

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

ROBSON DE OLIVEIRA

A ANÁLISE INSTITUCIONAL E O SERVIÇO SOCIAL

**FLORIANÓPOLIS
2010.1**

ROBSON DE OLIVEIRA

A ANÁLISE INSTITUCIONAL E O SERVIÇO SOCIAL

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

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Simone Sobral Sampaio

FLORIANÓPOLIS
2010.1

Dedico este trabalho à minha avó Corina. E apenas para ela...

AGRADECIMENTOS

Você já sabe como é.

Abre o trabalho, encontra a página de agradecimentos e lá acaba lendo citações a pessoas que nunca fizeram parte de sua vida, situações e experiências que talvez jamais tenha experimentado, reverências a entidades as quais possivelmente você não compartilhe a crença e juras de amizade e amor que poderão ou não ser cumpridas.

Isso sempre me incomodou.

Como agradecer sem cometer algum tipo de injustiça?

Sem ser egoísta ao referenciar apenas a minha própria história e as pessoas que fazem parte dela?

Sem esquecer a pessoa mais importante neste momento?

Por isso aqui será diferente.

Meus agradecimentos serão a uma única pessoa.

Agradeço a você, independente de quem seja, se nos conhecemos ou não, por diversas razões.

Por fazer desse trabalho mais do que um rito de passagem da graduação para a carreira profissional.

Por torná-lo um instrumento de aprendizado e uma ferramenta que suscite dúvidas e inquietações.

Por debruçar-se sobre o resultado de um exaustivo trabalho e dedicar algum tempo de seu dia, noite, semana, mês, ano e vida a ele e, de certa forma, a mim também.

Dessa forma, creio eu, sempre possuiremos algo para compartilhar um com o outro...

Agradeço a você.

Obrigado.

Repartido pois entre a curiosidade que não pudera reprimir e o desagrado de ver tanta gente junta, o rei, com o pior dos modos, perguntou três perguntas seguidas, Que é que queres, Por que foi que não disseste logo o que querias, Pensarás tu que eu não tenho mais nada que fazer, mas o homem só respondeu a primeira pergunta. Dá-me um barco, disse.

José Saramago.

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo realizar uma revisão bibliográfica, no âmbito da produção teórica do Serviço Social, para discutir a análise institucional. Na Seção 1 é apresentada uma breve contextualização acerca do sistema de produção capitalista e a formação do Estado brasileiro para compreender a inserção do debate acerca das instituições na prática profissional no Serviço Social e, colateralmente, da análise institucional a partir do movimento de reconceituação do Serviço Social. Nesta seção apresentam-se três livros de meados da década de mil novecentos e oitenta que possuem como principal objeto de pesquisa a relação entre profissionais de Serviço Social e as instituições, são estes: “A prática institucionalizada do Serviço Social” de Rose Mary Sousa Serra, “Serviço Social e Instituição – A questão da participação” de Maria Luiza de Souza e “Saber profissional e poder institucional de Vicente de Paula Faleiros. Posteriormente é apresentada a síntese analítica dos livros e outros autores que contribuem com as idéias apresentadas. Após é apresentado os aspectos normatizadores na relação instituição– profissionais através de alguns aspectos legalistas da profissão, como o Código de Ética de 1993 e a Resolução CFESS nº 493/2006 de 21 de agosto de 2006 que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social. A seção 2 discute a análise institucional enquanto problema teórico e essencial a prática profissional utilizando autores das ciências sociais que debatem este tema. Esse trabalho é ainda composto pelas considerações finais e referências bibliográficas.

Palavras – chave: Instituição, Serviço Social, Análise.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
SEÇÃO I	
CONTEXTUALIZAÇÃO E A ANÁLISE INSTITUCIONAL NO SERVIÇO SOCIAL.....	11
1.1 – O modo de produção capitalista e o Estado brasileiro.....	11
1.2 – A produção bibliográfica acerca de Instituições no Serviço Social.....	15
1.2.1 – A Prática Institucionalizada do Serviço Social (Rose Mary Sousa Serra).....	18
1.2.2 – Serviço Social e Instituição – A Questão da Participação (Maria Luiza de Souza).....	25
1.2.3 – Saber Profissional e Poder Institucional (Vicente de Paula Faleiros).....	33
1.3 – Possíveis Chaves Analíticas e Aspectos Normatizadores.....	43
1.3.1 – Possíveis Chaves Analíticas.....	43
1.3.2 – Aspectos Normatizadores.....	48
SEÇÃO II	
A ANÁLISE INSTITUCIONAL COMO PROBLEMA ANALÍTICO.....	53
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	59
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63

INTRODUÇÃO

Em “Todos os Nomes”, o autor português José Saramago narra a história de um homem que se chama “Sr. José”. Ele é funcionário-modelo de uma repartição pública. Conhece a fundo todos os procedimentos técnicos cabíveis de seu cargo e compreende com perfeição a “missão” da instituição onde trabalha. O local em questão é o *Conservatória Geral*, um prédio histórico que fica de frente ao cemitério da cidade e onde todos os cidadãos possuem uma ficha de identificação com informações a respeito de sua data e local de nascimento, a escola onde estudou, os empregos que ocupou, a família que constituiu e, por fim, a data e local da morte.

As atribuições do cargo ocupado pelo Sr. José pode ser dividida em duas. Uma delas é realizar a abertura e registro das fichas dos recém nascidos, alocando-a no arquivo dos “vivos”. A outra atribuição é localizar a ficha dos recém falecidos no arquivo dos “vivos”, registrar o óbito e encaminhar a ficha à repartição ao fundo do prédio, no setor dos óbitos, onde se encontra o “cemitério de papéis”.

Em um dia comum de trabalho, o Sr. José depara-se com a ficha de uma mulher perdida no chão, sente-se atraído pela foto da desconhecida e toma-a para si. Seu objetivo, inicialmente confuso a ele, e também a nós, aos poucos ganha forma: ele precisa saber quem é, em que bairro cresceu, qual escola frequentou e, se possível, encontrar a mulher desconhecida.

A partir desse ato impulsivo, que viola as normas organizacionais da instituição e as atribuições profissionais de seu cargo, o Sr. José começa a descobrir sua própria identidade, emergindo de um espaço burocrático e asséptico em uma espécie de conto kafkaniano às avessas, e ao fim, alterará toda a ordem institucional dando nova significação a prática de seus colegas de trabalho e da função social da instituição, possibilitando uma reforma na prática dos outros profissionais.

O Sr. José é ao mesmo tempo ator institucional e trabalhador que desempenha determinado ofício, mas é também um homem que precisa romper com a referência funcional de seu cargo para se descobrir enquanto sujeito e, posteriormente, ressignificando sua existência enquanto estafe de uma instituição.

Essa narrativa literária nos remete tanto à composição de uma instituição, como a necessidade de se atentar para a vida que nela transcorre. Ao invés de imaginá-la como algo cuja existência independe dos sujeitos, repensá-la a partir deles, de como a vivem, a

suportam, transgredindo ou não a rotina definida. Por isso, a pergunta fundamental em torno deste trabalho: Para que serve aos assistentes sociais pensar/analisar a instituição?

Desse modo, o presente trabalho tem como objetivo apresentar a forma como o Serviço Social problematizou essa questão durante e após o Movimento de Reconceituação, ou seja, a análise institucional enquanto matéria legítima do Serviço Social.

Essa reconstrução da discussão em torno da análise das instituições no âmbito profissional partiu da bibliografia do Serviço Social, a partir da retomada das instituições, não mais como lugares a serem recusados *a priori* e muito menos pela sua apreensão acrítica.

O trajeto da pesquisa envolveu a eleição de três livros da bibliografia do Serviço Social que versam acerca das instituições enquanto espaços habitados pelos Assistentes Sociais. Cabe ressaltar que os livros não debatem diretamente a análise institucional, apresentando-a de forma colateral. Dessa forma o que se pretende apresentar são aproximações a elementos que possam constituir uma análise institucional.

Este trabalho é constituído de duas seções, considerações finais e referências bibliográficas.

Na seção 1 realiza-se uma contextualização do sistema de produção e a constituição do Estado brasileiro para posteriormente discutir sobre a inserção do debate acerca das instituições na categoria profissional. Há três livros de meados da década de 1980 analisados nesta seção e buscou-se ser o mais fiel possível na apresentação deles, o que resultou em um possível excesso de citações, como tentativa de trazer a própria escrita do autor no seu entendimento alocado a um período político específico do Estado brasileiro; bem como o Movimento de Reconceituação na categoria profissional e a relação vivenciada entre instituição e profissionais. Em seguida é apresentada a síntese analítica do material bibliográfico pesquisado. Para essa síntese utiliza-se também outros autores que corroboram e contribuem com as principais idéias até então apresentadas. Por fim os aspectos legais e normatizadores da profissão para discutir a relação entre instituição e profissional visando problematizar a apreensão contemporânea em torno dos espaços sócio-ocupacionais habitados pelos profissionais de Serviço Social.

A seção 2 apresenta a análise institucional enquanto problema analítico. Visa, também, desvincular desse procedimento a idéia de que esta é, meramente, um exercício conceitual desprovido de qualquer relevância ao exercício profissional, por entendê-la como viabilizadora de estratégias em consonância com o projeto ético-político profissional nos espaços sócio-ocupacionais. Cabe ressaltar a tentativa de elucidar a complexidade que envolve o processo de análise institucional a partir de diferentes abordagens que trazem em

comum o aspecto de não se constituírem a partir de uma perspectiva economicista, se estabelecendo por via de outros observatórios. Por fim as Considerações Finais e Bibliografia.

1 – CONTEXTUALIZAÇÃO E A ANÁLISE INSITUCIONAL NO SERVIÇO SOCIAL

1.1 – O modo de produção capitalista e o Estado brasileiro

Compreender as instituições como “palcos de lutas profissionais para conquistas de alianças democráticas para as classes que vivem do próprio trabalho” (BISNETO, 2007, p. 40) requer conhecer a extensão do sistema de produção no qual as instituições se inserem, as implicações disso na estrutura organizacional desses espaços, como se gesta a reprodução da vida social de seus atores, bem como o papel das instituições na constituição do Estado brasileiro e o reflexo desse mesmo Estado no espaço institucional.

Quando se busca desvelar a formação da sociedade brasileira é necessário embasarmos nossa orientação em torno da construção histórica desse Estado contemplando conjuntamente aspectos históricos, políticos e sociais. Essa orientação auxilia na compreensão de que este se constituiu por via de um “[...] complexo de violência, proibição da fala, mais modernamente privatização do público, interpretado por alguns como categoria de patrimonialismo, revolução pelo alto, e incompatibilidade radical entre dominação burguesa e democracia” (OLIVEIRA, 2000, p. 59).

Concomitante a essa abordagem, o conjunto de fatores histórico-econômicos ao longo das transformações do capitalismo em nível mundial são elementos necessários para que não se elabore uma análise endógena dos processos de transformação do Estado nacional.

Harvey (1989) no livro *Condição Pós-Moderna*, realiza sua análise sobre as transformações históricas do capitalismo compreendendo-o pela “escola de regulamentação”. Essa abordagem possibilita um observatório privilegiado, pois identifica no capitalismo características não apenas de um modo de produção econômico, mas um sistema capaz de gerar novas formas de organização da vida social, quer dizer, a “materialização do regime de acumulação, que toma a forma de normas, hábitos, leis, redes de regulamentação etc.”(LIPIETZ 1986 apud. HARVEY, 1989, p.117) que garante a “unidade do processo, [...], a consistência apropriada entre comportamentos individuais e o esquema de reprodução”(LIPIETZ 1986 apud. HARVEY, 1989, p.117). Esse tipo de entendimento reforça a análise que nos ensina que “os novos métodos de trabalho são inseparáveis de um modo específico de viver e de pensar e sentir a vida” (GRAMSCI 1989 apud. HARVEY 1989, p. 117)

Harvey (1989, p. 121) ao iniciar sua análise do Fordismo aponta como “data inicial simbólica [...] 1914, quando Henry Ford introduziu seu dia de oito horas e cinco dólares como recompensa para os trabalhadores da linha automática de montagem de carros”. Esse processo acabava por estruturar não apenas um novo trabalhador, mas também um novo tipo de homem, como aponta Gramsci (1989).

Após a crise da década de 1930 foi necessária a redefinição do papel que o Estado deveria exercer junto ao sistema de produção. Keynes propunha um “conjunto de estratégias administrativas científicas e poderes estatais que estabilizassem o capitalismo” (HARVEY, 1989, p. 124). Isso resultou em diferentes opções por parte das nações Estado para alcançarem “arranjos políticos, institucionais e sociais que pudessem acomodar a crônica incapacidade do capitalismo de regulamentar as condições essenciais de sua própria reprodução” (HARVEY, 1989 p. 124).

Nesse período no Brasil, Getúlio Vargas é alçado a presidência pela “aliança entre as oligarquias dissidentes (mineiros, paraibanos e gaúchos) e os ‘tenentes’ revoltosos (jovens oficiais do Exército e da Marinha)” (SILVIA, 1992, p. 35). Um dos efeitos da crise sentidos no país advém da exportação de produtos agrícolas, como o café, perdendo-se mercados em decorrência “das restrições do consumo alimentar ou das outras prioridades da indústria mundial já bastante debilitada.” (VIEIRA 1992, p. 85).

No período de crise entre guerras, um dos fatores que impediu a disseminação do fordismo foi o estado das relações de classe no mundo capitalista, pois este ainda não era propício à fácil aceitação de um sistema de produção que dependia tanto da familiarização do trabalhador com as longas horas de trabalho extremamente rotinizadas “[...] concedendo um controle quase inexistente do trabalhador sobre o projeto, o ritmo e a organização do processo produtivo” (HARVEY, 1989, p. 123). Outro fator estava na delimitação do modo de intervenção estatal a ser materializado para responder a crise, definindo novos poderes e uso do Estado. Foi possível vislumbrar uma reestruturação em meados da década 1940.

Entretanto a constatação de que o fordismo havia alcançado uma suposta “maturidade” não implicava em equilíbrio constante entre a intervenção econômica por parte do mercado e do Estado. “O período de 1965 a 1973 tornou cada vez mais evidente a incapacidade do fordismo e do keynesianismo de conter as contradições inerentes do capitalismo” (HARVEY, 1989, p. 135). Como contraponto a rigidez dos investimentos, do mercado e dos compromissos do Estado “uma série de novas experiências nos domínios da organização industrial e da vida social e política começa a tomar forma” (HARVEY, 1989, p. 140).

A acumulação flexível [...] é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apóia na flexibilidade dos processos de trabalho, os produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológicas e organizacional (HARVEY, 1989, p. 140).

Paralelo a esse processo que se deu em graus e modalidades variáveis de país para país, aponta-se como fenômeno central o que no Brasil

[...] diz respeito às burguesias e [...] seu processo de intensa subjetivação da acumulação de capital, da concentração e da centralização, cujo emblema e paradigma é a globalização, que expressa a privatização do público, ou, ideologicamente, uma experiência subjetiva de desnecessidade, aparente, do público. (OLIVEIRA, 2000, p. 57)

No Brasil, “todo o esforço de democratização, de criação de uma esfera pública, de fazer política [...] decorreu quase por inteiro, da ação das classes dominadas” (OLIVEIRA, 2000, p. 60). Nesse sentido, a presença do neoliberalismo produziu um recuo das conquistas sociais históricas nas disputas por hegemonia. Oliveira (2000) acrescenta nessa análise que o Estado de Bem-Estar havia produzido uma espécie de naturalização das conquistas no sentido de que ao se tornarem praticamente universais “liberaram-se [...] de sua base material, vale dizer, das próprias classes trabalhadoras. O passo para [...] esgotar as energias utópicas, como abandono da militância sindical e até mesmo da simples adesão ao sindicato” (2000, p. 57).

O processo de privatização dos espaços estatais produziu efeitos não apenas materiais nas estruturas organizacionais, mas principalmente conseqüências na construção de uma cultura democrática de direitos. “[...] enquanto que na grande maioria dos outros países as privatizações tiveram sentidos mui pragmáticos, a subjetivação descrita é uma privatização da esfera pública, sua dissolução, a apropriação privada dos conteúdos do público e sua redução, de novo, a interesses privados” (OLIVEIRA, 2000, p. 58). A relação entre o público e o privado constituiu-se desde o início do Estado brasileiro como turva ou imprecisa, o neoliberalismo veio complexificar ainda mais essa relação. Acaba-se por assistir a privatização de diversos espaços e serviços antes estatais “[...] sem a correspondente publicização do privado que foi a contrapartida, ou a contradição, que construiu o sistema do Estado do Bem-Estar” (RANGEON 1986 apud. OLIVEIRA, 2000, p. 68).

O neoliberalismo além de desmontar os direitos sociais presentes, produziu “a

ideologia oficial, a desmoralização dos trabalhadores, de funcionários públicos, a desmoralização da própria função pública, o apontar tudo que é público como inimigo de cada indivíduo” (OLIVEIRA, 2000, p. 74). Em outros termos, Oliveira (2000) aponta o neoliberalismo como “a volta ao indivíduo, ao reino do privado e ao conseqüente desmantelamento da institucionalidade contemporânea que se forjou [...] sob o signo da segurança, ao invés do signo do contrato mercantil” (2000, p. 55).

