviços e da forma de sua concretização decorre uma situação, no mínimo problemática. Nas sociedades capitalistas contemporâneas os serviços são realizados sob a forma de trabalho, isto é, há a sua mo-

netarização e, por conseguinte, o estabelecimento de relações contratuais entre os agentes envolvidos na ação. Tais relações contratuais, devido a mercantilização mencionada, tendem a exigir uma racionalidade que é própria do trabalho e muito difícil de ser obedecida no caso dos serviços. O serviço passa a ser medido e “cobrado” pelo mesmo parâmetro do trabalho, olvidando-se que o primeiro tem uma racionalidade diferente e não se enquadra na racionalidade do processo produtivo, da organização industrial. A racionalidade dos serviços subordina-se às sequências da **mediação e conciliação**, atentando para os dois aspectos que lhes dão forma – a normatização e a particularização. Implica em espaço de manobra que dê oportunidade de responder “aqui e agora” as ordens diferenciadas de exigências. Contém uma especificidade radicalmente oposta a racionalidade do trabalho, que define a relação direta entre meio e fim, diminuindo o espaço de manobra dos trabalhadores e sujeitando-os a um melhor controle externo. A área dos serviços, pela sua natureza mesma, guardando uma relativa autonomia do ator envolvido, uma vez que não há intermediação direta entre meio e fim, devendo os objetivos e encaminhamentos serem fixados de maneira não estandarizada, resguardando a tensão entre a normalização e a particularização. Assim o produto dos serviços e a sua quantificação e qualificação dificilmente são medidos em termos objetivos e concretos. Os resultados previstos da ação nos serviços, são positivos se houver um equilíbrio entre os processos de individualização/diferencial e o processo de coordenação/padronização. “Somente um lado do processo de adaptação é abarcado se, por exemplo, é estabelecido que o trabalho de um médico é curar paciente, ou que o trabalho de um vendedor é vender mercadorias. Embora isso possa estar certo, também é verdade, reciprocamente, que os padrões reconhecidos de “tratamento bem sucedido” ou de “venda”, assim como os meios específicos para se atingir esses objetivos, devem ser concretamente determinados em relação à especificidade do caso” (Offe, 1989: 137).

Todos os tipos de trabalho em serviço, em sua função social geral de mediar e normalizar, apresentam ainda dois problemas interligados, como intercorrência mesmo da função social e da forma de organização do trabalho em serviço, isto é, o processo de mercantilização/monetarização típico da sociedade terciária. Os serviços são adequados, se equilibram a tensão entre a particularidade e a norma, em uma relação que é relativamente indefinida e que deve ser decidida no plano individual, pelo responsável pelo serviço. Esse primeiro dilema, no dizer de Claus Offe, ocorre ao nível individual da ação e deve ser resolvido pelo recurso a orientação normativas, à ética profissional, às qualificações sociais e ao arcabouço informativo das profissões. O segundo dilema aparece devido ao fato das atividades em serviços serem desempenhadas como trabalho contratual, em nível organizacional maior. “Quando isso de fato (como no caso da educação através de uma organização baseada no trabalho (work), e não através de famílias ou grupos de indivíduos de uma mesma categoria), os critérios de racionalidade da organização (eficiência, efi-

d - Grifos do autor.

cácia, controle, padronização de suas relações com o ambiente, etc) chocam-se com as necessidades de autonomia e flexibilidade enquadradas pelo primeiro dilema mencionado" (Offe, 1989: 139).

Supõe esse problema a diferença entre as sinalizações e orientações burocráticas e as profissionais, pano de fundo de reiteradas e polêmicas discussões entre objetivos profissionais e institucionais.

O serviço social na esfera dos serviços: implicações e explicações

A compreensão da natureza, tarefas e funções dos serviços parece ampliar e orientar a explicação para algumas questões presentes no cotidiano do assistente social — legitimidade, particularidade e autonomia relativa.

A legitimidade articula-se estreitamente à particularidade profissional, isto é, uma profissão institucionaliza-se e se mantém, se legitima diante do todo social à medida em que oferece respostas às solicitações específicas que lhes são postas por essa mesma sociedade.

No caso do serviço social, algumas distorções têm marcado historicamente a identificação de sua legitimidade. Possivelmente devido a necessidade de superar uma identificação com o trabalho voluntário assistencial, houve a tentativa de firmar-se como ciência, dado que o "status" científico poderia transpor a subalternidade que pairava sobre a profissão, face a outras mais valorizadas, diferenciando-a ainda de ações benemerentes. "Na escala em que remeteu o seu perfil profissional a um suposto fundamento "científico", creditou-se essencialmente a este as suas inflexões prático-profissionais" (Netto, 1990: 102). Houve a subsunção da perspectiva interventiva de atendimento às demandas histórico-sociais ao sistema de saber que orienta o atendimento a tais exigências. Reconhecer então, como base de afirmação do serviço social, as possibilidades reais de respostas às solicitações feitas à profissão, é relevante para sua legitimidade.

Interligando a natureza interventiva do Serviço Social e sua configuração como um serviço, há o reconhecimento de seus limites e/ou relativa autonomia. Enquanto serviço, dentro da particularidade que lhe é própria, deve firmar-se pela via da ação técnica e não o sistema de saber que orienta sua intervenção. Resgata-se aqui a relevância da teoria e procedimentos que são por ela informados, no sentido mesmo de resolver a tensão entre a individualização e a normalização, alinhavando a direção política da ação.

