

SERVIÇO SOCIAL: A SERVIÇO DE QUEM?

Marina A. Garbiatti Blumer Gil¹

Luis Albino Blumer Gil²

Resumo: Este estudo tem como propósito refletir sobre a atuação dos assistentes sociais, propondo um amplo olhar para as relações de vida em sociedade, com novas propostas e um compromisso com as demandas dos excluídos da sociedade brasileira, tendo como instrumento a mediação entre os diversos segmentos que formam a estrutura social. Inicialmente, buscamos e entender melhor as mudanças de paradigmas colocados no contexto de globalização, que atinge diretamente a realidade social, exigindo do assistente social o enfrentamento de novas demandas sociais. A prática convencional do assistente social foi outro aspecto abordado, destacando-se o surgimento do serviço social atrelado às questões sociais agravadas com o advento e fortalecimento do capitalismo. Finalizando, tratou-se da atuação do assistente social no terceiro milênio, quando o serviço social deverá atuar na totalidade que envolve o indivíduo e, para isto, cabe ao assistente social trabalhar junto à sociedade, estabelecendo um vínculo forte e significativo, com uma proposta ético-política em defesa da democracia, dos direitos humanos e sociais.

Este final de século está sendo marcado pelo processo de globalização da economia mundial, privilegiando o mercado e favorecendo o acúmulo ainda maior de capital, através da especulação financeira e fortalecimento dos grandes grupos econômicos detentores do poder financeiro, influenciando decididamente em toda relação econômica mundial.

O processo de globalização traz, no seu bojo, grandes mudanças, interferindo na vida em sociedade, excluindo o sujeito e beneficiando a relação de mercado, com primazia dos grandes grupos econômicos, que impõem as regras a ser seguidas e normas a ser cumpridas pelos países subdesenvolvidos.

1. Assistente social; mestranda em Educação na UNISO.

2. Mestre em Serviço social, professor da faculdade de Serviço Social.

As transformações que ocorreram na história da evolução do mundo, sempre se deram com descobertas importantes no campo das ciências de conquistas sociais significativas que, por um lado, trouxeram melhores condições de vida e, por outro, acabaram excluindo grande parcela da população em nome do avanço tecnológico, através da robotização, automação, e a microeletrônica, que invadiram o universo de todas as organizações.

Analisando o avanço tecnológico, Ferreira afirma:

O desenvolvimento tecnológico não pode ser detido, pois trata-se da própria capacidade de criação do intelecto humano. Em que pesem todos os seus desdobramentos nefastos, o desenvolvimento tecnológico também trouxe riqueza para as nações que nele investiram. Por isso ele não deve ser detido, mas direcionado para o bem estar de toda a humanidade. (FERREIRA, 1997: 222)

Outro aspecto a ser considerado no processo de globalização é que os Estados nacionais estão perdendo a força de intervenção nas regras que determinam a ação no mercado, já que as instituições financeiras querem o mercado livre para as transações internacionais.

Os estados estão sendo internacionalizados em suas estruturas internas e funções. Por toda maior parte deste século o papel dos Estados era concebido como um aparato protetor das economias Nacionais, em face das forças externas perturbadoras, de modo a garantir adequados níveis de emprego e bem estar nacionais. A prioridade do Estado era o bem estar. Nas últimas décadas, a prioridade modificou-se no sentido de adaptar às Exigência da economia mundial. O Estado está se tornando uma correia de transmissão da economia mundial à economia nacional (IANNI, 1995: 24).

Dessa forma, vai se configurando a hegemonia da proposta neoliberal, que prega a menor interferência possível do Estado frente ao mercado, surgindo o modelo de Estado mínimo. Assim, o Estado deixa de ter empresas, participando do processo de produção e relações comerciais, já que há uma pressão que exige a privatização, deixando o mercado sem o Estado como controlador central. Dessa forma, o papel do Estado é garantir sua participação em políticas públicas que privilegiem segurança pública, defesa de fronteiras, repressão sindical. Nas áreas sociais, há o incentivo para que seja repassado o atendimento das necessidades da população para a sociedade civil, surgindo a onda do terceiro setor, onde entidades de forma geral sem fins lucrativos são incentivadas a assumir papéis até então desenvolvidos pelo Estado, prestando atendimento à população sem que se exija do poder público grandes investimentos financeiro no campo social, já que o repasse de recursos financeiros às organizações vai aos poucos sendo substituídos por recursos viabilizados por elas mesmas.