Dessa maneira, ao apresentar ainda que sinteticamente as características atuais do modo de produção capitalista percebe-se que ele se caracteriza sobretudo como uma relação social, ou seja, não se justifica apenas através de relações econômicas de produção material, mas também define-se pela produção de modos de viver viabilizados, transmitidos e fortalecidos, em boa medida, através de Instituições. Nesse processo, a constituição do Estado assume papel central na manutenção da hegemonia burguesa utilizando-se das instituições como desdobramentos funcionais de seu poder, ao mesmo tempo em que se apóia nelas é, também, reconfigurada pelo modo como operam. No Brasil, isso é acompanhado de uma relação nebulosa entre público e privado como fator determinante das relações em âmbito institucional e a maneira como se reproduz, se estruturam e a quem serve as relações de poder nestes espaços.

O quadro acima, ainda que na sua forma esquemática, apresenta aspectos relevantes na compreensão dos elementos constituintes de uma análise institucional. A produção de uma análise institucional exige que determinada instituição seja analisada enraizada no solo histórico do qual faz parte, isto é, considerá-la a partir de seus determinantes históricos. Isso não quer dizer o predomínio de uma análise material da produção, o que poderia resvalar ao economicismo. Esse tipo de sobredeterminação, no limite, aponta a inutilidade de se realizar uma análise institucional tendo em vista que tudo já estaria definido de antemão pela razão de ser do capitalismo.

Dessa forma, as determinações históricas revelam as causas, as justificativas, a quem irá servir; observar as requisições, as demandas, e ao mesmo tempo, sua organização primária definindo a quem se destina não pode ser tomado como única determinação. No caso do capitalismo esse cuidado torna-se imperativo, pois que ele funciona por inúmeros pontos de agenciamento, sustentação, transmissão, apoiado por uma complexa trama institucional. Dessa forma, compõe-se um desenho de elementos constituintes de uma análise institucional através de sua imersão histórica na constituição do Estado brasileiro, associada ao sistema capitalista, compreendido por sua vez como um sistema capaz de gestar diversas formas de arranjos da vida social e formas organizacionais.

É com a incorporação desses elementos, isto é, com o reconhecimento da determinação estrutural do modo de produção capitalista aliado as questões do Estado, que surgem as primeiras obras no interior do Serviço Social sobre as instituições.

1.2 - A produção bibliográfica acerca de Instituições no Serviço Social.

O espaço institucional passa a ser duramente criticado no Serviço Social a partir do processo conhecido como Movimento de Reconceitualização que

Lançou uma série de críticas à atuação tradicional do Serviço Social, dentre elas a de que a própria assistência social contribuía para a reprodução da opressão de um sistema de classes, uma vez que viabilizava a manutenção das desigualdades por meio da execução de políticas sociais que apenas administravam os conflitos sociais sem resolvê-lo de fato. No bojo dessas constatações se inserem as críticas de que as entidades de assistência social, bem como outras organizações institucionais em que o serviço social atua, colaboram para a consolidação do regime burguês (BISNETO, 2007, p. 39).

Isso se dá devido uma apreensão muito particularizada dos conceitos de aparelhos ideológicos de Estado e aparelho “repressivo” do Estado, estas resultantes em parte, da corrente Althusseriana que encontrou na realidade política da sociedade brasileira, e da América Latina, que vivia um forte processo repressivo-ditatorial, condições ratificadoras do conceito “Aparelho Ideológico de Estado”. Este dilema acabou por ser “[...] superado pelo debate posterior, que reconheceu serem as políticas sociais e as instituições reflexos da relação de forças entre as classes sociais e formulou propostas para o Serviço Social atender melhor os trabalhadores, mesmo na vigência dessa contradição” (BISNETO, 2007, p. 39).

O processo de renovação¹ do Serviço Social brasileiro constitui-se como elemento catalisador das alterações nas propostas de exercício profissional, pluralismo teórico e político que ocorreram em meados das décadas de 1960 à 1980 no seio profissional. Anterior a esse período, o Serviço Social

mostrava uma relativa homogeneidade nas suas projeções interventivas, sugeria uma grande unidade nas suas propostas profissionais, sinalizava uma formal assepsia de participação político-partidária, carecia de uma elaboração teórica

¹ Segundo Netto: “Entendemos por renovação o conjunto de características novas que, no marco das constrições da autocracia burguesa, o Serviço Social articulou, à base do rearranjo de suas tradições e da assunção do contributo de tendência do pensamento social contemporâneo, procurando investir-se como instituição de natureza profissional dotada de legislação prática, através de respostas a demandas sociais e da sua sistematização, e de validação teórica, mediante a remissão às teorias e disciplinas sociais” (1998, p.131)”.

significativa e plasmava-se numa categoria profissional onde parecia imperar, sem disputas de vulto, uma consensual direção interventiva e cívica (NETTO, 1998, p. 128).

Necessário ressaltar que o Movimento de Reconceituação não possuiu uma única vertente, ao contrário, constituiu-se como um movimento heterogêneo. Esse processo de renovação “configura um movimento cumulativo, com estágios de dominância teórica-cultural e ideopolítica distintos, porém entrecruzando-se e sobrepondo-se”(NETTO, 1998, p. 152) podendo assim identificar, entre as principais linhas do desenvolvimento da reflexão profissional, a perspectiva modernizadora², a reatualização do conservadorismo³ e a intenção de ruptura⁴. Em um contexto nacional, o movimento de reconceituação, mas especificamente na perspectiva de ruptura, possibilitou à aproximação de questões

Referentes à dinâmica contraditória e macroscópica da sociedade, apanhadas numa angulação que põe em causa a produção social (com ênfase na crítica da economia política), que ressalta a importância da estrutura social (com o privilégio da análise das classes e suas estratégias), que problematiza a natureza do poder político (com a preocupação com o Estado) e que se interroga acerca das especificidades das representações sociais (indagando-se sobre o papel e as funções das ideologias). [...] E é precisamente a partir de suas matrizes que se pôde colocar o rol de inquietações relativas ao processo histórico do Serviço Social, sua relação com as estratégias de classes e poder condensado no Estado, sua articulação com as várias construções ideológicas e seu processamento como prática profissional no âmbito de instituições sociais determinadas. A requisição que dela derivou – a do assistente social como um tipo particular de intelectual – colaborou decisivamente para girar a face do profissional, propondo-o, ademais de um agente técnico especializado, como um protagonista voltado para o conhecimento dos seus papéis sociopolíticos e profissional, envolvendo exigências teóricas mais rigorosas (NETTO, 1998, p. 302-303).

Particularmente, no que se refere as análises sobre instituição providenciadas pela categoria profissional, “o processo de renovação do Serviço Social no Brasil na época da pós-Reconceituação contou com críticas advindas dos movimentos institucionalistas de diferentes matizes para alimentar o chamado debate contemporâneo” (BISNETO, 2007, p. 39) sendo que a análise acerca do exercício profissional do assistente Social em instituições

² “Um esforço no sentido de adequar o Serviço Social, enquanto instrumento de intervenção inserido no arsenal de técnicas sociais a ser operacionalizado no marco de estratégias de desenvolvimento capitalista, às exigências postas pelos processos sócio-políticos emergentes no pós-64” (NETTO, 1998, p. 154).

³ “Trata-se de uma vertente que recupera os componentes mais estratificados da herança histórica e conservadora da profissão, nos domínios da (auto) representação e da prática, e os repõe sobre uma base teórica-metodológica que se reclama nova, repudiando, simultaneamente, os padrões mais nitidamente vinculados à tradição positivista e às referências conectadas ao pensamento crítico-dialético, de raiz marxiana”(NETTO, 1998, p. 157).

⁴ “Ao contrário das anteriores, esta possui como substrato nuclear uma crítica sistemática ao desempenho “tradicional” e aos seus suportes teóricos, metodológicos e ideológicos. Com efeito, ela manifesta a pretensão de romper quer com a herança teórica-metodológica do pensamento conservador (a tradição positivista), quer com os seus paradigmas de intervenção social” (NETTO, 1998, p. 157).

era preponderante.

A busca pela compreensão crítica do exercício profissional, enquanto agente institucionalizado e as implicações no espaço organizacional onde se insere, pode ser apontado como fruto dessa acentuada efervescência experimentada pela profissão neste período no que concerne a relação entre Instituição – Profissional.

Dessa forma, com o objetivo de apresentar os aspectos que prevaleciam na bibliografia profissional destinada as instituições propõe-se a exposição de três livros que refletem a inquietação em torno desta relação e apresentam chaves analíticas significativas à compreensão da análise institucional. Todas as obras escolhidas são de meados da década de 1980 e trazem discussões, principalmente acerca da prática profissional institucionalizada e da inserção dos assistentes sociais nos espaços institucionais. Nas obras comparecem também aspectos sobre a “clientela” do Assistente Social, o movimento de reconceituação enquanto definidor de novas possibilidades teórico-práticas, interpretações conceituais variadas sobre o Estado e o papel das instituições enquanto funcionais à manutenção da ordem hegemônica.

O primeiro a ser apresentado tem como título “A Prática Institucionalizada do Serviço Social”, de autoria de Rose Mary Sousa Serra, publicado em 1983. Em sua pesquisa a autora utilizou um fórum de debate entre profissionais de Serviço Social e, a partir do registro de suas falas, analisou três categorias principais: Estado, Instituição e Prática Profissional Institucionalizada.

O segundo é “Serviço Social e Instituição – A Questão da Participação” de Maria Luiza de Souza, publicado em 1982. Nesse livro tem-se a análise do Serviço Social enquanto instituição e a prática dos profissionais nos diferentes espaços em que se inserem, e quem é a clientela da profissão.

No terceiro livro “Saber Profissional e Poder Institucional”, escrito por Vicente de Paula Faleiros, publicado em 1985, encontram-se textos elaborados no período de 1979 – 1984, sendo os seguintes temas tratados: política social, saber profissional, espaço institucional, serviço social nas instituições, entre outros.

A seguir será, simplesmente, apresentada as idéias trazidas por esses autores, organizadas nos livros acima, para posterior análise dos elementos preponderantes na compreensão de como as instituições aparecem na bibliografia profissional no período escolhido.

1.2.1 – A Prática Institucionalizada do Serviço Social (Rose Mary Sousa Serra)

Na introdução do livro “A Prática Institucionalizada do Serviço Social”, Serra (1983, p. 17) escreve que o objetivo geral de sua pesquisa é “refletir sobre as determinações da prática institucionalizada do Serviço Social, e o objetivo específico é identificar as possibilidades da prática profissional institucionalizada articulada aos movimentos populares”. O interesse neste tema é advindo da prática concreta, tanto no exercício profissional como na atividade pedagógica lecionando como professora de Serviço Social. Uma questão levantada inicialmente era como ser coerente com o projeto de transformação da sociedade no interior das instituições, sabendo que estas possuem como objetivo fundante a reprodução das relações de produção. Além disso, “[...] era percebida uma contradição entre a prática que se pretendia encaminhar e os elementos teóricos que eram adotados como referência.” (1983, p. 15).

Partindo de pressupostos diretos do exercício profissional, compreende-se a inexistência de um único Serviço Social constituído por princípios universais que norteiem sua ação de forma homogênea. No que tange a prática profissional institucionalizada são identificadas três posicionamentos dos profissionais de Serviço Social

O primeiro deles vê a instituição de maneira acrítica e ingênua, que resulta numa prática conformista e atrelada ao poder vigente. A segunda postura entende que a instituição é um bloco monolítico, que a mesma está vinculada somente ao sistema de poder, o que implica a busca de espaços de prática transformadora fora do aparelho institucional. A terceira posição concebe a instituição como um espaço contraditório, que supõe a possibilidade de nele ser travada, uma luta, no sentido de alterar as relações institucionais (1983, p. 16).

A partir desse entendimento, Serra (1983) se propõe a analisar três eixos principais: Estado, Instituição e Prática Profissional Institucionalizada para, através destes, relacionar o exercício profissional nos espaços institucionais, ressaltando a caracterização do Estado como essencial para que se situe as instituições no quadro da superestrutura. No que concerne ao desenvolvimento da pesquisa, realizou-se um fórum de debate⁵, utilizou-se a fala das participantes e, posteriormente, a análise de seus discursos.

A problematização do Estado, realizada pela autora, apresenta três referências principais: o Estado de Bem-Estar, a concepção de Estado no marxismo clássico, e por fim, a

⁵ Realizado de 27 de outubro a 4 de novembro de 1981 no Rio de Janeiro por uma das comissões de trabalho do CRAS – 7ª Região. Contou com a participação da coordenação da ABESS – Regional Leste. Com o objetivo de oportunizar a discussão em torno da prática profissional e a articulação que está realiza com profissões através de exposição de conferencistas e debate aberto ao plenário. Participaram 80 Assistentes Sociais, 91 alunos de Serviço Social e profissionais de outras áreas.

concepção de Estado Ampliado fundamentado na teoria de Gramsci.

De maneira sucinta ao caracterizar o Estado de Bem-Estar, Serra (1983, p. 21) o descreve como “um árbitro que atua acima dos conflitos sociais” compreendendo como essencial a este o princípio de consenso, pois viabiliza a neutralização dos movimentos sociais, objetivando manter inalterado o sistema hegemônico. Como meio para atendimento das necessidades da população utiliza-se de políticas sociais, daí “a criação das instituições estatais com a finalidade explícita de instrumentalizar os objetivos do Estado”(1983, p. 22).

A compreensão de Estado fundado no marxismo clássico define-o como “um órgão de dominação de classe, um órgão de submissão de uma classe por outra, a criação de uma ‘ordem’ que legaliza e consolida essa submissão, amortecendo a colisão de classes” (LÊNIN 1979 apud. SERRA, 1983, p. 22). O Estado é visto como um bloco monolítico que atende aos interesses da classe dominante e como instrumento de domínio de uma classe sobre a outra. Dessa forma, as políticas sociais são “uma expressão exclusiva dos interesses da classe dominante, não havendo lugar, nem espaço, para a defesa e incorporação dos interesses da classe dominada” (SERRA 1983, p. 23), conseqüentemente as instituições não atenderiam aos interesses da classe dominada, sendo apenas expressões dos interesses diretos da classe dominante.

Desenvolvida por Gramsci, a concepção de Estado Ampliado parte do conceito de Bloco Histórico para compreensão da formação social. O Bloco Histórico teria a seguinte composição: estrutura ou infra-estrutura - como sociedade econômica, e superestrutura - composta por duas esferas: a sociedade política, que é o aparelho de Estado e a sociedade civil, maior parte da superestrutura (PORTELLI 1977 apud. SERRA, 1983, p. 25). A relação entre os dois níveis superestruturais “configura uma unidade dialética entre consenso e força. É um vínculo orgânico e é exatamente essa vinculação orgânica da sociedade civil e política que fundamenta a ampliação do conceito de Estado em Gramsci” (SERRA, 1983, p. 25). Isso corrobora com a idéia de que o Estado não seria um mero reflexo da classe dominante, possuindo autonomia e agregando em certos momentos a vontade das classes dominadas, como resultado das correlações de forças que se manifestam na sociedade. Entretanto o Estado produz consenso por via de processos educacionais, legitimando a ideologia originária da hegemonia dominante, contribuindo para que a classe dominada reconheça como seu os interesses da classe dominante. Este processo é viabilizado pelas diversas instituições constituintes da sociedade civil e sociedade política.

Serra (1983) alega que os três modelos de Estado exposto possibilitam distintas propostas de prática profissional institucionalizada e perfis profissionais compatíveis a estas.

A primeira delas é fundada na definição de Estado como Bem-Estar e de instituição como Aparelho Funcional. Os profissionais adeptos dessa posição acreditam que têm uma prática profissional acima dos conflitos dos grupos sociais, em razão de sua visão ingênua da sociedade de classes e de sua concepção acrítica das relações sociais. Possuem também uma visão factual e casuística da realidade e nesse sentido, as instituições de bem-estar social significam instrumentos adequados de solução dos problemas sociais, numa visão parcial e setORIZADA. Desta forma, legitimam, conscientemente ou não, a criação de instituições para desempenhar funções específicas no atendimento de cada problema social, em consonância, portanto, com a visão retalhada e setORIZADA da realidade social (1983, p. 37).

Ao descrever o exercício desse perfil profissional usa-se o termo “acomodação” como palavra-chave para compreender o fatalismo que orienta sua prática por não visualizar mudanças de nenhum aspecto na estrutura das instituições. Esse profissional adere as determinações institucionais e as reconhece como legítimas, ao mesmo tempo em que se considera como sujeito sem autonomia profissional.

A concepção seguinte refere-se à prática profissional na definição de Estado como Instrumento e de Instituição como Aparelho de reprodução da força de trabalho e das relações sociais.

Os profissionais partidários dessa concepção consideram as instituições como aparelhos de Estado que produzem as relações de dominação e estão a serviço tão somente da classe dominante. Vêem as instituições como bloco monolítico, sem a possibilidade de sofrer qualquer intervenção sob a ótica de transformação das relações de poder na sociedade. Para estes profissionais, a opção tem sido uma prática transformadora totalmente fora das fronteiras institucionais e, muitas vezes, com caráter político partidário. Nesse sentido, o Estado é visto como mecanismo de controle e as instituições como instrumentos somente a serviço do Estado (SERRA, 1983, p. 38).