A competência teórica, técnica e política devem estar interligadas, garantindo a efetividade e eficiência da ação — através do reconhecimento da dinâmica da sociedade e sua implicação para o serviço social e do uso adequado desse arsenal teórico para intervir no âmbito específico dos desdobramentos da questão social. No dizer de Yamamoto:

"Responder a esses quesitos (demandas imediatas feitas à profissão) supõe uma consistente **formação teó-**

rico-metodológica, um acompanhamento pertinaz e perspicaz da dinâmica histórico-conjuntural que permite ler em situações singulares, as particularidades e as leis do movimento social, decifrando, em toda a sua complexidade, as manifestações cotidianas da vida social. Mas supõe, ainda, uma competência, **técnico-política** que contribua para a formulação de respostas precisas ao **que fazer, como e porque fazer**"^e (1990: 12).

É a necessária competência teórico-técnico-política que deslinda e ilumina as situações de individualização e normalização que os serviços sociais devem dar conta de articular em sua tarefa de mediação de sintetização nas ações cotidianas.

Resgatar a racionalidade própria dos serviços — mediação e sintetização e articulá-la com a prática profissional contribui para a superação de muitas angústias profissionais, que se vêm presos a racionalidade que é inerente ao trabalho, dada a mercantilização dos serviços. Contribui ainda para o reconhecimento da polarização entre a lógica institucional e profissional, identificada a natureza diferenciada que orientam suas ações.

Importa ressaltar que a relativa autonomia dos serviços, enquanto profissão e conseqüentemente do serviço social, passa pelo conhecimento que é o estatuto teórico que permite a definição dos procedimentos que concretizam a intervenção e se constitui em outro vetor da relativa autonomia profissional. É o saber que orienta a intervenção, possibilitando a descoberta das solicitações reais e potenciais, que são atinentes a profissão, e permite a ponderação própria dos serviços em sua função de mediar, organizar e normatizar o todo social. Do conhecimento e da crítica ao real surge a consciência da necessidade de atingir o projeto profissional que responda às solicitações da sociedade, imprimindo à profissão tais solicitações um caráter histórico e de certa maneira transitório. Transitório não na existência da profissão, mas nas formas de respostas dadas às exigências sociais.

Lembrar, entretanto, que, enquanto atividade profissional, tem uma subordinação institucional — **trabalho em serviço** — e localiza-se subordinada formalmente aos interesses capitalistas e que tal subordinação não é somente do ponto de vista do assalariamento, mas também no plano ideológico. Não é tão determinada em razão da peculiaridade de constituir-se enquanto um serviço. Não contém o controle do tempo e cadência de movimentos como o operário da produção. O grau de autonomia é, pelos motivos anteriormente apontados, muito maior no trabalho em serviços — autonomia técnico-política e teórico-metodológica.

Em termos operativos, essa autonomia vai estar presente nos atos cotidianos, que contém em si os elementos fundantes e determinantes da ação profissional — a forma de atendimento e as tarefas políticas que se insinuam nessa intervenção.

e - Grifos do autor.

Conclusões

As considerações apresentadas pretendem antes indicar algumas pistas para a elucidação de questionamentos e dúvidas presentes na prática do assistente social do que con-

cluir os mesmos. Assim pretendeu-se iniciar uma reflexão a partir do reconhecimento do serviço social enquanto um serviço, a qual deverá ser ampliada com novas contribuições.

NOGUEIRA, V.M.R. The works and social works: explication and implication. *Semina*, Londrina, v. 11, n. 3, p. 160-164, set. 1990.

ABSTRACT

This paper focus some questions which are common in the day to day of any social assistent en it has been object of reflexions by category, as the professional legitimacy, its level of autonomy and its particularities in the social work division. Ot focus this questions considering social work as a labour, what ca give us some directions to solve this questions.

KEY-WORDS: *Social work; Labour; Social policy; Issues; Work in labour.*

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 - BRAVERMAN, Harry. *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.
- 2 - IAMAMOTO, Marilda. *Repensando o ensino da prática: a proposta de trabalho para a disciplina "Metodologia Aplicada"*. UFRJ, Rio de Janeiro: 1990. mimeo.
- 3 - HABERMAS, Jurgen. *Mudança estrutural da Esfera Pública*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.
- 4 - KARSCH, Ursula M. *O Serviço Social na era dos serviços*. São Paulo: Cortez, 1987.
- 5 - MOTTA, Ana Elizabete. *Em busca de uma nova legitimidade para o Serviço Social de empresa*. *Serviço Social e Sociedade*, n. 26, p. 156-164, 1987.
- 6 - NETTO, José Paulo. *Autocracia Burguesa e Serviço Social*. São Paulo: PUC, 1990. Tese (Doutoramento).
- 7 - OFFE, Claus. *Problemas Estruturais do Estado Capitalista*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.
- 8 - ----. *Capitalismo Desorganizado*. São Paulo. Brasiliense, 1989.

Data de recebimento 4/4/91

Data de aprovação 2/9/91