O terceiro setor, segundo Montaña (1999:66), "é: conjunto de instituições, ONGS, Fundações, etc., que desempenhando funções públicas, encontram-se fora do Estado, no espaço de interseção entre este e o mercado, porém sem declarar fins lucrativos".

O crescimento do terceiro setor é constatado pelo grande número de fundações que estão sendo implantadas e de pessoas que se dedicam ao trabalho voluntário, como podemos observar em recente publicação da Revista Veja, no artigo *Novas faces do bem*:

Nada menos que 9 milhões de pessoas recebem atendimento social direto no Brasil sem que o governo tenha de desembolsar 1 centavo para atendê-las. Esta prática tem como interesse maior o não recolhimento de impostos por parte das empresas. (ano 32 – n.º 43 p. 155)

A atual idéia do terceiro setor não condiz com a realidade em que se afirma que não há participação do Estado. Pelo contrário, na medida em que o Estado não recebe o recolhimento do imposto devido (isenção) por estes grupos, ocorre a participação do mesmo. É imposto que deixa de entrar nos cofres públicos, há o subsídio estatal.

O terceiro setor está diretamente ligado a lógica do capital, pois apresenta-se como nova estratégia para atender o campo do social, tendo a sociedade civil na linha de frente na prestação de serviços, quando, na verdade, está apenas velando a participação do Estado.

A proposta do Estado mínimo, defendida pelo projeto neoliberal, não corresponde às necessidades de grande parte da população, que paga o preço do desinteresse do Estado no atendimento das políticas sociais, priorizando a sua relação com a economia mundial, o acúmulo de capital, favorecendo os grandes grupos econômicos internacionais.

Outro fator a ser considerado são as mudanças que estão ocorrendo no mundo do trabalho. Modelos de produção implantados no início do século que pareciam perpetuados estão sendo substituídos pelo desenvolvimento tecnológico, da robótica e informática, que vai precisando de um número cada vez menor de trabalhadores, porém com melhor capacitação e habilidade do trabalhador

Novos processos de trabalho emergem, onde o cronômetro e a produção em série e de massa são "substituídos" pela flexibilização da produção pela "especialização flexível", por novos padrões de busca de produtividade, por novas formas da produção à lógica do mercado (ANTUNES, 1995: 16)

Estas transformações estão desencadeando desemprego no mundo inteiro. O fato é que, com o desemprego um número cada vez maior de pessoas está ameaçado a descer na escala social. O desemprego é fator de empobrecimento, de deterioração social, trazendo sérias conseqüências à sociedade. O recurso encontrado por grande parte da população para enfrentar o desemprego é investir no mercado informal. O dinheiro recebido com a indenização pela dispensa, acaba sendo investido na abertura de um negócio próprio, que muitas vezes por falta de experiência ou por grande número de concorrentes termina em insucesso e a perda do capital investido.

A economia informal, embora gere muitos empregos, agrega um número grande de pessoas que não contribuem com o sistema de previdência social, portanto, não são segurados, não contam com benefícios mínimos garantidos em lei e ficam excluídos de qualquer processo de amparo. Isto representa parcela significativa da população que têm apenas o Estado como retaguarda.

Trata-se da crescente massa de trabalhadores que perdem seus antigos direitos e, não se inserindo de forma competitiva, embora funcional, no novo paradigma tecnológico, torna-se desempregada, marginalizada ou trabalha sob novas formas de trabalho e de qualificação em relações muitas vezes precárias e não padronizadas. (MATTOSO, 1996: 76).

O sistema imposto pelo mercado neoliberal ao mercado produtivo acaba sendo perverso e excludente, uma vez que não só não oferece oportunidade ao trabalhador, como também deixa-o fora do mundo do trabalho até então organizado.