Por outros meios, mas a exemplo do perfil anterior, esse profissional assume uma postura fatalista, nega os espaços institucionais como legítimos viabilizadores de possibilidades, no exercício profissional, visando à transformação social. Por fim, o terceiro perfil em torno da prática profissional oriunda da concepção de Estado Ampliado e de Instituição como Aparelho Contraditório

Os profissionais adeptos dessa concepção consideram a prática institucional dentro de uma visão ampla e dinâmica da realidade. Admitem as instituições como aparelhos de Estado, cuja função precípua é a execução de políticas sociais com o objetivo principal de manter os interesses da classe dominante. Consideram, contudo, que as instituições incorporam, necessariamente, as demandas dos grupos dominados como resposta à correlação de forças de grupos sociais. Nessa direção, esses profissionais identificam que as instituições, ao incorporarem os interesses das classes subalternas, dão margem, neste confronto, à viabilização da transformação de suas estruturas de poder através da luta conjunta da clientela instituída, dos profissionais de Serviço Social e de outros grupos institucionais, tendo como suporte a conjuntura social, expressa nas lutas mais amplas da sociedade (SERRA 1983, p. 38).

Esses profissionais reconhecem no espaço institucional uma forma de articular os interesses das lutas presentes na dinâmica da realidade, tencionando assim as contradições sociais ao privilegiar, via instituições, as demandas das classes dominadas. Essas mesmas contradições são inerentes aos espaços institucionais, e podem ser observadas no comportamento dos sujeitos que impõem e ditam normas num processo de correlação de forças com aqueles que exercem a prática institucional. Essa correlação de forças não se pauta pela simples disputa de cargos institucionais e situações de mando, mas são decorrentes de determinada direção social que a instituição deve assumir. Por essa razão a importância de centrarmos a análise da instituição nos sujeitos envolvidos em seu interior, segundo Serra (1983) seriam esses:

- de um lado, aqueles que estamos chamando de instituintes, isto é, os responsáveis diretos pela instituição; os que mandam ou delegam poderes e - de outro lado, os que denominamos agentes instituídos, que podem ser considerados sob dupla dimensão: primeiro, os agentes que podem ser chamados de subordinados, ou seja, os profissionais e os funcionários intermediários; segundo a clientela efetiva ou em potencial para sê-lo (1983, p. 39).

Para que se perceba como se dá a relação entre os diversos agentes institucionais junto aos movimentos da sociedade civil, no que tange resistência ou prática contra-institucional, é necessário delimitar os dois grupos principais neste processo: os instituintes ou o poder institucional e, os grupos instituídos ou os agentes subalternos e a clientela. Esse embate dos pólos institucionais é verificável através de certos determinantes extra-institucionais.

O primeiro deles são as contradições internas da classe dominante, o que configura uma situação não-linear da questão do poder e da sua distribuição. O segundo aspecto são as contradições fundamentais da classe dominante com as classes subalternas, o que caracteriza, a *priori*, uma situação de conflito de interesses. O Terceiro aspecto, [...], é a correlação de forças que se dá entre a classe dominante e as classes subalternas, a partir de diferentes conjunturas sociais (1983, p. 39).

Sendo a prática institucional resultante das práticas conflitantes dos diversos sujeitos envolvidos, precisa-se analisar a prática do agente profissional por, ser este, o mediador da prática institucional quando a instituição é convidada a intervir junto a realidade dos seus usuários, sendo o profissional “aquele que efetiva e concretiza os benefícios e os serviços das instituições” (1983, p. 40). Segundo Serra (1983), evidencia-se a posição do intelectual orgânico, no que se refere ao “desempenho de seu papel ligado a classe dominante, ele se torna o representante institucional e, em relação à função do intelectual orgânico, vinculado às classes subalternas, ele assume a defesa dos interesses dessas classes” (SERRA 1983, p.

40). E configura-se uma relação institucional na qual se identifica como fator relevante a alteração dessas mesmas relações, de modo que os sujeitos instituídos deixem de ser os executantes da lógica burocrática-funcional da instituição. Os grupos instituintes podem também colocar-se ao lado dos grupos instituídos, assumindo propostas de mudanças no interior das instituições em que atuam.

O profissional cotidianamente acaba por se colocar entre as demandas de seus usuários e as determinações das instituições, sendo que estas muitas vezes definem os meios de intervenção, bem como as modalidades de prática profissional. Essa condição do trabalho profissional nem sempre é percebida pelo usuário como limites à intervenção profissional e, também, como obstáculo ao atendimento de sua demanda. A necessidade de o profissional compreender essa dicotomia entre a prática profissional proposta por parte da instituição, e as carências apresentadas pelos usuários, pode levar o assistente social a construir saberes norteadores de práticas que resguardem sua relativa autonomia.

Quanto a prática profissional, outro fator analisado é o saber institucional assumido na retórica profissional, ou seja, o profissional “utiliza o saber como algo apropriado da instituição e que por isso mesmo é legítimo e, portanto, irrefutável, porque produto de uma instância competente, no caso a instituição proprietária do mesmo.” (SERRA, 1983, p. 42). Assim, o compromisso do profissional junto ao usuário e a sociedade atrelam-se aos objetivos institucionais. Por apresentar-se como exímio executor do saber institucional, o Serviço Social assumiu historicamente uma não propriedade teórica, tendo o seu saber, enquanto profissão, determinado pelo Estado e voltada para a execução das políticas sociais nas instituições (SERRA 1983).

Para Serra (1983) é necessário identificar no interior da profissão, em “sua relação com as classes dominadas, um possível potencial de reação institucional, na medida em que, em função de sua ideologia e por pressões da clientela, possa imprimir novas intencionalidades à sua prática, colocando-se ao lado das classes dominadas, tendo em vista a alteração das relações de poder” (1983, p. 44).

O Fórum de Debate, utilizado como etapa da pesquisa, teve dois eixos principais:

- nas relações entre a prática profissional com o aparelho institucional e o contexto social, passando pela caracterização da natureza e funções desses três componentes
- na prática profissional institucionalizada e sua articulação com os movimentos populares, passando pela relação com a organização da categoria. (1983, p.51).

A partir das referências e das citações diretas, apresentadas nas falas dos participantes, levantou-se a compreensão e os posicionamentos dos profissionais sobre o Estado, a

Instituição e a Prática Profissional Institucionalizada.

Percebe-se que o Estado, entre os três, foi o que apresentou menos referências, as poucas que ocorreram normalmente apresentavam confusões conceituais.

O tema Instituição teve um debate mais significativo. A compreensão da Instituição como aparelho funcional não foi nenhuma vez citada o que sugere que “aquela idéia de que as instituições cumprem funções sociais em respostas aos diversos problemas da sociedade já não se constitui como uma tônica no pensamento dos profissionais [...] participantes do ‘Fórum de Debates’” (1983, p. 55). A compreensão da Instituição como aparelho de reprodução da força de trabalho e das relações sociais foi mais recorrente, os profissionais “consideram as instituições na estrutura do sistema social vigente e, como conseqüência, a serviço das classes que detêm o poder” (1983, p. 56). Contribuem assim, sem resistência, a manutenção da hegemonia ao compreender o espaço institucional como mera manutenção do *status quo* social, recusando qualquer proposta de alteração em suas relações de poder.

A compreensão da Instituição enquanto aparelho contraditório possuiu maior representatividade nos debates demonstrando ser um tema com maior relevância para os participantes, ao citarem, por exemplo, os programas em que os profissionais atuam já que estes, para Serra (1983), são a tradução mais concreta e efetiva das políticas sociais executadas nas instituições que viabiliza uma aproximação significativa entre o Assistente Social e a clientela.

Prática profissional institucionalizada foi responsável pela maior parte das discussões, através dela foi possível perceber um domínio por parte dos profissionais no que tange a prática profissional, “da natureza de seus atrelamentos, de seus entraves e [...] das articulações que a prática profissional precisa ter com as demais práticas sociais para que o Serviço Social possa contribuir para o processo de transformação social.” (SERRA 1983, p. 60).

A respeito dos debates desse tema foi possível delimitar três compreensões recorrentes da prática profissional. Uma dessas é a articulação da prática profissional junto a sociedade, carregada de ingenuidade teórica em que se evidencia uma perspectiva tecnicista e de modernização com ausência de análise acerca dos determinantes estruturais e, conseqüentemente, das soluções coletivas que geram as transformações sociais.

Entende-se que a prática profissional institucionalizada, articulada à classe dominante, não apenas hospeda-se no aparelho institucional, mas justifica-o e o aperfeiçoa. Os sujeitos da pesquisa de Serra (1983, p. 62) compreendem o “[...] profissional vinculado à classe dominante, sendo o instrumento de repasse da ideologia e mantenedor do sistema”.

Outros profissionais assumem em sua fala a não possibilidade de transformação social no âmbito das instituições, outro profissional cita as favelas e comunidades como espaços onde se pode viabilizar um verdadeiro exercício profissional sem controle por parte das instituições. Isso fica mais evidente quando um profissional cita o trabalho do assistente social em uma perspectiva classista, entendendo inclusive a posição desse profissional como dirigente e como intelectual orgânico vinculado a classe operária. (SERRA 1983).

O último item apresentado é a prática profissional articulada aos movimentos populares. É possível relacionar essa compreensão a conjuntura política nacional daquele momento bem como ao próprio estágio de desenvolvimento profissional, em que:

A questão do compromisso do profissional com as camadas populares é um dos princípios de orientação prática do Serviço Social, levantado pelo Movimento de Reconceituação. Em relação ao movimento de renovação do Serviço Social dos anos recentes, há uma diferença qualitativa, ao nível teórico, na concepção de luta política, quanto a explicitação desse compromisso e nas formas de articulação das diversas práticas sociais. (1983, p. 65).

Foram recorrentes as discussões sobre o profissional enquanto um intelectual no tocante a posicionamentos pessoais enquanto ser político e profissional. Como exemplo reproduzo um depoimento

“...Esta sociedade tem duas grandes classes. Qual é o interesse que a gente está defendendo? ... Para mim, esse negócio de ideologia é meio confuso, muito complicado. Por outro lado, o que significa ser intelectual? Onde ele está inserido? Economicamente, você está proletarizado; ideologicamente, está com valores da pequena burguesia. Então, como fica a situação do assistente social? ” (1983, p. 65).

Ao problematizar o profissional enquanto proletário com valores burgueses percebe-se uma referência, mesmo que incipiente, ao Intelectual em Gramsci. Identifica-se a vinculação do assistente social com as classes populares e a tendência de se polarizar a prática na defesa de uma classe social antagonicamente a outra. Não digerir o aspecto contraditório da inserção profissional resulta em uma aparente crise de identidade sem saber, por fim, como fica a situação do assistente social no contexto institucional.

O saber profissional é debatido quando questionado a ideologia adotada pelos profissionais no processo de formação por um comprometimento com a ideologia burguesa. É identificada, também, a importância das categorias de análise para orientar a prática do Serviço Social e os interesses e necessidades das classes populares. A organização política por parte da categoria profissional, aliada aos movimentos sociais é também essencial ao processo de legitimidade e reconhecimento dos interesses da classe dominada.

1.2.2 – Serviço Social e Instituição – A Questão da Participação (Maria Luiza de Souza)

Neste livro, parte-se da compreensão do Serviço Social enquanto instituição e sua inserção no âmbito sócio-ocupacional para discutir a participação do profissional nestes espaços e a clientela enquanto força determinante da institucionalização da profissão. O material utilizado como fonte de pesquisa foram atividades realizadas em cursos, seminários e palestras junto a Assistentes Sociais em diversos Estados entre os anos 1979 a 1981. A proposta em torno dessas atividades era “refletir a significação social da prática profissional e, perante a realidade dessa prática, as alternativas de ação com vistas ao desenvolvimento social da população cliente.” (SOUZA 1982, p. 10). Dessa forma a autora tenta compreender aquele que seria o objeto de trabalho do Assistente Social, analisando como se dá a inserção da clientela do Serviço Social no âmbito das instituições e como os profissionais atuam enquanto agentes institucionalizados.

O Serviço Social enquanto prática institucionalizada deve redefinir constantemente sua ação junto a clientela para que atenda as demandas que se expressam através de seus problemas, definidos institucionalmente, cujo limite de resolução se dá determinado pelos mecanismos também institucionais. Dessa forma, “o estudo da clientela tem a ver com este processo de demanda que se expressa através dos problemas institucionalmente definidos”(1982, p. 16). É pela solução de uma problemática que alguém se torna cliente de uma instituição. O estudo da clientela do serviço social, “[...] é o estudo da institucionalização da sua problemática”(1982, p. 16) visando a possibilidade de redefinições da prática institucional em razão das novas demandas surgidas. O trabalho, educação, cultura, moradia e transporte são identificados como aspectos característicos da problemática da clientela.

Nos termos de Souza (1982) a clientela mais comum aos assistentes sociais é a desempregada ou subempregada, que acessam as instituições públicas e privadas de assistência social. Dentre os empregados encontram-se aqueles que utilizam habilidades mecânicas, manuais e desvalorizados em termos de salário. A moradia se constitui como um problema significativo da clientela do Serviço Social, devido residirem em locais sem equipamentos sociais básicos vinculados a saúde e a educação, por exemplo; concomitante a isto os centros de emprego concentram-se em áreas distantes o que acaba gerando outro problema: o escasso transporte para os locais com oportunidades de trabalho. “Esta população, nas condições físicas em que vive, não tem realmente saúde, higiene, alimentação, diversão, capazes de fazer com que acompanhe as regras de normalidade social”

(1982, p. 18). Ainda tratando disso, as práticas que se mediatizam através de recursos assistenciais necessariamente não são apontadas como práticas profissionais, pois se compreende que estas se materializam através da palavra aliada a técnicas diversificadas. Quer dizer, segundo Souza (1982, p. 18)

Ainda com essa característica comum de ajustamento, as práticas de Serviço Social que se mediatizam através dos recursos assistenciais são comumente caracterizadas como práticas assistenciais; e as que se mediatizam predominantemente sobretudo através do recurso da palavra aliada a técnicas diversificadas são comumente caracterizadas como práticas de Serviço Social propriamente ditas.

Em contrapartida o profissional muitas vezes não possui uma leitura apurada da problemática a qual a clientela está inserida, e ao saber que este, por exemplo, ao invés de consumir o medicamento adquirido via assistência o vendeu, para adquirir outro bem, não consegue associar a isso as condições materiais existentes na realidade da clientela. O fato é que o cliente muitas vezes privilegia a solução que ele vislumbra para si e não aquela apresentada pelo profissional. (SOUZA 1982). Ou seja, “a visão da população sobre os seus problemas se define em torno das necessidades imediatas e do círculo das relações que mantém.” (1982, p. 20). Quando o profissional se posiciona de forma a definir enquanto incapacidade as diversas carências por parte de sua clientela acaba por evidenciar, da parte do próprio profissional

[...] desconhecimento dos problemas causados pelo lugar que essa população ocupa no processo produtivo, o qual não foi uma decisão própria; desconhecem-se também as consequências da não-participação dessa população no controle dos meios de produção, na propriedade desses meios e no seu produto final. (1982, p. 18).

Souza (1982) escreve que a organização institucional viabiliza à clientela o acesso ao serviço social. “A população procura a organização em busca de serviços como saúde, lazer, creche, instrução, capacitação de mão-de-obra, etc., ou de alguns bens materiais como alimentos, remédios, material de construção etc.” (1982, p. 39). A instituição media o acesso a esses serviços e o Serviço Social é quem orienta, encaminha e destina essas demandas.

Quando se trata de um cliente do Serviço Social que se constitui enquanto força produtiva de uma empresa, e o atendimento do assistente social se dá via organização empregadora privada, ao se diagnosticar que as normas destes espaços não estão sendo cumpridas aciona-se o profissional de Serviço Social, quer dizer,

Como a inobservância ou o descumprimento dessas normas é interpretada como questão de incapacidade, ignorância ou de deficiências de condições de bem-estar social desses agentes de nível inferior, o Serviço Social se instala como serviço

complementar em função da disciplina e do bem-estar social desses agentes da organização. (SOUZA 1982, p. 39)

Essa relação ao Serviço Social, também, se concretiza nos espaços de serviços de bem-estar social, por via das organizações encarregadas da transmissão de idéias, normas e valores sociais (família, escola, tribunais, etc.). Como a não-observância com estas mesmas normas e valores, por parte da clientela, é visto como impeditivo ao usufruto do bem-estar social, o Serviço Social deve atuar visando a reparação dessas deficiências. A este nível a população que mais apresenta problemas é a desempregada, subempregada ou empregada cujo salário revela baixo poder aquisitivo (SOUZA 1982).

Na relação com as organizações e a população, ou nos serviços de bem-estar social e população

[...] o Assistente Social é o agente institucional que fala em nome dos informes que dizem sobre as condições gerais de funcionamento da organização, e predisposições necessárias à população para que esta assuma as demais condições de normalidade que dirigem os propósitos da organização e orientam mais profundamente os aspectos gerais e a importância de observá-los. As demais condições de normalidade em seus aspectos específicos são acionados por outros diferentes agentes funcionais – o médico, o professor, o advogado, o sanitarista, o engenheiro, etc. (SOUZA 1982, p. 40)

Dessa forma o Serviço Social se torna profissão institucionalizada não apenas por ser operada em uma organização, mas por ter suas funções definidas para a relação de intermediação entre ela e a população e visto ainda neste contexto enquanto profissional privilegiado no que trata da relação com os clientes.

Quanto a formação das instituições, a autora as coloca como resultado da necessidade de controle e ação sobre um “problema social” e da constituição de uma sociedade calcada em diferenças de classes e na divisão social do trabalho onde, gradativamente, precisa-se criar formas de reger essa diferenciação “É principalmente a partir das sociedades capitalistas que alguns grupos, apropriando-se dos bens sociais e instrumentos de trabalho passam a reivindicar-lhe o domínio. Ora, reivindicar é criar normas, leis, padrões, valores que legitimem essa apropriação” (1982, p. 40). Segundo Souza (1982, p. 40), “[...] a ascensão da burguesia traz consigo o desenvolvimento e ampliação das instituições sociais, porque os caminhos institucionais são instrumentos básicos para a reprodução de sua estrutura de relações.”.

As instituições enquanto conjunto de saberes (normas, valores, ideologias) são elementos fundamentais dos estudos de Durkheim, que compreendia a divisão social do trabalho como fenômeno em si carente de significação.

Para Durkheim a institucionalização transforma as diferenças provenientes da divisão social do trabalho em relações estáveis e previsíveis e, como conjunto articulado de normas e valores representativos da consciência coletiva, se tornam um fenômeno moral; estes indicadores de fins a atingir, não devem ser fontes de coerção, mas de respeito. A consciência coletiva que se expressa através dos valores, crenças e sentimentos comuns aos membros da sociedade, independente das condições particulares em que os indivíduos se encontram situados. (SOUZA 1982, p. 41).

Ou seja, valores, sentimentos e crenças eram importantes sedimentos necessários a coesão social, de modo a provocar uma vinculação duradoura entre os indivíduos e a sociedade. Esse partilhamento cultural poderia ser enfraquecido, conforme Durkheim, pela divisão social do trabalho, à medida que os indivíduos sobrepujassem interesses particulares em detrimento da ordem e do bom funcionamento social.

Entender as instituições [...] é entender o processo histórico que as produziu. Conforme foi dito, as instituições surgem sempre a partir de determinadas demandas. Como no confronto entre classes, os grupos privilegiados têm mais poder para fazerem valer as suas demandas que emergem como instituições, mescladas a supostos interesses dos demais grupos sociais. Assim, são aceitos pela coletividade que se crê protegida contra alguns obstáculos vivenciados. Valores, normas e ideologias, assim como práticas sociais institucionalizadas, têm, pois, este caráter que em geral esconde a defesa específica da ordem social assumida como função principal. É por isto que esse caráter formal e de neutralidade precisa ser penetrado para que as reais determinações das instituições sejam conhecidas. (SOUZA 1982, p. 42).

Necessário apontar ainda no que trata a reprodução da vida social através das idéias, normas padrões e valores disseminados pelas instituições o seu nível de operacionalização, seus meios de penetração, observância e realização por via das organizações. Estas são:

Como engrenagens criadas pela sociedade como meio de operacionalização dos elementos institucionalizados. Como tal, o conceito de organização tem a ver com o conceito de instituição. Se as instituições se elaboram na dinâmica social, as organizações são como que uma aparelhagem para efetivação das funções institucionais. Instituição e organização são instâncias diferentes de uma mesma realidade. Na instância organizacional, identifica-se um conjunto de meios para a realização dos valores e objetivos que identificam a instância da instituição. Tais instâncias colocam-se como realidades concretas a partir das determinações sociais que as constituem (SOUZA 1982, p. 43).

Souza (1982) referencia Guilhon (1978) ao afirmar que “[...] uma instituição só existe na prática de seus atores institucionais, a qual consiste em intervir nas relações sociais submetidas à soberania da instituição” GUILHON 1978 (apud. SOUZA 1982, p. 44). O assistente social, como ator institucional, também é artífice institucional através de sua prática. Ao entender o papel do Assistente Social enquanto interventor nas relações sociais que refletem o *status quo* da sociedade há de se evitar dois obstáculos na efetivação da prática profissional que são:

Um primeiro diz respeito a redução da prática profissional a mero epifenômeno das instituições...os profissionais nada mais podem fazer do que `aplicar` conhecimentos gerados a sua revelia. O outro obstáculo é uma inversão do primeiro, pressupondo a autonomia absoluta dos atores concretos em relação às instituições [...] distingue (*se*) como atores institucionais os agentes institucionais, o mandante, a clientela, o público e o contexto institucional. [...] O Assistente Social está entre os agentes institucionais e, assim, o produto das inter-relações entre os demais agentes e atores. Neste sentido, a dinâmica dessas inter-relações fala sobre a própria significação da prática do Serviço Social. Uma prática profissional consciente e responsável, conseqüentemente, só se dá a medida que o Assistente Social tenha presente toda a realidade. GUILHON 1978 (apud. SOUZA 1982, p. 45)

De acordo com Weber, o Estado é constituído pelo território e possui o monopólio legítimo da violência. Dessa maneira Souza (1982, p. 46) crê a divisão social do trabalho enquanto nascimento do Estado, pois:

Esta divisão não se dá nem se reproduz, sem violência. Conseqüentemente, os próprios conflitos provenientes das relações desiguais – agentes do trabalho manual, agentes do trabalho intelectual – vão necessitar de um instrumento que, reivindicando o monopólio da violência, assuma, com base neste último, a defesa do mais forte. Esse monopólio vai-se dar plenamente no Estado capitalista quando assume muitas funções antes exercidas pela igreja, pela família, excluindo grande parte da coletividade das funções de decisão e gestão social.

Se inicialmente o Estado se define como repressor, tendo uma função econômica no âmbito do controle da força de trabalho viabilizando a acumulação capitalista, posteriormente, com a entrada do capitalismo monopolista ele deixa de ser meramente repressor, passando também a regulador das funções econômicas da sociedade visando assim a criação de mecanismos de controle para evitar crises econômicas. Numa terceira fase o Estado não é apenas repressor e regulador mas passa também a ser produtor associando-se ao capital monopolista transmutando-se em um capitalismo monopolista de Estado. Ao mesmo tempo como a regulação econômica nessa fase extrapola as fronteiras dos países, apesar de se constituir como produtor e planejador, o Estado perde a supremacia sobre a regulação econômica. (SOUZA 1982).

Como resultado das crises de regulação nos países da América do Sul cria-se continuamente planos e projetos que visam a regulação social assumindo a aparência de contribuições com vistas a solução de problemas de consumo das populações assumindo compromissos para o provimento das necessidades de reprodução da força de trabalho. Dessa maneira o Estado reproduz e mantém a hegemonia ao traçar um compromisso fixo entre a classe dominante e a classe dominada, evitando, conseqüentemente, conflitos sociais (SOUZA 1982).

Considerando agora a significação do Estado no contexto institucional, o que se pode ter presente é que a realidade do contexto institucional é, sobretudo, a realidade da sociedade civil e da sociedade política, o qual se representa através das suas instituições e organizações. Nestas, o Estado penetra as instituições da sociedade política e tenta penetrar e controlar também as instituições da sociedade civil. Neste sentido, o contexto institucional da sociedade é o próprio contexto do Estado. Compreender a dinâmica de determinadas instituições supõe, por conseguinte, conhecer as características e a dinâmica do Estado (SOUZA 1982, p. 49).

Ao adensar sua discussão acerca da dinâmica de poder do Estado com as instituições e organizações, Souza (1982) alega que os problemas que se formam no interior destas correlações de forças, incluindo os princípios e métodos profissionais institucionalizados, são muito mais complexos e difíceis não afetando ou sendo responsabilidade de uma profissão específica. Não caberia ao assistente social buscar, isoladamente, as soluções.

O objetivo profissional não abarca toda a problemática social, mas diz respeito a uma das perspectivas em que esta se aloca. Assim, essa perspectiva tem sentido à medida que a problemática e seus elementos de globalidades são conhecidos. Só assim é possível a profissão assumir seu devido lugar de instrumentalidade técnica em função do desenvolvimento social da população cliente. Considerar o problema social em sua realidade concreta é, pois, a condição primeira para que esse lugar seja assumido, vem em seguida a questão da perspectiva dessa realidade que se faz objeto da profissão, os objetivos que se tem a atingir e a instrumentalidade técnica que levará esses objetivos a sua realização (1982, p. 49).

É toda essa dinâmica que possibilita a diferenciação entre as ações de voluntários e a ação profissional que se caracteriza por agregar um saber técnico-científico. Souza (1982) aponta a política social e a burocracia como meios dispostos nas instituições para a ação profissional que incidem diretamente na clientela. Para a autora a política social “[...] apresenta-se como conjunto sistemático e relativamente organizado de diretrizes e normas assumidas pelo Estado como orientador das suas ações” (1982, p. 50) e o meio viabilizador disto é a burocracia sendo um “sistema de conduta técnica e racional que deve orientar as ações desenvolvidas nas organizações e, como tal, as ações implementadoras dessa política social” (1982, p. 50), havendo nesta um caráter pedagógico em uma conduta que se apresenta como racional e eficaz.

Souza (1982) referencia, novamente, Weber para apresentar uma definição do funcionamento da burocracia:

I – Rege o princípio de áreas de jurisdição fixas e oficiais, ordenadas de acordo com regulamentos, ou seja, por leis ou normas administrativas. II – Os princípios de hierarquia dos postos e dos níveis de autoridade significam um sistema firmemente ordenado de mando e subordinação no qual há uma supervisão dos postos inferiores pelos superiores. III – A administração de um cargo moderno se baseia em

documentos escritos (os arquivos), preservados em sua forma original ou em esboço. IV – A administração burocrática (...) pressupõe um treinamento especializado e completo. V – Quando o cargo está plenamente desenvolvido, a atividade oficial exige plena capacidade de trabalho do funcionário... VI – O desempenho do cargo segue regras gerais, mais ou menos estáveis mais ou menos exaustivas, e que podem ser apreendidas. (WEBER 1963 apud. SOUZA 1982, p. 50).

Nessa busca por ações profissionais mais eficazes, objetivas e calculadas os atores institucionais tornam-se objetos. Algo semelhante ocorre com as regras e princípios formais que ao constituírem e viabilizarem a burocracia são tratadas como coisas, como formas. Por conseguinte, não há consideração nas ações políticas executadas neste espaço pois seus princípios, enquanto instituição, estarão arraigados a esta lógica. “Daí o confronto entre ações que privilegiam as decisões políticas e aquelas que têm as leis, as normas e os regulamentos como a verdade social entrarem continuamente em conflito” (1982, p. 51). Entretanto estes conflitos não são apenas enfraquecidos pelas normas gestadas em função das decisões administrativas, mas também busca-se em bases da teoria das relações humanas e na constituição sistêmica das relações organização/sistema social respostas para esses conflitos (SOUZA, 1982).

A teoria dos papéis de Parsons e a comportamentalista de Skinner que têm nos indivíduos a causa dos problemas do funcionamento social e organizacional são, neste sentido, continuamente procuradas para embasar as ações arrefecedoras dos conflitos da organização e das relações organização/sistema social, através dos agentes sociais envolvidos. Os conflitos originários da situação desigual ocupada pelos agentes sociais na instância da produção dos bens materiais da sociedade não são considerados como tais; as instituições e organizações também não são consideradas como soluções resultantes de tais conflitos. Este desconhecimento conduz ao realce da neutralidade social das organizações e da burocracia como forma superior de ação que, por sua vez, acobertada pela aparência da neutralidade, constitui caminho fácil para que as normas e diretrizes políticas que respondem às demandas dos grupos privilegiados sejam assumidas pelo Estado e pelas organizações como oriundas da coletividade social. É neste sentido que a burocracia de instrumental racional de gestão passa a ser um eficaz instrumento de dominação e exploração. (SOUZA 1982, p. 51).

Compreende-se assim a relação indissociável da burocracia com as políticas sociais do Estado, pois a burocracia é gestada para a viabilização das ações que o Estado precisa desenvolver.

Política social e burocracia caminham juntas, portanto, enquanto conteúdo definidor das ações da organização. As ações profissionais, como operam as diretrizes e normas da política social, as redefinem de acordo com o saber profissional e o posicionamento social assumido por este saber. Quanto mais frágil for esse saber, mais tende a encontrar nas diretrizes e normas da organização a sua própria verdade. Assim, as exigências da política social passam a ser exigências da profissão que têm na burocracia um sistema de conduta própria a ser seguido. A política social dá os elementos a serem perseguidos pela ação profissional e o

sistema de conduta próprio das exigências burocráticas dá os elementos metodológicos da ação (SOUZA 1982, p. 52).

Souza ao escrever sobre os três métodos tradicionais do Serviço Social – indivíduo, grupo ou comunidade – alega que estes não compreendem uma leitura em torno das desigualdades sociais, e “que no cotidiano da prática profissional, são os problemas de miséria e pobreza os que se fazem dominantes no trato profissional do assistente social” (1982, p. 69), por sua vez a utilização destes acaba por engendrar uma prática vinculada a intuição do profissional e algumas abordagens técnicas dentro dos métodos de intervenção tradicionais. Entretanto “compreender o serviço social supõe compreender as demandas que o instituíram e que continuam reproduzindo-o” (1982, p. 70). E estas, segundo Souza, estão vinculadas as transformações do capitalismo e as redefinições da política econômica e social no país.

E diante dessa realidade de confronto com uma população que enfrenta problemas básicos de sobrevivência e diante de um Estado que exige, através das suas organizações, posições técnicas com a eficácia necessária para a racionalização que o Assistente Social sente-se obrigado a perceber que, no Brasil como na América Latina, as funções básicas do Serviço Social se definem a partir das condições de assistência definida pelo Estado e operadas pelas organizações. O assistente social tem de definir suas funções perante essa realidade e não perante uma realidade em que os problemas sócio-econômicos estão mais ou menos resolvidos, persistindo e ampliando-se os problemas de personalidade em suas relações com o meio social. (SOUZA 1982, p. 70).

É neste contexto de inquietação quanto a sua prática profissional e leitura da realidade que o movimento de reconceituação do Serviço Social na América Latina fomentara a discussão em torno da própria profissão.

Uma das tendências desse movimento vai levantar a cada passo a questão do Serviço Social: reduzir-se a simples operações mecânicas sobre fatos isolados que nada dizem sobre o problema social que os gera. Se são trabalhados sem uma percepção da sua significação real, o Serviço Social nada mais é que um conjunto de operações sistemáticas que têm fim em si mesmas. O que há de mais grave nisso tudo é o pressuposto de que a sociedade é uma realidade estável, acabada e insuperável. Este pressuposto faz com que cada problema seja tratado isoladamente. A sociedade não é percebida como conjunto de forças antagônicas provenientes das posições divergentes que os grupos sociais ocupam no acionamento da produção das suas condições materiais de existência, mas não na incapacidade pessoal dos grupos subalternos de adaptarem-se e assumirem com eficácia as funções e papéis que lhe são atribuídos pelos grupos privilegiados. (SOUZA 1982, p. 71).

O ocultamento dos conflitos, a busca pelo consenso social, ausência de identificação dos trabalhadores entre si e a subsequente aniquilação da própria consciência de classe são fatos fortalecidos pela focalização da problemática desta clientela visando o ajustamento social em detrimento das diferenças provenientes dos grupos sociais ditos privilegiados que definem o modo de viver mais palatável para as classes subalternas e projetando a estas seus valores e estilo de vida enquanto legítimos e galgáveis.

1.2.3 – Saber Profissional e Poder Institucional (Vicente de Paula Faleiros)

O livro Saber Profissional e Poder Institucional de Vicente de Paula Faleiros reúne textos publicados entre 1979 e 1984 que trazem como tema a análise, como o próprio título sugere, do poder institucional e o saber profissional. Como o autor nos apresenta logo na introdução, a perspectiva proposta de análise considera que “[...] saber profissional e poder institucional são formas históricas da relação entre classes e forças sociais e da relação entre Estado e sociedade.” (1991, p. 7). Composto por 11 capítulos, esse livro apresenta discussões que não apenas enriquecem a compreensão da inserção do Assistente Social nos espaços sócio-ocupacionais, mas como se gesta este saber profissional e como se estruturam esses espaços institucionais.

Pode-se considerar o Serviço Social como uma profissão que assumiu as relações interpessoais enquanto a principal forma de sua ação profissional. Essa perspectiva concretizava-se através dos processos de casos, grupos e comunidades. Entretanto, sem possuir uma qualificação psicológica, a escuta tornou-se incômoda para o profissional já que este não conseguia apresentar soluções para as demandas, tomando como elementos norteadores fatores psicossociais e o conhecimento do meio em que vivia sua clientela. Esse processo de escuta humanizada contribuía para a legitimação de processos de exploração. O profissional era visto pela classe dominante como um profissional benevolente disposto a ouvir, entretanto, esta ação foi se modificando “[...] frente ao próprio questionamento do profissional pelas classes dominadas e pela exigência de produtividade do próprio capitalismo” (FALEIROS, 1991, p.17).

O profissional tornou-se então um agente solucionador de problemas e isso acabou por alargar e esvaziar a prática profissional, pois o Assistente Social que atuasse na área de distribuição de alimentos focava o problema na ausência de alimentos; o profissional que atuasse na área de habitação identificava o foco do problema como sendo ausência de

moradias.

Esta diversidade de problemas a partir da ótica institucional levou a uma busca de unificação metodológica da atuação profissional.[...] No entanto, a busca de um método comum a tantos problemas eliminou a questão central da discussão, isto é, o contexto institucional e de poder da atuação profissional (FALEIROS, 1991, p. 17).

Para Faleiros (1985), essa eliminação ocorreu de duas formas: pela redução da metodologia a um apanhado de etapas de conhecimento e pela opção de uma ação anti-institucional a partir de movimentos sociais que combatessem essas instituições. Os profissionais “[...] que viam na metodologia apenas um meio de melhorar sua eficácia e sua eficiência no trabalho institucional não souberam distinguir os objetivos profissionais dos objetivos institucionais” (1991, p.18).