O avanço tecnológico exige trabalhadores com níveis de escolaridade melhor, já que a operação de máquinas e a linha de produção requer pessoas preparadas para

entender e acompanhar as mudanças. Assim, grande parcela dos trabalhadores perdeu e ainda vai perder o trabalho, pois o contingente de trabalhadores brasileiros que não tem a capacitação exigida pelo mercado é muito grande. A desqualificação educacional dos trabalhadores é o reflexo da pouca importância dada pelo Estado brasileiro ao longo dos tempos com respeito a área da educação. A educação nunca foi prioridade, isso acaba influenciando e repercutindo na realidade vivenciada pela classe trabalhadora.

Embora o que assistimos seja a nova lógica do mercado em que o desemprego é estrutural, postos de trabalho estão sendo fechado, ocorrendo enxugamento do número de trabalhadores nas indústrias, novo processo na linha de produção utilizando o menor número de pessoas. Enfim, é a relação de trabalho até então conhecida no mundo inteiro sendo substituída pela tecnologia de ponta.

Outro fator a destacar é que os empresários brasileiros, acostumados contar com apoio do governo na proteção do parque industrial, acabaram se fechando e se acomodando, achando que tudo estava resolvido. Resultado: não investiram na mão de obra, não modernizaram suas empresas, e acabaram sendo surpreendidos pelo processo de globalização, que têm uma proposta diferenciada até então vivida e defendida pelos empresários. Infelizmente as mudanças impostas pela globalização são sentidas duramente pela classe empresarial que é atingida com a competição imposta pelo mercado produtivo.

Além dos trabalhadores que perdem seu emprego na indústria, outra dificuldade a ser considerada no mundo do trabalho é a dificuldade de inserção no mercado de trabalho da força jovem que a cada ano aumenta e não é absorvida. O problema da incorporação de novos contingentes da população economicamente ativa tem se tornando cada vez mais grave.

O número de desemprego cresce sem distinção de funções, ou seja assessores de diretorias, gerentes, administrativos, profissionais com cursos superiores. Isto mostra que não é só a base da pirâmide da classe trabalhadora que está sendo atingida, mas também outros profissionais que não lidam diretamente com a produção.

O avanço tecnológico como vimos, vem provocando transformações no mundo do trabalho causando o desemprego estrutural em massa. Esta situação desencadeia uma série de problemas sociais, que deverão ser enfrentados, pelo conjunto da sociedade.

Prática Convencional

Ao se pretender apontar pistas para uma prática ampliada compromissada com as demandas dos excluídos da sociedade, verifica-se a necessidade de resgatar momentos que marcaram a origem e o desenvolvimento do serviço social enquanto profissão. O serviço social emerge da necessidade de apaziguar os conflitos sociais, ou seja, responder às questões acentuadas a partir do capitalismo. A esse respeito, Martinelli (1991: 66) diz: "como profissão tem, pois a marca do capitalismo e do conjunto de variáveis que a ele estão subjacentes – alienação, contradição, antagonismo – pois foi nesse vasto caudal que ele foi engendrado e desenvolvido".

Surge, assim, o Serviço social com uma missão ambígua, de servir ao próximo, pois, na ilusão de estar a serviço do próximo, na verdade serve a burguesia (o Capital).

Em dado momento histórico da profissão, houve uma proposta de mudança na forma de agir do assistente social. Nos anos 60, a América Latina e principalmente o Brasil vivenciava a ditadura militar, em que a manifestação popular era tolhida, o movimento de reflexão, chamado de Movimento de Reconceituação do Serviço Social, pregava a necessidade do assistente social colocar-se ao lado do povo oprimido, buscando a sua libertação enquanto sujeito.

Embora uma retrospectiva histórica, mostre que o Serviço Social foi evoluindo ao longo dos tempos, ainda hoje percebe-se que está impregnado da ambigüidade de estar a serviço do capitalismo, enquanto profissional inserido no mercado de trabalho, e tendo como ideologia colocar-se a serviço dos excluídos, que são produtos desta sociedade capitalista e excludente.

A ambigüidade é notada com maior visibilidade no campo da assistência, que, ao mesmo tempo, trouxe perdas e ganhos para a profissão. Para melhor compreensão desse fato, recorremos ao significado da palavra assistência apontada no dicionário, para, a partir daí, trazê-la mais próximo da ação do campo profissional.

Assistência: ato ou efeito de assistir; proteção, amparo, arrimo, auxílio, ajuda. (Aurélio, 1995: 67).