Ao repensar a sua prática profissional, o assistente social se voltou à análise das condições concretas. Sendo um profissional assalariado passou a questionar a venda da sua força de trabalho, de sua inserção enquanto profissão útil ao acúmulo do capital, da dualidade entre trabalho com produtividade e sem produtividade. (FALEIROS 1991).

O trabalho concreto do assistente social encobria seu caráter abstrato. Este trabalho concreto parecia útil em si mesmo aos indivíduos, oferecendo-lhes pequenas compensações na realidade de exploração, mas abstratamente o assistente social vende sua força de trabalho e, portanto, se encontra nas mesmas condições de exploração (FALEIROS 1991, p. 19).

Partindo da relação entre profissional e instituição – em que o assistente social carecia de maior poder de decisão - e da relação entre assistente social e cliente - que visava romper com a figura de apoio psico-emocional e financeiro para avanço por parte do cliente - que “viu-se então a necessidade de repensar as mediações da atuação profissional numa perspectiva mais global, a ponto se situá-las no contexto do Estado capitalista”. (1985, p.20).

Faleiros (1991) aponta como processos não lineares a lógica de acumulação e dominação, entretanto as relações de classe e de força seriam processos estruturais que acabam por condicionar o processo de acumulação. A reflexão acerca do processo de acumulação contribui para que se entenda o Serviço Social como uma forma de reprodução do capital através da reprodução da força de trabalho. Embora a lógica da acumulação seja atualmente percebida em todos os detalhes da vida cotidiana deve-se compreendê-la como “um processo contraditório e não como um complô ou fruto de uma fusão íntima entre Estado e capital”. (FALEIROS 1991, p. 21).

Identificam-se através dos processos de acumulação, nas áreas chamadas do social, três formas de intervenção:

1. A lógica da acumulação através da mercantilização dos serviços sociais. Esta mercantilização se materializa na transformação de situações de perda de capacidade de trabalho em fontes de lucro. A compra e venda de serviços de saúde, educação. Nos seguros, o segurado paga previamente sua aposentadoria ou outros serviços que venha obter;

2. A lógica das equivalências institucionais – consiste na necessidade de submeter todos os indivíduos aos mesmos critérios para que tenham acesso ao mesmo benefício. Assim se define o acesso a um serviço pela capacidade ou não de pagá-lo. “A equivalência se opõe ao critério utilizado na prática profissional tradicional, que parte da noção de que cada caso é um caso, escondendo esta situação abstrata da própria prática” (1991, p. 23);

3. Obrigatoriedade de uma poupança compulsória – esta poupança permite o desenvolvimento do capital financeiro e os programas chamados sociais servem de instrumento para aumentar o nível de poupança. “Essa arrecadação obrigatória, através de contribuições para a grande quantidade de fundos controlados pelo Estado, servem ao mesmo tempo para financiamento de grandes projetos e não voltam necessariamente à população” (1991, p. 23).

Para Faleiros (1991) a ideologia distributiva, sob a qual se apresentava o Serviço Social, entrou num processo de desaparecimento em virtude das novas relações do Estado. O momento desenvolvimentista e populista nacional não absorveu o contingente populacional e a lógica do crescimento entrou em crise, dessa forma o autor atesta que “Para obter mais recursos o Estado está necessitando transformar a população toda num exército de contribuintes, por um lado, e de produtivos, por outro.” (1991, p. 24). E complementa “O cidadão se torna contribuinte, mas, pelo autoritarismo, não pelo direito de controlar a própria aplicação de seus tributos e os serviços prestados pelo Estado vão se tornando cada vez mais caros” (1991, p. 24). Dessa forma, o trabalhador é produzido pelas empresas na mesma escala em que o Estado vem produzindo o pagador de impostos.

O autor destaca a relação contraditória da inserção profissional nos processos de intervenção junto ao Estado, possibilitando diferentes direções que tanto podem reforçar o processo de dominação e acumulação como contribuir para o fortalecimento das

organizações populares. Identifica-se aquilo que podemos compreender como as direções pretendidas no exercício profissional em um contexto institucional capitalista e autoritário. (FALEIROS 1991).

O saber profissional, a competência legitimada pela instituição serve ou tem servido justamente para deslegitimar e desmobilizar as organizações populares. O processo de conhecimento é pois uma relação de força. A preocupação é de que este conhecimento profissional venha a servir à produção de conhecimentos por parte das organizações populares” (FALEIROS 1991, p. 27).

É imprescindível ao profissional saber utilizar os recursos institucionais junto aos interesses da população. Não cabendo ser apenas o “bom profissional” na utilização de suas competências individuais, mas um profissional capaz de formar coalizões, saber quando deve avançar e recuar nas estratégias gestadas no âmbito institucional.

Ao discutir a inserção dos Assistentes Sociais nas instituições, o autor aponta que uma das principais falhas do movimento de reconceituação foi privilegiar de maneira desmedida a força crítica sem levar em consideração a resistência aos processos de mudança institucional. (FALEIROS 1991). Ainda sobre o movimento de reconceituação escreve:

Por paradoxal que pareça, não são os trabalhadores sociais que estão provocando as mudanças institucionais mais significativas. São as novas políticas exigidas pelo processo de modernização que estão impondo novos padrões de eficácia e eficiência. Não se deve entender modernização como uma evolução autônoma, mas como resultante do processo global das contradições sociais (1991, p. 31).

Assim a prática institucional, enquanto reação ao movimento de reconceituação, tem um duplo aspecto: reafirmar a prática estabelecida e adaptar a prática em um contexto de modernização. (FALEIROS 1991).

As instituições ao se organizarem enquanto aparelhos permeáveis aos interesses da classe dominada, entretanto comprometida com a manutenção do *status quo* das classes dominantes, contribuem ao consenso social necessário à hegemonia e direcionam os processos sociais. Sendo assim as classes dominantes, através das instituições, conseguem exercer a sua hegemonia (FALEIROS 1991).

As instituições não são um simples fenômeno superestrutural. São organizações transversais a toda sociedade. Elas aparecem como mecanismos reguladores das crises do desenvolvimento capitalista em todos os níveis. Mesmo distantes de uma empresa, elas podem `compensar` desequilíbrios do processo produtivo. No interior de uma empresa produtiva, a institucionalização dos serviços sociais está vinculada ao processo político global do desenvolvimento das condições da acumulação do capital. (FALEIROS 1991, p. 32)

As instituições se mostram preocupadas com o bem-estar da população e essa

aparente preocupação é um dos fatores que viabiliza seu aceite por parte da classe dominada, essa face oculta a utilização da violência em busca do “consentimento, da aceitação, numa série de medições organizadas para convencer, moldar, educar a compreensão e a vontade das classes dominadas”. (1991, p. 32).

O contrato a qual o cliente se submete a uma instituição se constitui, desde o princípio como desigual, pois “o cliente é colocado em uma posição passiva. Se não aceita as normas é excluído dos benefícios possíveis. Se se integra às normas da instituição é socialmente excluído, é institucionalizado cliente, marcado pelas etiquetas profissionais, e às vezes confinado pela mesma instituição” VIRILO; BROBOFF; LUCCIONI 1972 (*apud*. FALEIROS 1991, p. 33). Policia-se a vida do usuário através de fichas, entrevistas, visitas tornando a instituição uma patrulha ideológica da vida social do cliente.

Ao mesmo tempo exerce-se a mercantilização para aqueles que não possuem meios para consumir, ou seja “mecanismos especiais de integração ao sistema de produção-consumo existente, por intermédio da institucionalização de certos serviços” (FALEIROS 1991, p. 33) são as casas populares, os bônus de alimentação. “As instituições são veículos dessa mercantilização de bens e serviços, transformando as relações sociais em relações de compra e venda nos domínios da educação, da saúde, do albergue”.(FALEIROS 1991, p. 33).

As instituições como instrumento de políticas sociais, estruturam-se em função de *categorias* especiais de clientela, que variam segundo o contexto econômico, social e político. Essas clientelas se formam segundo o problema que apresentem para as classes dominantes num momento determinado: ora os mendigos (perigo social, desestímulo ao trabalho), ora os menores (indisciplina social), ora os doentes (enfraquecimento da mão-de-obra), e assim por diante. Ao separar em categorias esses conjuntos ou camadas da população, esconde-se sua realidade profunda, isto é, sua pertinência às classes dominadas: operários, camponeses, marginais e vastos setores dos trabalhadores autônomos (FALEIROS 1991, p. 33).

Entretanto existem ameaças às classes dominantes, estas se caracterizam em duas ordens principais: ameaça à reprodução da força de trabalho e ameaça a paz social.

Para a garantia de reprodução da força de trabalho é preciso oferecer mais do que salários, pois sendo sua disponibilidade pertinente à acumulação do capital, as instituições como creches, programas habitacionais, serviços para velhos, menores asseguram a reprodução da força de trabalho sem que os assalariados paguem por estes diretamente e sem que os clientes recebam financeiramente para a manutenção de suas necessidades. Setoriza-se os atendimentos entre idosos, crianças, deficientes tratando assim os problemas que afetam o conjunto das classes dominadas parcializando-os, e como resultado, ignora-se a existência de

classes sociais o que inviabiliza, ao mesmo tempo, a consciência de classe. (FALEIROS 1991).

Quanto a resolução de questões que perturbem a ordem social e ameacem à paz, gera-se “[...] instituições para o controle, a circunscrição e a diminuição do problema. Às vezes confunde-se o desaparecimento dos problemas com a exclusão das pessoas do seu meio social. As prisões e certos internamentos dão conta disso” (1991, p. 35). A burocracia serve também a isso transformando as ações em procedimentos calculados, uma questão de competência técnica, de avaliação, de eficácia. “Os procedimentos burocráticos estabelecem um roteiro rígido de atuação que possa ser bem controlado desde cima, de cima para baixo” (1991, p. 35) passando de chefe para chefe, setor a setor, convertendo as pressões sociais em um problema específico que deve ter, ou não, seu lugar na instituição para ser considerado legítimo.

A manutenção da ordem e “paz” social fornece meios para que o processo de acumulação do capital possa ser mantido sem prejuízos à classe dominante, pois ao não se perturbar as relações sociais de produção mantém-se segura a propriedade dos meios de produção. (FALEIROS 1991).

No âmbito das instituições as classes dominantes precisam permitir um certo grau de permeabilidade visando a institucionalização de algumas demandas das classes dominadas, caso contrário corre-se o risco da desestruturação da ordem vigente, pois quando as pressões “se manifestam por intermédio de organizações mais ou menos fortes das classes dominadas, o processo de resposta e controle das mesmas pode assumir formas mais políticas”(1991, p. 36).

Faleiros (1991) acredita que as instituições de política social são limitadas a duas grandes categorias de clientela: “os inaptos” ao trabalho – saúde deteriorada, educação deficiente, mortalidade, idade avançada – e os “inaptos sociais” – resultante das condições psicossociais da força de trabalho, seja quando manifesta insatisfação ou faz pressões sociais

No que trata aos estafes desses espaços, os profissionais que atuam nas instituições de política social não formam um bloco homogêneo, pois as instituições estão repletas de disputas por poder, “os profissionais defendem sua autonomia de ação contra os burocratas que querem aumentar os controles e as padronizações. Os diferentes profissionais lutam entre si pelo controle do poder e recursos. Frente à clientela lutam pelo controle do atendimento”(1991, p. 37). Essas disputas de caráter micro transformam as instituições em “fins em si mesmas” com formas específicas de reprodução de suas normas e funções. “Estas contradições colocam as instituições em choque com a sociedade em seu conjunto, com as

classes dominadas, com o Estado, obrigando-as a mudar seus mecanismos de legitimação e controle” (1991, p. 37).

Estas lutas “internas” e os conflitos “externos” (sabendo-se, que uns e outros se interpenetram) fazem das instituições processos dinâmicos. Elas não são respostas mecânicas aos tipos de ameaça acima enumerados e ao processo de acumulação do capital. Os problemas postos por essa evolução não são lineares e distintas formas de instituições se superpõem e se combinam (FALEIROS, 1991, p. 38).

As instituições capitalistas se estruturam em torno de serviços profissionais e burocratizados

Os casos são decididos em base aos conhecimentos profissionais e os problemas são assim profissionalizados. [...] A atuação profissional ocupa os espaços deixados pelos voluntários e práticos, mas os profissionais são por sua vez “desprofissionalizados” pelo regime salarial a que são submetidos, pelo controle burocrático, pela especialização de funções. (FALEIROS 1991, p. 39)

Necessário ainda apontar a combinação existente entre as instituições “capitalistas” e as instituições “pré-capitalistas⁶” articulando-se nas formas pública e privada.

Os organismos públicos e privados se complementam mutuamente. Os primeiros, em geral, assumem os serviços não-lucrativos, tendo como categoria alvejada as camadas mais pobres da população e assumindo os serviços mais caros, como os equipamentos hospitalares de alto custo. Realiza-se assim uma verdadeira socialização dos custos. As organizações privadas possuem clientelas que podem pagar os serviços prestados, quando não são financiados diretamente por elas, através dos poderes públicos. (1991, p. 41).

No contexto de modernização, o qual Faleiros (1991) escreve, em que os profissionais e técnicos precisam se adequar as diferentes estratégias de administração no âmbito institucional, os atores institucionais precisam fornecer respostas para alcançar os fins propostos pelas instituições. Os profissionais acabam por construir estratégias para contrabalancear sua posição contraditória de autoridade e seus compromissos ideológicos neste processo de modernização. As estratégias de ação neste contexto são:

A primeira estratégia possível para esses profissionais é de integrar-se no processo de modernização. Trata-se da modernização conservadora, [...] o objetivo estratégico dessa modernização é conservar e manter o processo de atenção institucional categorial-desigual-controlador, mas eficiente, planejado, eficaz. [...] A principal característica da tendência de modernização conservadora é a de manter a profissionalização, sem engajar-se politicamente, refletindo a ideologia da neutralidade. Mas reforçando e aceitando as funções históricas das instituições na reprodução da ordem e da força de trabalho e as situações de classe pequeno-burguesa. Uma segunda estratégia possível, oposta a primeira, implica a negação do

⁶ “Essas instituições pré-capitalistas têm origem no sistema feudal de favores pessoais envolvidas pela ideologia da caridade, do voluntariado, da boa vontade, veiculada pela igreja católica.” (FALEIROS 1985, p. 38)

trabalho institucional, criando-se um processo alternativo a partir de lutas e movimentos populares. [...] Nesses casos as decisões profissionais são claramente entrosadas com as decisões políticas, sendo, às vezes, difícil de distingui-las se não houver essa preocupação. O objetivo estratégico dessa alternativa de ação era a constituição de uma força capaz de gerar alternativas particulares e globais de respostas reais aos problemas sociais. [...] Uma terceira alternativa é a contra-institucional (LOURAU 1977 *apud*. FALEIROS 1991). Baseada na corrente contracultural, ela propugna por uma instituição “não institucional”. Uma manifestação dessa corrente é a antipsiquiatria. Os serviços são desprofissionalizados, os clientes decidem e participam (os médicos são destronados), os regulamentos modificáveis, os honorários abertos, as punições abolidas. [...] Finalmente, uma quarta alternativa visa a correlação de forças institucionais pela formação de uma aliança, de um compromisso de luta entre técnicos e profissionais e as categorias e grupos de classe dominadas visadas pelos organismos. Trata-se de uma ruptura com a lealdade irrestrita a violência institucional. (FALEIROS 1991, p. 42, 43 e 45)

Faleiros (1991) pergunta o que é possível, enquanto profissional, fazer em uma instituição compreendendo o compromisso profissional de fornecer respostas as demandas dos usuários sem que coloque-se em risco a condição de profissional assalariado e sem ceder as vias facilitadoras oferecidas pelo assistencialismo no controle da população, através das condições disponibilizadas ao agente institucional ?

Enquanto se considerar as instituições reduzidas às normas impostas pelas classes dominantes não se apreende os conflitos que se formam nestes espaços e a dinâmica contraditória a qual estas se inserem. Foucault (1977) já apontava o caráter disciplinador da instituição que objetiva tornar dóceis e úteis os indivíduos através do cerceamento de seus espaços, estabelecendo rituais e rotinas, constituindo instrumentos para seu controle e punindo-os quando não adequados as normas.

Apresenta-se assim a instituição como lugar da disciplina. Esta perspectiva tem a vantagem de destacar peso específico da norma no contexto social, oferecendo uma compreensão da tecnologia do poder, dos mecanismos de imposição da ordem, da eliminação dos conflitos, da exacerbação da eficiência para a dominação dos indivíduos. (FALEIROS 1991, p. 46-47)

Ao discutir a atribuição de recursos pelas instituições, Faleiros (1991) defende a necessidade de compreender a distribuição, enraizada a um capitalismo dependente, marcado por diferentes características como o clientelismo⁷, o autoritarismo⁸ e a burocracia, esta

⁷ “O clientelismo se caracteriza por uma forma de espoliação do próprio direito do trabalhador de ter um acesso igual aos benefícios sociais, pela intermediação de um distribuidor que se apossa dos recursos ou dos processos de consegui-los, trocando-os por formas de obrigação que se tornam débitos da população. Elas são cobradas, por exemplo, em conjunturas eleitorais ou mesmo para serviços pessoais aos intermediários. Eliminando-se a igualdade de acesso, característica do próprio direito burguês, o clientelismo gera a discriminação, a incompetência, o afilhadismo.” (FALEIROS 1985, p. 51).

⁸ “O autoritarismo implica o fechamento de todo o processo de elaboração das políticas públicas à negociação, vindo impostas de cima para baixo e unilateralmente. O unilateralismo vem a ser a

enquanto “profundamente centralizadora, concentrando em poucas mãos as decisões e boicotando a população quanto à informação sobre seus pedidos e demandas.” (1991, p. 51).

As instituições onde trabalha (*o assistente social*), no entanto, não são blocos estanques, mas espaços de luta, onde a estratégia do bloco dominante passa pela integração social e pela tutela, mas numa articulação política de organização, consciência e teoria, que implica ação a longo, médio e curto prazos. (1985 p. 52)

As relações de forças não se constituem de forma polarizada, mas através de conflitos e alianças entre classes, grupos, frações, categorias e indivíduos nas lutas do cotidiano. Nos espaços institucionais esses embates pelo poder de decisão definem posições de agentes profissionais e aplicação de recursos. Ainda assim dessa luta se exclui o público a quem as instituições se destinam a nível normativo, pois como nos aponta o autor: não são os doentes a decidirem quem serão os médicos administradores do hospital (FALEIROS 1991). Ao se despolitizar as demandas e as soluções sendo apontadas como de caráter técnico, profissional e apolítica viabiliza-se a divisão, fragmentação e responsabilização dos dominados.

Transformar essas relações de força nas instituições de Serviço Social implica, pois, capacitar-se para a construção de categorias de análise que permitam dar conta da estrutura e da conjuntura, das correlações de força para vincular, no cotidiano, o problema e a força, o técnico e o político. É na correlação de forças que se definem os problemas e também é por ela que são resolvidos. [...] A análise de conjuntura, evidentemente compreendendo a conjuntura institucional, visa o estabelecimento de estratégias e táticas para fortalecer o pólo popular, a mudança de correlação de forças que determina o objeto de sua demanda e suas alternativas de ação (1991, p. 54).

Faleiros (1991) ainda discute o conceito de desenvolvimento na prática cotidiana a partir das instituições. “As instituições se propõem como meta, como finalidade, o desenvolvimento, e na prática das organizações internacionais e nacionais o processo de mudança e desenvolvimento aparecerá como ponto da intervenção dessas instituições” (1991, p. 58). Entretanto

A concepção da corrente de pensamento funcionalista identifica o desenvolvimento como um processo de diferenciação e de especialização que se daria pela modernização da sociedade em que algum setor dinâmico da economia seria o líder e daria um ritmo diferente ao desenvolvimento, ao qual os demais setores teriam que se adequar para reequilibrar o sistema. [...] O processo de desenvolvimento é então visualizado como um processo de reequilíbrio ou um equilibrar dinâmico através de diferentes especializações e por uma intervenção profissional. (FALEIROS 1991, p. 58).

predominância ou a exclusividade dos interesses das classes dominantes, que não admitem qualquer perda de seu domínio, tornando rígidas as relações com as classes dominadas. O autoritarismo não aceita a contestação, o questionamento, a divergência, utilizando a repressão como o meio privilegiado de manter a ordem social.” (FALEIROS 1985, p. 51).

Significa dizer que a especialização é a diferença em partes distintas, “[...] criando serviços em função de determinadas exigências das relações entre as partes compreendidas no todo e que estariam se desenvolvendo de forma diferente.”(FALEIROS, 1991, p. 58). A idéia de desenvolvimento confunde-se com diferenciação, ou seja, a modificação específica em um determinado tempo. Coloca-se nessa perspectiva o desenvolvimento como uma “seqüência linear progressiva e a condição para a especialização e para o desenvolvimento é que os peritos possam trabalhar na solução dos problemas específicos” (FALEIROS, 1991, p. 59).

Parte-se do princípio de que à medida que os problemas vão surgindo, pelo ritmo distinto em que as instituições venham se desenvolvendo, há necessidade de peritos que intervenham nesses problemas. [...] As instituições se colocam como soluções de problemas e as mesmas seriam determinadas por eles. Os programas institucionais aparecem como resposta a determinados problemas que seriam provocados pela falta de ritmo, integração ou equilíbrio do desenvolvimento social. (1991, p. 59)

Assim as normas institucionais enquadram os problemas que elas determinam e a atuação profissional se constitui enquanto intervenção nos problemas institucionalmente previstos pelas normas. Ainda nessa lógica “a instituição autojustifica-se, já que se define em torno dos objetivos que venham a responder às necessidades sociais de forma permanente e mais adequada possível.” (FALEIROS, 1991, p. 60). As instituições conseguem inverter a lógica presente na sociedade, a qual seus clientes estão inseridos, aos transforma-los nos responsáveis por suas mazelas sem realizarem uma leitura crítica da realidade. Ou seja, os problemas são originários destes indivíduos que acessam essas instituições. (FALEIROS 1985).

O cumprimento das normas burocráticas passa a ser a lógica do trabalho profissional e o objeto do trabalho profissional passa a ser, não o problema social, mas a perturbação da ordem institucional.[...] A intervenção profissional passa a ser enquadrada não em função da problemática real da população, mas em função da perturbação da ordem institucional. (1991 p. 61)

O autor defende a necessidade de uma análise das instituições mais profunda que desvele não apenas as relações entre seus atores, mas a relação que a instituição possui com o contexto global de acumulação do capital e das lutas de classe. E paralelo a essa totalidade concreta compreender o local em que o profissional está inserido. (FALEIROS 1991).

Sabemos que o processo de profissionalização é um processo histórico. Se cada profissão tem a sua especificidade, é necessário analisá-la não de forma isolada, mas em termos globais. Poderemos identificar três modelos de profissionalização dependendo das relações de incerteza e autonomia de uma ocupação, na relação produtor/consumidor. No primeiro modelo, segundo Terence Y. Johnson (1977), o

domínio da clientela sobre o profissional. É o caso de alguns arquitetos que trabalham para a burguesia quando tem que construir a casa pelo cliente. [...] No segundo modelo, o profissional teria um critério de dominação sobre o cliente, como no caso das corporações medievais, que determinavam as normas de atuação do profissional e as quais ele não poderia fugir. O terceiro é o modelo da mediação, em que o profissional faria a intermediação entre a clientela e as normas institucionais, ambas definindo as necessidades e as formas como devem ser satisfeitas. (FALEIROS 1991, p. 63-64).

A busca pela compreensão da institucionalização da profissão paralelo ao processo histórico de profissionalização em conjunto com a inserção da profissão em um espaço organizacional da instituição é uma forma de subsidiar uma análise global, somando a própria análise institucional.

1.3 – Possíveis Chaves Analíticas e Aspectos Normatizadores

1.3.1 – Possíveis Chaves Analíticas

Embora as obras anteriormente analisadas não possuam como proposta de estudo e pesquisa principal a análise institucional é considerável as contribuições fornecidas para uma aproximação que objetiva calcar a análise institucional engendrada ao exercício profissional. Dessa forma, a intenção de apresentar possíveis chaves analíticas irá privilegiar as discussões apresentadas pelos autores que podem contribuir à isso.

A necessidade de executar uma leitura do Estado que aloque o profissional no espaço sócio-ocupacional compreendendo sua posição, as influências e possibilidades à prática profissional é mais do que uma mera orientação conceitual mas um olhar crítico sobre sua inserção na instituição. Dessa forma o profissional pode realizar uma leitura de Estado que o aloque como mediador e gestor de conflitos; ou compreende-lo a partir do Estado ampliado em Gramsci que possui o Estado discutido por Marx em *O Manifesto Comunista* como seu ponto de partida (SIMIONATTO 1999). “Se para o primeiro (*Marx*), o Estado é um aparelho coercitivo, instrumento de dominação, para o segundo (*Gramsci*) o Estado não é algo impermeável às lutas de classe, mas atravessado por elas.” (SIMIONATTO, 1999, p. 64).

Todavia, não se trata de indicar uma concepção inequívoca do Estado, mas uma apreensão crítica de qual concepção se traduz enquanto viabilizadora do exercício profissional, como este irá efetuar a leitura da realidade no âmbito institucional, e o reflexo

disso em seu exercício profissional, ou seja, uma apreensão que inclua também o movimento da sociedade e as diferentes determinações na contemporaneidade. Os autores apresentados trazem compreensões diversas acerca do Estado o que confirma a relevância disto para a análise da instituição. Compreender o Estado em que as instituições se inserem é condição *sine qua non* não apenas a análise institucional, mas ao exercício profissional.

No que trata a insuficiência em produções de categorias de análise na formação profissional, e conseqüentemente, no exercício profissional Weisshaupt (1988) aponta à necessidade destas serem utilizadas como instrumentais de análise e não apenas como supostos instrumentos de afirmação “Sem essas categorias, a prescrição não se apóia na descrição, a orientação não é conhecimento e o 'dever ser' ocupa todo o lugar do 'ser puro e simples’”. (1988, p. 47). Ou seja, além de construir categorias de análise é necessário relacioná-las na formação para, enquanto profissionais em espaços sócio-ocupacionais, subsidiarem a prática profissional não como um mero exercício conceitual, mas com correspondência no cotidiano.

A delimitação no espaço institucional entre agentes institucionalizados e clientela pode permitir uma leitura da instituição que ultrapasse a divisão entre *profissionais* e *usuários*. Discute-se a participação em espaços institucionais como definidores da intervenção que a instituição tem por “missão” exercer em sociedade. Pode-se então discutir a noção de que nos espaços institucionais os sujeitos (funcionários, profissionais, estafes) estão muitas vezes divididos entre os que possuem algum mando e os que estão “aprisoados” a subordinação. Entretanto, é preciso mais do que compreender a disposição do discurso competente⁹ nestes espaços. Abstrair, do prisma destes agentes, as correlações de forças gestadas no interior das instituições é cair no equívoco de restringir a compreensão dos estafes ao nível normativo no interior dos cargos. Não se trata de desvendar quem é o “chefe”, mas reconhecer como se dão as relações de poder e de quais formas pode se fomentar movimentos de alteração nas instituições. Como se pode notar essa intencionalidade é móvel, não apenas no que abrange aos objetivos pelo qual são exercidos,

⁹ Segundo Marilena Chaui “O discurso competente é aquele que pode ser proferido, ouvido e aceito como verdadeiro ou autorizado (esses termos agora se equivalem) porque perdeu os laços com o lugar e o tempo de sua origem. [...] O discurso competente é o discurso instituído. É aquele no qual a linguagem sofre uma restrição que poderia assim ser resumida: não é qualquer um que pode dizer a qualquer outro qualquer coisa em qualquer lugar e em qualquer circunstância. O discurso competente confunde-se, pois, com a linguagem institucionalmente permitida ou autorizada, isto é, com um discurso no qual os interlocutores já foram previamente reconhecidos como tendo o direito de falar e ouvir, no qual os lugares e as circunstâncias já foram predeterminadas para que seja permitido falar e ouvir e, enfim no qual o conteúdo e a forma já foram autorizados segundo os cânones da esfera de sua própria competência.” (2003, p.7)

mas pelo próprio movimento do real nestes espaços. As relações de poder são mutáveis, bem como a própria instituição ao ser compreendida enquanto.

[...] relações de forças e, conseqüentemente, regimes de imposição. Nelas se determina um **status quo**, que é apresentado como o melhor possível para todos. Visando o corpo social plenamente, a instituição não deixa de ser instrumento de dominação, mas apresenta a dominação como legítima. Nessa perspectiva, isto é, quando deixa de ser vista como mera organização e passa a ser encarada como uma relação de forças, a instituição é explicitamente o lado cotidiano, obscuro talvez, daquilo que recebeu a luminosa definição de "lutas de classes". (WEISSHAUPT 1988, p. 27).

É preciso discutir ainda o papel dos usuários nesta leitura da instituição enquanto relações de forças. Através da permeabilidade que as instituições apresentam junto as demandas de seus usuários pode-se avaliar o quão aberta ela está a participação deste pólo em seu interior. Não se trata apenas da discussão acerca da institucionalização de uma ou mais demandas, mas da própria redefinição de modos de constituir-se enquanto organização para responder a realidade de seus usuários, e indo além, possibilitando a participação destes no seu interior. Dessa forma a participação dos usuários ultrapassa a compreensão burocrática legalista – que se legitima através de contribuição por parte dos usuários, das condicionalidades cumpridas, da integração ao espaço institucional voluntariamente ou não – e se constitui enquanto definidora de sua própria organização. Exercer essa leitura, da permeabilidade da instituição no pólo dos clientes permite o tencionamento em diferentes direções e objetivos visando a superação da própria relação binominal entre Estafe/Pensionista.

Ainda no que trata da participação dos usuários pode-se resgatar aquilo que Faleiros (1991) apontou como a 4ª opção de estratégia do profissional que apreende a correlação de forças institucionais visando a formação de uma aliança, um compromisso entre técnicos e profissionais, e as categorias e grupos de classe dominadas visadas pelo organismo, descrita por fim, como uma ruptura com a lealdade irrestrita da violência institucional. Palma (1993) corrobora com essa opção e defende uma ampla aliança que inclua funcionários e outros profissionais visando o apoio a pressão da organização popular.

A aliança mais fundamental que deve ser procurada pelo Serviço Social é com a organização popular, com os usuários organizados. [...] a mobilização popular em defesa das mesmas demandas que, na outra ponta do circuito, envolvem o assistente social, esta mobilização popular é a única garantia de que os interesses populares estarão incluídos nas políticas sociais. (PALMA, 1993, p. 136).

O profissional de Serviço Social enquanto um intelectual é também uma prerrogativa para, na análise da instituição, compreender qual é seu papel e possibilidades enquanto agente institucionalizado. Dessa forma recorre-se a Gramsci quando este escreve:

Cada grupo social, nascendo no terreno originário de uma função essencial no mundo da produção econômica, cria para si, ao mesmo tempo, de modo orgânico, uma ou mais camadas de intelectuais que lhe dão homogeneidade e consciência da própria função, não apenas no campo econômico, mas também no social e político. [...] Cada grupo social 'essencial', contudo, surgindo na história a partir da estrutura econômica anterior e como expressão do desenvolvimento desta estrutura encontrou – pelo menos na história que se desenrolou até os nossos dias – categorias intelectuais preexistentes, as quais apareciam, aliás, como representantes de uma continuidade histórica que não fora interrompida nem mesmo pelas mais complicadas e radicais modificações das formas sociais e políticas”. (GRAMSCI 1977 apud. GUIMARÃES 1988, p. 122 e 123).

Simionatto (1999) discute o conceito de intelectual a partir de dois critérios: “pelo lugar e função que exerce na estrutura social e pelo lugar e função que desempenha em um determinado processo histórico.” (1999, p. 53) e as duas categorias de intelectuais: “o intelectual orgânico¹⁰ e o tradicional¹¹. Além de possibilitar a reflexão em torno de sua identificação e relação com a classe fundamental a que se vincula, o profissional de Serviço Social deve identificar entre os agentes institucionais essa mesma relação tendo em mente que:

[...] uma classe dominante é tanto mais forte e mais sólida em sua dominação quanto mais é capaz de assimilar os intelectuais mais importantes das classes subalternas. O exercício de dominação da burguesia exige, portanto, em larga medida, a capacidade de absorver os intelectuais oriundos dessas classes. (SIMIONATTO 1999, p. 54).

Identificar os vínculos dos intelectuais, no âmbito institucional, à classe fundamental que se vinculam é uma necessidade para a leitura da realidade institucional no âmbito das relações de forças.

O solo histórico no qual as instituições tiveram sua gênese é outro elemento indissociável da análise institucional. Por exemplo, pode-se realizar uma análise da universidade a partir de uma apreensão desta na contemporaneidade, entretanto corre-se o

¹⁰ O conceito de intelectual orgânico implica as relações dos grupos intelectuais com as classes fundamentais e a explicitação de suas funções técnicas. A concepção de organicidade é inerente à formação mesma as suas competências e das funções que desenvolvem no interior do modo de produção capitalista, inclusive o encaminhamento das lutas junto à classe a que está vinculado. (SIMIONATTO 1999, p. 58)

¹¹ Um das características não só do clero, mas de todos os intelectuais tradicionais, é a de se conceberem como categoria autônoma. A esse respeito, Gramsci (1977, p. 1515) escreve: 'Dado que estas várias categorias de intelectuais sentem com 'espírito de grupo' sua ininterrupta continuidade histórica e sua 'qualificação', eles consideram si mesmos como sendo autônomos e independentes do grupo social dominante [...] revestidos de características próprias. (SIMIONATTO 1999, p. 58)

risco de se restringir aos aspectos definidos em razão do modo de produção atual, quando em suma a universidade é também uma instituição medieval que ainda hoje preserva características deste solo histórico. Outro exemplo é o hospital, ao analisá-lo enquanto instituição contemporânea, suspenso de sua historicidade, o identificamos como espaço onde a função social predominante é a cura de enfermidades através do saber médico, entretanto em uma análise vinculada a sua gênese histórica o hospital assume uma outra constituição.

Antes do século XVIII, o hospital era essencialmente uma instituição de assistência aos pobres. Instituição de assistência, como também de separação e exclusão. O pobre tem necessidade de assistência e, como doente, portador de doença e de possível contágio, é perigoso. Por estas razões, o hospital deve estar presente tanto para recolhê-lo, quanto para proteger os outros do perigo que ele encarna. [...] Dizia-se corretamente, nesta época, que o hospital era um morredouro, um lugar onde morrer. E o pessoal hospitalar não era fundamentalmente destinado a realizar a cura do doente, mas a conseguir sua própria salvação¹². (FOUCAULT 1998, p. 58).