Assistência: Ação de ajudar, vir em auxílio: deve-se assistência aos infelizes. (Larouse, 1999: 06).

Podemos perceber que a definição da palavra assistência tem seu significado marcado pela ajuda, o que acaba trazendo perdas quando se fala ou quer demarcar o campo da assistência social como cenário da prática profissional.

Buscando o significado de assistência social no dicionário Aurélio encontramos: "Serviço gratuito de natureza diversa, prestado aos membros da comunidade social, atendendo as necessidades daqueles que não dispõem de recursos suficiente; assistência pública".

A assistência é, pois, como as demais políticas do campo social, expressão de relações sociais que reproduzem os interesses em confronto na sociedade. Reproduzem, portanto, a exploração, a dominação da resistência, num processo contraditório em que se acumulam riqueza e pobreza. (YAZBEK, 1993: 22).

Hoje, a assistência social como campo de atuação do Serviço Social após a Constituição Federal de 1988, é reconhecida por lei e regulamentada através da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), que estabelece em seu artigo 1º que "a assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que prevê os mínimos sociais, realizadas através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas". Isto muda a forma de conceber a assistência social, não mais como caridade, benesse, concessão de favores, clientelismo, perpetuação da pobreza, paternalismo, conformismo, mas questão política, ampliação de recursos, atendimento as necessidades básicas de vida, devolução da parte da riqueza acumulada no processo de produção pelos trabalhadores. Sendo uma intervenção necessária visando alcançar a parcela excluída da população que vive todo o processo de transformação, que atinge a sociedade no campo político, econômico, social e cultural.

A prática do assistente social tem se efetivado através de programas desenvolvidos em empresas privadas, em instituições públicas e entidades não-governamentais, junto aos segmentos específicos da sociedade, com uma visão e um trabalho fragmentado. A maioria dos profissionais está inserida no serviço público, o que é um fato compreensível, já que cabe ao Estado garantir o atendimento das necessidades básicas da população, através das políticas sociais.

No setor privado, a prática ocorre no âmbito dos benefícios aos empregados; mediação entre patrão e empregado e, em alguns casos, vem assumindo a área de treinamento, seleção e recursos humanos, sendo que nestes casos, em sua maioria não são contratados como assistentes sociais, mas com outra denominação.

A reflexão sobre a prática do assistente social que vem sendo desenvolvida leva a admitir a possibilidade de que, já não atende mais as necessidades das demandas.

O Compromisso Social no Próximo Milênio

A realidade exige avanço na ação, deixando de lado a fragmentação, marca da atuação profissional, buscando não atuar nas particularidades, e sim com o todo do indivíduo, assumindo não apenas a tarefa de executor, mas a de planejador de propostas que busquem a instrumentalização da população no exercício da sua cidadania.

O modelo neoliberal privilegia o mercado, a relação mercadológica acaba levando as pessoas a alienação do presente e da vida cotidiana. O assistente social, em sua ação educativa, precisa despertar no homem sujeito da história a consciência e colaborar para o resgate de sua cidadania que é "pertencimento, inclusão, usufruto de direitos, e acesso pleno a direitos" (MARTINELLI, 1998: 142).

Dessa forma, o compromisso social deve estar ligado a um projeto sócio-político de resistência ao modelo imposto pelo neoliberalismo, em que o serviço social participe no enfrentamento das demandas sociais, com propostas que levem à reinserção dos excluídos na sociedade brasileira.

Nessa perspectiva, há a necessidade de que o profissional seja versátil, criativo, dinâmico, crítico, que valorize em sua prática a pesquisa, a busca do conhecimento contínuo e aberto a postura interdisciplinar. A interdisciplinaridade, mais do que uma tendência na atualidade, é o reconhecimento de que nenhuma disciplina é auto-suficiente.

A realidade social contemporânea necessita de ações que privilegiem as diversas áreas do saber, cada uma em sua especificidade contribuindo para uma visão diferenciada do todo, mas com proposta única de intervenção no cotidiano, possibilitando que o atendimento à população venha ao encontro, aos anseios de suas necessidades imediatas, valorizando a dignidade da pessoa enquanto agente capaz de transformação.