Percebe-se que embora o hospital seja ainda um local de morte, a compreensão normativa na sociedade contemporânea é de espaço para cura. A instituição enquanto mera organização e bloco monolítico na sociedade aparenta ser imutável, entretanto ao dialogar com sua gênese ampliasse a compreensão acerca dessa e assimilasse as transformações e mudanças no processo histórico. É preciso dialogar com a história, pois esta é determinante para compreender o processo que resultou na instituição contemporânea.

A indissociabilidade da política social e burocracia em sua materialização por via das instituições, e essa indissociabilidade enquanto definidora da prática profissional e canal que incidi diretamente na clientela, deve ser assumida como outra prerrogativa à análise institucional. A burocracia é discutida na obra dos autores pesquisados e se utiliza diferentes referências para problematizá-la. É importante resgatarmos o que Souza (1982, p. 52) escreve: “As ações profissionais, como operam as diretrizes e normas da política social, as redefinem de acordo com o saber profissional e o posicionamento social assumido por este saber. Quanto mais frágil for esse saber, mais tende a encontrar nas diretrizes e normas da organização a sua própria verdade.”. No que tange ao saber profissional, Faleiros (1991) nos fornece pistas das conseqüências desse enfraquecimento, pois ao assumir a retórica do discurso institucional enquanto um saber próprio e útil ao exercício profissional acaba-se por abandonar a especificidade da profissão. Os profissionais que privilegiam a metodologia como meio de eficácia e eficiência no âmbito institucional não diferenciam os objetivos da

¹² Para maiores informações ver “O Nascimento do Hospital”, do livro a “Microfísica do Poder”, de Michel Foucault.

organização dos objetivos profissionais, dessa forma a unificação de uma metodologia comum a todos os problemas, algo que a burocracia oferece de antemão, elimina a “[...] questão central da discussão, isto é, o contexto institucional e de poder da atuação profissional.” (FALEIROS 1985, p. 17). O que se torna ainda mais perigoso quando sabemos que a burocracia quando assumida como forma superior de ação, emanando também uma aparência de neutralidade, viabiliza normas e diretrizes políticas com correspondência nos grupos privilegiados e pelas organizações enquanto originadas da coletividade social. Como Souza (1982, p. 51) aponta a “burocracia de instrumental racional de gestão passa a ser um eficaz instrumento de dominação e exploração.”.

Ainda no que trata as políticas sociais, burocracia e sua normatização por parte do Estado Iamamoto escreve:

Se as políticas sociais e os programas delas derivadas são respostas a um processo de lutas acumuladas historicamente pelas classes trabalhadoras, na busca de conquista de seus direitos de cidadania, tais programas – ao serem institucionalizados e administrados pelo Estado – são burocratizados, esvaziados de seus componentes políticos, de modo a diluir o conteúdo de classe das lutas reivindicatórias, que são assim “recuperadas” e “apropriadas” pelo bloco no poder. (1997, p. 106).

Nortear a prática profissional calcada na sistematização e burocracia das políticas sociais é negar o aspecto de luta histórica, construção de direitos; negar o próprio movimento de alteração que viabilizou a implantação do conjunto de políticas sociais presentes. Não se trata de uma negação a funcionalidade imanente dessas políticas, mas não sacramentar o funcionamento burocrático em detrimento da leitura crítica da sociedade e relativa autonomia profissional. Aprender de maneira crítica a força dos signos e intencionalidades da burocracia no âmbito institucional é pré-condição para a apreensão crítica e mudança destes.

1. 3. 2 – Aspectos Normatizadores

A discussão acerca da relação do Serviço Social e as instituições pode ser estruturada de diferentes formas. Ao verificar o aparato jurídico da profissão de Serviço Social, constatamos como legitimadores da atividade profissional a lei que regulamenta a profissão e o Código de Ética de 1993.

A profissão de Assistente Social é regulamentada pela Lei n. 8.662 de 07/06/1993. “Esta Lei tem o objetivo de controlar os procedimentos e a natureza dos serviços profissionais, por meio dos quais se realizam os princípios constitucionais da assistência

social; assim como da saúde, previdência social e demais atividades sociais.”(SIMÕES 2007, p. 437). Antes, a profissão foi originalmente reconhecida pela Lei n. 3.252, de 27/08/1957 e regulamentada pelo decreto n. 994, de 15/05/1962, classificada como de natureza técnico-científica, cujo exercício determina a aplicação e processos específicos de serviço social.

O Código de Ética enquanto regulação no âmbito das profissões foi instituída

[...] historicamente, à medida que certas profissões, até então exercidas por iniciativa individual e privadamente (de que são os exemplos históricos os médicos e os advogados, daí o conceito de *liberais*), foram se tornando categorias profissionais, a partir dos fins do século XIX. Enquanto as categorias operárias se organizam por ramo industrial (pelo critério da similaridade, como os metalúrgicos, por exemplo) ou por conexão (como os trabalhadores na construção civil), os liberais organizam-se por identidade profissional. (SIMÕES 2007, p. 468).

O Código de Ética de 1993 apresenta o dever-ser profissional na sua relação com as instituições empregadora, com os usuários, com os outros profissionais, além de estabelecer como deve se pautar essa relação no interior do próprio segmento profissional. Através do reconhecimento da democracia enquanto regime político compatível à liberdade, defende-se ainda a construção da cidadania e da justiça social.

Sendo a Lei que regulamenta a profissão e o Código de Ética instituídos na categoria profissional é possível realizar uma leitura acerca das instituições e a inserção do Assistente Social nestes espaços através deste aparato legal.

Vale dizer, que os Códigos de Ética anteriores já versavam acerca da relação entre instituição e profissional.

O Código de Ética de 1947 em sua Seção IV, que trata dos *Deveres Para com a Organização onde Trabalha*, regulamenta enquanto deveres do Assistente Social: “1. Pautar suas atividades por critério justo e honesto, empregando todo esforço em prol da dignidade e elevação das funções exercidas. 2. Tratar os superiores com respeito, o que, não implica restrição de sua independência quanto as suas atribuições em matéria específica de Serviço Social.” (ABAS 1947). As restrições dirigiam-se a atitudes profissionais escusas, utilizar do cargo para obter vantagens de caráter pessoal e dedicação a tarefas ou assuntos que não fossem reconhecidamente sua responsabilidade profissional.

O Código de Ética de 1965 em seu Capítulo V trata *Dos Deveres para com os Serviços Empregadores* e impõe ao Assistente Social a obrigação de prestar contas e seguir diretrizes emanadas pelo seu chefe hierárquico, devendo-se observar as normas das entidades que o emprega. O art. 25 coloca como dever do Assistente Social: “[...] zelar pelo bom nome da entidade que o emprega, prestando-lhe todo esforço para que a mesma alcance com êxito

seus legítimos objetivos.” (CFAS 1965) O art. 28 ainda afirma a obediência rigorosa aos preceitos éticos e as legítimas exigências da entidade.

O Código de Ética de 1975, no Título II “Direitos e Deveres do Assistente Social”, Capítulo II *Dos Deveres nas Relações com Instituições* afirma o respeito à política administrativa da instituição empregadora (CFAS 1975) como uma prerrogativa para a prática profissional.

O Código de Ética de 1986 no Capítulo II *Das Relações com as Instituições* legitima como direitos do Assistente Social administrar, executar e repassar os serviços sociais visando também fortalecer as novas demandas de seus usuários e a alteração da correlação das forças do interior da instituição para reformulação de sua natureza, estrutura e programas visando assim privilegiar os interesses da classe trabalhadora. O Art. 9º garante independente da natureza da instituição, se pública ou privada, a garantia de condições adequadas de trabalho, bem como o respeito à sua autonomia e princípios éticos. (CFAS 1986). Quanto aos deveres do Assistente Social na relação com a instituição cabe aqui reproduzir os seguintes:

b) Denunciar falhas nos regulamentos, normas e programas da instituição em que trabalha, quando os mesmos estiverem ferindo os princípios e diretrizes contidos neste Código, as necessidades, os direitos e os interesses da classe trabalhadora; c) Dirigir-se, obrigatoriamente, ao Conselho Regional de Assistentes Sociais, às demais entidades da categoria e a outras que a matéria disser respeito, quando não encontrar ressonância na instituição em termos de modificação das falhas apontadas. (CFAS 1986).

O Código de Ética de 1993, no capítulo II trata *Das Relações com as Instituições Empregadoras e Outras*, ao tratar dos direitos do Assistente Social, defende condições de trabalho condignas, independente da natureza da entidade, visando assegurar a qualidade do exercício profissional. Dentre essas condições, o acesso a informações institucionais relacionadas aos programas e políticas sociais, quando forem necessárias ao pleno exercício das atribuições profissionais. Quanto aos deveres do profissional destaca-se:

b) denunciar falhas nos regulamentos, normas e programas da instituição em que trabalha, quando os mesmos estiverem ferindo os princípios e diretrizes desse Código, mobilizando, inclusive, o Conselho Regional caso se faça necessário; c) contribuir para a alteração da correlação de forças institucionais apoiando as legítimas demandas de interesses da população usuária. (CFESS 1993).

As mudanças legitimadas no Código de Ética de 1993 são indicativas das transformações nas relações entre profissional de Serviço Social e instituições. Se os primeiros códigos contribuíssem para o fortalecimento das instituições no âmbito

organizacional, manutenção destes espaços e preservação do “bom nome da entidade”, aos poucos se construiu uma intencionalidade de rompimento enquanto agente meramente funcional. Algo evidenciado pela presença da correlação de forças nos códigos de ética de 1986 e 1993. Enquanto que no primeiro se colocava a alteração desta como um direito do profissional, no seguinte a alteração da correlação de forças aparece como um dever. Isto não apenas corrobora com os princípios fundamentais deste Código (1993), como também inclui à instrumentalidade profissional a capacidade de reconhecer essas correlações de forças para que possa alterá-las, quando necessário, em benefício dos usuários.

As condições de trabalho também são citadas nos Códigos de 1986 e 1993, sendo posteriormente normatizadas na *RESOLUÇÃO CFESS nº 493/2006 de 21 de agosto de 2006 que Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social*. Em seu Art. 1º a resolução coloca como condição essencial à realização e execução de qualquer atendimento ao usuário do Serviço Social a existência de espaço físico adequado, descrito no Art. 2 como:

O local de atendimento destinado ao assistente social deve ser dotado de espaço suficiente, para abordagens individuais ou coletivas, conforme as características dos serviços prestados, e deve possuir e garantir as seguintes características físicas: iluminação adequada ao trabalho diurno e noturno, conforme a organização institucional; recursos que garantam a privacidade do usuário naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional; ventilação adequada a atendimentos breves ou demorados e com portas fechadas espaço adequado para colocação de arquivos para a adequada guarda de material técnico de caráter reservado. (CFESS 2006).

A resolução ainda traz em seu Art. 7º

Art. 7º - O assistente social deve informar por escrito à entidade, instituição ou órgão que trabalha ou presta serviços, sob qualquer modalidade, acerca das inadequações constatadas por este, quanto as condições éticas, físicas e técnicas do exercício profissional, sugerindo alternativas para melhoria dos serviços prestados. Parágrafo Primeiro - Esgotados os recursos especificados no “caput” do presente artigo e deixando a entidade, instituição ou órgão de tomar qualquer providência ou as medidas necessárias para sanar as inadequações, o assistente social deverá informar ao CRESS do âmbito de sua jurisdição, por escrito, para intervir na situação. Parágrafo Segundo - Caso o assistente social não cumpra as exigências previstas pelo “caput” e/ou pelo parágrafo primeiro do presente artigo, se omitindo ou sendo conivente com as inadequações existentes no âmbito da pessoa jurídica, será notificado a tomar as medidas cabíveis, sob pena de apuração de sua responsabilidade ética. (CFESS 2006).

O aparato legal disposto à profissão, tanto pelo Código de Ética quanto pela resolução nº 493/2006, contribuem para a normatização da relação entre instituição – profissional com

aspectos da discussão acerca das condições de trabalho do Assistente Social e a sua inserção no âmbito institucional.

Quanto às condições de trabalho, ao discutir a condição do Assistente Social enquanto profissional liberal e de relativa autonomia na condução do exercício profissional é indicativo o fato de que “Os empregadores determinam as necessidades sociais que o trabalho do assistente social deve responder; delimitam a matéria sobre a qual incide esse trabalho; interferem nas condições em que se operam os atendimentos assim como os seus efeitos na reprodução das relações sociais.” (IAMAMOTO 2008, p. 215). O movimento histórico da profissão, em sua relação com as instituições empregadoras, é perpassada pela luta por condições de trabalho como determinante para o exercício profissional, pois

[...] ainda que os profissionais disponham, no mercado de trabalho, de uma relativa autonomia na condução de suas atividades, os empregadores articulam um conjunto de condições que informam o processamento da ação e condicionam a possibilidade de realização dos resultados projetados, estabelecendo as condições sociais em que ocorre a materialização do projeto profissional em espaços ocupacionais específicos. (IAMAMOTO, 2008, p. 215).

Todavia, as condições *dadas* ao exercício profissional não são simplesmente *cedidas* pela instituição ou imutáveis, esse tipo de leitura da inserção sócio-ocupacional compreende o espaço institucional e a função enquanto agente institucionalizado enquanto um fim em si mesmo. O Código de Ética trata das condições na relação entre instituições e profissional, e a resolução citada visa a garantia de condições adequadas ao profissional, entretanto é o posicionamento deste profissional e a forma como compreende as correlações de forças existentes e a forma como realiza coalizões e parceiras na instituição que possibilitarão mais do que o normativo ou o seu fiel cumprimento.

Os códigos de ética citados já reconheciam a necessidade de regulamentar a relação do assistente social com as instituições, sendo claro seu entendimento como espaço sócio-ocupacional. Todavia, são evidentes as diferenças como a forma da entrada e permanência do profissional deveria acontecer. Se nos primeiros Códigos, isso poderia acontecer num processo de pura legitimação do instituído, a partir de 1986 habitar as instituições era algo que merecia cuidado, exige afastar-se de um posicionamento mimetizado aos seus objetivos, e buscar atender de fato aos interesses da classe trabalhadora/usuários na perspectiva de radicalização democrática e universalização de direitos.

2 – A ANÁLISE INSTITUCIONAL COMO PROBLEMA ANALÍTICO.

A pesquisa bibliográfica, apresentada na seção anterior, é reveladora da complexidade que envolve a análise institucional, ao mesmo tempo em que reafirma a sua relevância. Essa importância é constituída não por qualquer tipo de intelectualismo que deveria se fazer no exercício profissional, mas como condição primordial para esse mesmo exercício, à medida que se coloca no reconhecimento das condições de trabalho, das demandas a serem atendidas, dos recursos disponíveis, das condições políticas apresentadas, e principalmente, como condição *sine qua non* no estabelecimento de estratégias pertinentes à direção ética-política profissional.

Dentre a complexidade da construção de uma análise institucional está a impossibilidade de reduzir o seu observatório a uma única esfera. Faz-se necessário ultrapassar as interpretações orientadas pela segmentação de esferas distintas de poder (econômicas, políticas e ideológicas) ou, a tendência de se relacionar as esferas de maneira “resultante” umas às outras¹³. E ainda recusar o pragmatismo de algumas análises, pois que “em quantas e quais partes se constitui uma realidade social (por exemplo: uma instituição)?” (ALBUQUERQUE, 1986, p. 3). Partindo de um observatório em torno de L. Althusser e Goffman, Albuquerque (1986) virá a tecer-lhes diversas críticas, questionamentos e até mesmo provocações conceituais para justificar tanto a complexidade em torno da análise de uma totalidade concreta, como as pretensas fragmentações resultantes dessas análises e características que poderiam vir a auxiliar na definição do que são as Instituições.

Segundo Albuquerque (1986), “a análise institucional é ao mesmo tempo, uma disciplina que trata dos processos ideológicos e de poder que têm lugar em instituições concretas, uma prática de intervenção psico-social em instituições e organizações e grupos, e um movimento destinado a propagar a doutrina institucionalista e a transformar a realidade” (1986, p.13).

O reconhecimento institucional é feito pela sociedade. Emblemático desse processo é o movimento atual realizado pelas grandes Corporações capitalistas e seu desejo de serem reconhecidas pela sociedade como partes importantes do todo, como essenciais a reprodução da vida em sociedade. Destaca-se na análise a elucidação dessas instituições como espaços

¹³ Ao citar o texto de L. Althusser “Ideologia e Aparelhos Ideológicos do Estado” Albuquerque alega que “Nesse texto, o autor lembra que a reprodução econômica tem relação com a produção social e que a reprodução ideológica por sua vez, tem relação com a reprodução econômica. O problema das relações entre o ideológico, o econômico e a política fica, portanto, colocado, e Althusser propõe uma solução de conjunto” (ALBUQUERQUE 1986, p.5)

onde “existe uma nítida demarcação entre o estafe e os pensionistas” (ALBUQUERQUE 1986, p.88), ou seja, os indivíduos no âmbito das instituições totalitárias se constituem enquanto estafes ou pensionistas.

Assim, ao tentar delimitar as distinções entre estes indivíduos, Albuquerque (1986) alega que “a mobilidade social é expressamente restrita, sendo prescrita uma distância social mais ou menos estrita” (1986, p.88). Isso se concretiza em âmbitos onde as práticas profissionais são definidas pelos cargos e não pela capacidade de seus atores, outra característica acerca da mobilidade social restrita é a posição fixa que os pensionistas e estafes usufruem sem redefinirem ou alterarem sua condição enquanto ator institucional.