Assim, cabe ao assistente social entender o cotidiano como espaço de reprodução social. Segundo Iamamoto (1992: p. 102): "O cotidiano não está apenas mergulhado no falso: está referido ao possível, e desvendá-lo é também descobrir as possibilidades de transformar a realidade".

Compreender o cotidiano significa entender as mudanças que estão ocorrendo em uma velocidade jamais vista. O avanço tecnológico alcançou um desenvolvimento surpreendente. O mundo está interligado através da rede de computadores. Com maior rapidez se comunica com as diferentes partes do planeta, realizando-se diversas atividades e tarefas no mais curto espaço de tempo. É com esta velocidade que a vida cotidiana está envolvida e, para acompanhá-la, entendê-la e intervir nela, é necessário profissionais atentos aos processos de mudanças na área social.

A identidade do assistente social está na clareza que o trabalho cotidiano da profissão se dá com o sujeito comum, simples, que tem a vida marcada pela violência, pela privação, pela exclusão um campo saturado de problemas e demandas. Muito mais ainda neste período da história vivida pelo mundo todo e que está afetando direta ou indiretamente um número significativo da população.

Diante destes fatos é que a categoria profissional é chamada a todo momento a pensar e repensar a sua prática. Ela ocorre concomitante aos desafios que são colocados para a sociedade. Acompanhar este movimento é expressar a nossa identidade profissional, criando estratégias que possibilitem práticas que venham ao encontro as necessidades que os sujeitos estão vivenciando, e não na simples repetição de práticas.

Mais do que nunca, o Serviço Social está sendo chamado para dar respostas as demandas sociais apresentadas pelo conjuntos das determinações políticas, sociais, históricas, culturais. Enquanto categoria profissional, contamos com alguns elementos importantes, apontando a direção de nossa prática, como o Código de Ética da profissão que dá o enfoque da justiça social e da construção de uma sociedade democrática. Contamos também com o Estatuto da Criança e do Adolescente, a Lei orgânica da Assistência Social que é o resultado da luta da categoria em fazer da assistência social a conquista do direito. O campo da assistência é constitutivo da prática do assistente social.

Embora tenhamos todos estes referenciais que dão norte à profissão, não podemos negar que a operacionalização da prática é construída diretamente ligada as contradições que permeiam a vida em sociedade.

Diante da realidade que se configura para a sociedade, exige-se do profissional do futuro (Schaff, 1995: 131) a criatividade no exercício de sua função no enfrentamento das questões sociais postas para o novo milênio, cabendo ao assistente social trabalhar junto à sociedade, estabelecendo vínculo forte e significativo, com uma proposta ético-político em defesa da democracia, dos direitos humanos e sociais. Isso implica ir ao encontro de possibilidade de intervenção profissional diferenciada e eficiente, respondendo as demandas sociais não em seu imediatismo, mas ocupando lugar decisório no plano das políticas públicas universalizantes.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?**. Cortez: São Paulo, 1995.
- BUARQUE, C. **O que é apartação**. Brasiliense: São Paulo, 1993.
- FERREIRA, A. A. et alii. **Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias – evolução e tendências da moderna administração de empresas**. São Paulo: Pioneira, 1997.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade, trabalho e formação profissional**. Cortez: São Paulo, 1999.

_____. O Serviço Social em tempos de globalização. **Revista Inscrita**, Rio de Janeiro: Conselho Federal de Serviço Social, 1998.

IANNI, O. **A sociedade global**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1995.

_____. **A era do globalismo**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1996.

MARTINELLI, M. L. **Serviço Social identidade e alienação**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1991.

_____. O Serviço Social na transição para o próximo milênio: desafios e perspectivas. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, n. 57, 1998.

MATTOSO, J. **A desordem do trabalho**. São Paulo: Scritta, 1996.

SADER, E. et alii. **Pósneoliberalismo: as políticas sociais e o estado democrático**. São Paulo: Paz e Terra, 1995.

SATO, S. F. Neoliberalismo, matriz assistencial y trabajo social. Reconstrução crítica de la accion professional. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, n. 60, 1999.

SCHAFF, A. **Sociedade e Informática**. 4. ed. São Paulo: Brasiliense, 1995.