“A comunicação entre o estafe e os pensionistas é necessária, mas estritamente controlada no que tange às relações entre o estafe superior e os pensionistas” (GUILHON 1986, p.88). Pode-se associar essa característica ao discurso competente, em que os objetivos e intencionalidades dos sujeitos se submetem a uma lógica de espaço e tempo na organização da instituição. É necessário ter um prévio conhecimento do que se fala, quando e onde se fala e a quem falamos. Está lógica perpassa tanto os pensionistas quanto os estafes no que tange a autoridade dos outros atores institucionais.

“A informação sobre os planos do estafe a respeito dos pensionistas é restrita e controlada” (1986, p.88), isso explicitasse, por exemplo, na lógica de planejamento onde os sujeitos (pensionistas) que serão objeto para a execução de uma dada ação não conseguem se inserir nos espaços onde gestam-se essas propostas. A apropriação do saber por parte do profissional e a não divulgação dos meios para a execução de uma atividade aos pensionistas resulta em uma comunicação truncada que não possibilita a compreensão do pensionista acerca da prática dos estafes.

Albuquerque (1986) demonstra quando descreve e define a estrutura composta por estafes e pensionistas, que é comum, em análises institucionais, o privilégio dado a compreensão do funcionamento e composição do “estafe”, em detrimento do conhecimento de quem são e como se comportam os “pensionistas”. Buscar as respostas neste pólo, normalmente negligenciado, é essencial para uma leitura dos meandros da realidade institucional, identificando as possibilidades de tencionamento na lógica organizacional e seus objetivos, bem como as possibilidades de sua alteração.

A construção de uma análise institucional crítica comporta diferentes orientações. De acordo com Luz (1979), a análise institucional exprime “[...] as contradições institucionais tanto a nível discurso/prática e a nível interno do discurso, como a nível das *respostas* daqueles que a instituição social tenta enquadrar” (LUZ 1979, p.26). Todavia, essa mesma

autora alerta que é insuficiente uma análise institucional que se aproprie do arsenal psicanalítico que trata do inconsciente, mesmo porque o “não-dito” no interior das instituições refere-se muito mais às estruturas de autoridade.

Luz (1979) defende a importância de uma análise que ultrapasse os modelos tradicionais, ou seja, o modelo descritivo, no qual frequentemente permanecem as análises. Em uma análise institucional tradicional ocorre sua descrição como “subsistemas ou meios face a um Sistema ou conjunto de Fins dados (*que*) têm o efeito ideológico-político específico de apresentá-los (*as instituições*) como encarnação da Ordem, entendida como sistema coerente, harmônico, natural, isto é: sem contradições, sem lutas, sem história” (1979, p.24). Em oposição opta-se por uma abordagem analítica que pretenda

Ir além de descrever sistemas de informações e decisões institucionais ou de traçar uma historiografia do funcionamento das instituições [...] trata-se de uma abordagem analítica especificamente política porque pretende descobrir nas instituições sua densidade específica como modo de produção social, evitando reduzi-las a reflexo da evolução das forças produtivas ou à função de reprodutoras das relações sociais de produção. (1979, p. 23 e 24).

A autora aponta alguns parâmetros na abordagem das instituições a serem considerados:

O 1º deles consiste em buscar no discurso institucional o que ele supõe, embora não manifeste. Em outras palavras buscar além das normas, as regras do jogo do poder sua *estrutura*. Permanecer no nível normativo - nível da retórica institucional – é, do ponto de vista metodológico, ratificar o discurso hegemônico das instituições. Isto nos remete ao clássico capítulo XV da Antropologia Estrutural de Lèvi-Strauss: as normas são o mais pobre material para se analisar uma estrutura. Elas têm por função *manter* tal estrutura: isto é, em última análise *ocultar* as contradições estruturais. (MADEL 1979, p.28).

A necessidade de ultrapassar o discurso institucional é apontado como uma prerrogativa essencial. As instituições costumam compor em seus discursos justificativas nobres para suas práticas e objetivos. Emblemático acerca disso pode ser verificado no divulgado por qualquer empresa contemporânea, nesse caso o exemplo será a Petrobras¹⁴, em

¹⁴ Em seu sítio, no ícone “Quem Somos” a descrição alega o seguinte: “A Petrobras é movida pelo desafio de prover a energia capaz de impulsionar o desenvolvimento e garantir o futuro da sociedade com competência, ética, cordialidade e respeito à diversidade. Somos uma sociedade anônima de capital aberto, cujo acionista majoritário é o Governo do Brasil, e atuamos como uma empresa de energia nos seguintes setores: exploração e produção, refino, comercialização e transporte de óleo e gás natural, petroquímica, distribuição de derivados, energia elétrica, biocombustíveis e outras fontes renováveis de energia. Líder do setor petrolífero brasileiro, expandimos nossas operações para estar

seu sítio anuncia de forma a se caracterizar como relevante para a “existência” da vida social, à medida que se propõe a garantir o futuro, desenvolvimento da nação apelando à valores como diversidade, respeito, ética e cordialidade.

Dessa forma, qualquer análise institucional que priorizasse apenas o dito teria como resultado uma imagem ingênua e, até mesmo falsa de sua dinâmica e organização. A atenção em torno do não dito, do oculto pelo discurso é essencial à medida que as normas institucionais encobrem profundas contradições sobre as quais elas estão assentadas e se reproduzem.

Ainda utilizando o exemplo acima, percebe-se qualidades admiráveis na retórica institucional. Ao alegar que seu objetivo principal é o desenvolvimento e a garantia do futuro da sociedade, não apenas se assume uma responsabilidade legítima perante a sociedade, mas se insere a idéia de que se essa empresa contribui para essa perspectiva ideal de desenvolvimento, sem a mesma talvez não se consiga tamanho êxito. Não satisfeita ainda, a empresa em questão assume uma fala na 1ª pessoa do plural, pôs ao dizer “somos” a empresa não está apenas se antropomorfizando, mas nos incluindo em sua justificativa ou missão de desenvolvimento e prosperidade¹⁵.

Dessa maneira uma empresa/corporação, ou uma instituição, nunca alegará em seu discurso que seu objetivo é explorar os recursos naturais, poluir o meio-ambiente ou reproduzir e manter a ordem hegemônica atual. A justificativa sempre ficará no nível normativo, do aceitável, explicando que suas ações advêm da necessidade de seu desenvolvimento e crescimento e estes como elementos indissociáveis ao crescimento, desenvolvimento e prosperidade da sociedade.

As instituições mantêm uma relação recíproca com a sociedade em que se insere. Pois,

Não há exploração econômica sem que se institucionalizem simultaneamente relações de poder autoritárias, mas também não é possível manter esse autoritarismo (dominação) sem apresentá-lo ideologicamente como necessário, natural e

entre as cinco maiores empresas integradas de energia no mundo até 2020 e estamos presentes em 28 países. O Plano de Negócios 2009-2013 prevê investimentos de US\$174,4 bilhões.” (sítio Petrobras 2010)

¹⁵ Ainda tenta romper com a percepção inicial das pessoas, que associam a Petrobras a empresa extratora de petróleo ao não citar esta palavra em sua descrição enquanto empresa, em seu lugar versa sobre pesquisas com biocombustíveis e outras fontes renováveis de energia citando a “responsabilidade social” uma ação em voga entre as empresas e corporações. Obviamente não se fala nesta descrição sobre os efeitos nocivos do petróleo, os históricos acidentes envolvendo derramamento da substância e o fato de que enquanto alega-se pesquisas em fontes de energia renováveis (como a eólica) os investimentos massivos para a perfuração do Pré-sal são a prioridade da empresa.

compensador (disciplina, sujeição e mistificação). (Bisneto, 2007, p.66).

Outro elemento determinante na análise institucional seria “buscar as formas de resposta do pólo institucional dominado, isto é, quando trata de uma relação de dominantes/dominados nas instituições. Torna-se assim, um instrumento valioso para o estudo de contradições intra-institucionais em conjunturas específicas” (LUZ 1979, p.28). Trata-se de reconhecer que nas instituições há indivíduos submetidos à lógica burocrática e administrativa sem perspectiva de alteração de seu *status quo*, sem reconhecimento e legitimidade dos saberes que possuem, em uma posição subalterna na estrutura institucional. Todavia essa dinâmica, mesmo que muitas vezes com forte organização burocrática, pode ser alterada à medida que se constrói um processo de correlação de forças e alianças.

É também essencial compreender a disposição das estruturas de poder para a leitura da instituição, para isso pode-se citar o início da utilização do conceito de Poder na leitura destas. Isso ocorreu no final da década de 1960¹⁶ e organiza três núcleos distintos para que se reconheça as instituições como núcleos de poder, são esses

Hierarquia, marca da subordinação inferior-superior nos dois vértices; a *ordem*, fixação do lugar das normas e dos agentes da instituição no conjunto hierárquico, fixação acompanhada de controle sobre deslocamento dos pólos institucionais; a *disciplina*, entendida como prática de obediência à hierarquia, sobretudo à hierarquia das relações sociais instituídas. (LUZ,1979, p. 36)

Nas instituições prevalecem a Hierarquia, a Ordem e a Disciplina – todas destinadas a fixar a ordem institucional, tendo como funções transversais **formar**, que serve em primeira instância para moldar os indivíduos e a partir dele definir quem está adequado aos padrões e quem se constitui como desviante; **controle**, compreendido como um aspecto subsequente à formação, aproxima-se através do controle de manutenção hegemônica e, é nesta função, que se pratica as normas institucionais condicionando os indivíduos a elas; e por fim a **repressão**, que não objetiva apenas excluir, punir e separar os elementos desviantes, pois “nem toda punição é excludente. A função repressiva tem algo de educativo quando visa o ‘exemplar’”(LUZ, 1979, p.38).

Às precauções metodológicas expostas acima, pode-se acrescentar o imperativo da particularidade histórica como constituinte de determinada instituição. Nesse caso, na constituição do Estado brasileiro, a relação público-privado presente na edificação do serviço

¹⁶ “Assim, o conceito de poder como sinônimo de dominação tem sido aplicado à macro-análise política quase em caráter exclusivo. Sua aplicação às instituições – vistas como micro poderes – somente a partir do final da década de sessenta vem sendo feita pela análise institucional. (LUZ 1979, p. 27)

público, pode-se dizer que,

Não foi efetivamente estruturado para os fins manifestos pelo discurso oficial, ou seja, de que o Estado brasileiro não foi, desde a implantação da República, orientado para prestar serviços públicos e garantir direitos de forma eficiente – isto é realizar suas funções públicas. Pelo contrário, ele constituiu-se como um dispositivo para contribuir com o processo de acumulação de riquezas de elites, através de alocação dos recursos públicos segundo os interesses econômicos destas, e para operar a consolidação de sua base de sustentação política, através de práticas patrimonialistas e clientelistas (Neves, 2005, p. 47)

A partir desses apontamentos, não apenas quanto à formação política do país, mas como o público se constitui como de usufruto e interesse privado é que compreendemos aquilo que Fedozzi aponta como:

[...] O *ethos* profundamente autoritário do modelo patrimonialista de formação social e política do país está caracterizado principalmente pelos seguintes elementos interdependentes: (1) **a concepção tutelar do poder** engendrada pela precedência e primazia histórica do Estado em relação à sociedade e que se processa através de mecanismos de cooptação e de exclusão social e política; (2) **a ausência da noção de contrato social** nos padrões de relacionamento da ordem social e política, que pressupõem o reconhecimento do outro como sujeito portador de direitos enquanto noção igualitária básica da democracia; (3) **a não distinção entre o que é público e o que é privado**, configurando a inexistência da noção republicana que está na base das democracias; (4) **a permanente reposição da dualidade entre o país real e o país formal** denotando uma esquizofrenia entre os níveis institucional e social. (FEDOZZI apud. NEVES 2005, p. 48 grifo do autor)

Necessário também compreender a lógica em torno das multinacionais, e a tendência de alegar-se que estas ultrapassam os Estados Nacionais tornando-os obsoletos. Dessa forma “[...] as transformações das relações macropolíticas e econômicas internacionais têm como um componente central a profunda alteração das relações de força entre o capital financeiro e os Estados nacionais, em detrimento destes”(NEVES, 2005, p. 30). Ainda na relação entre espaço público/privado acaba-se por executar a administração do público com mecanismos utilizados nos espaços privados, através de uma lógica administrativa que utiliza termos como eficiência e ineficiência, dessa maneira:

A análise da eficiência do Estado brasileiro deve se desenvolver a partir da consideração das finalidades históricas efetivamente atribuídas ao Estado pela estratégia de dominação das elites. Nesse sentido, podemos falar da produção social e política de um padrão de eficiência/ineficiência ao serviço público, como um componente da estratégia de dominação (NEVES 2005, p. 49).

Torna-se necessário “indagar o que cabe a cada instituição existente sobre tal estrato, isto é, que relações de poder ela integra, que relações ela mantém com outras instituições, e

como essas repartições mudam, de um estrato para outro” (NEVES 2005, p. 69) para que possamos compreender a lógica de funcionamento no interior da disposição dos equipamentos organizacionais inseridos nas instituições.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações finais, para mim, podem ser um meio de harmonizar as idéias apresentadas ao longo de um trabalho demonstrando que algo pode ser concluído a partir de uma pesquisa e resultando também em um aprendizado cristalizado. Ou pode ao longo de uma revisão sobre a produção apresentada suscitar mais dúvidas e inquietações acerca do tema. Dado a complexidade do tema e os desafios que se colocam para a compreensão deste apresentarei alguns elementos que possam contribuir na compreensão da análise institucional e conclusões acerca desta.

O documento da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social - ABEPSS: Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social apresentou uma nova lógica curricular à formação profissional. Para a ABEPSS a formação deve expressar uma dinâmica de ensino embasada na dinâmica da vida social que possibilite a inserção profissional nos espaços sócio-institucionais. Assim ao propor um currículo dividido em três núcleos de fundamentação¹⁷ interdependentes permite a identificação de momentos na formação que podem viabilizar a análise institucional enquanto agregada à prática profissional.

No Núcleo de Fundamentos da Formação Sócio-Histórica da Sociedade Brasileira aponta-se a importância de diferentes objetos de análise, tais como o Estado brasileiro para “apreender as relações entre Estado e Sociedade, desvelando os mecanismos econômicos, políticos e institucionais criados, em especial as políticas sociais, tanto no nível de seus objetivos e metas gerais, quanto no nível das problemáticas setoriais a que se referem.” (ABEPSS 1996, p.11). Nesse mesmo documento lê-se “o significado do Serviço Social no seu caráter contraditório, expresso no confronto de classes vigentes na sociedade e presentes nas instituições, o que remete também a compreensão das dinâmicas organizacionais e institucionais nas esferas estatais e privadas.” (ABEPSS 1996, p.11, 12).

O Núcleo de Fundamentos do Trabalho Profissional compreende a profissionalização do Serviço Social como uma especialização do trabalho e sua prática enquanto concretização de um processo de trabalho, tendo como objeto as expressões da questão social. Em seguida justifica que para se compreender as particularidades do Serviço Social, nesta perspectiva, é necessário apreender o conjunto de características relevantes a institucionalização da profissão. Dessa forma:

¹⁷ Esses seriam: Núcleo de fundamentos teórico-metodológicos da vida-social, Núcleo de fundamentos da particularidade da formação sócio-histórica da sociedade brasileira, Núcleo de fundamentos do trabalho profissional.

O reconhecimento do caráter interventivo do assistente social, supõe uma capacitação crítico-analítica que possibilite a construção de seus objetos de ação, em suas particularidades sócio-institucionais para a elaboração criativa de estratégias de intervenção comprometidas com as proposições ético-políticas do projeto profissional. (ABEPSS 1996, p. 13).

Estes Núcleos fornecem subsídios para entender a relevância dessa discussão na formação profissional, bem como a importância destas ao profissional.

Pode-se, enquanto hipótese problematizar que se no início de suas atividades no Brasil o Serviço Social se constituía como uma profissão que entre suas obrigações estava a de fortalecer as organizações aonde se inseria, posteriormente esta mesma profissão passou a privilegiar as demandas da população usuária tendo como meio de sustento para isso a teoria social crítica. Mas e agora, que relação há entre os profissionais de serviço social e as instituições? Se em um primeiro momento preservávamos as organizações para posteriormente privilegiarmos a população usuária, pode-se dizer que há uma nova apreensão dessa relação à vista? Como Faleiros (2007) escreve ao falar sobre a construção e desconstrução do objeto de intervenção do Serviço Social

[...] diante da compressão de salários e redução dos postos de funcionários, aumento de prontuários e implantação de novas relações com as organizações sociais, passa-se a exigir do Serviço Social a ampliação de seu trabalho administrativo, em detrimento do trabalho profissional de relação com a população, reforçando-se a tendência à burocratização, à administração de papéis, à administração de convênios. (2007, p. 20).

Como categoria profissional o Serviço Social possui propriedade e razão no âmbito institucional para exercer suas especificidades enquanto profissão. A análise institucional serve também para compreender como se legitimou esse processo de ocupação por parte do Serviço Social no espaço sócio-ocupacional. Ou seja, além de discutir a formação e prática profissional, a origem da profissão e suas orientações doutrinárias¹⁸, do posterior movimento de reconceituação e da inserção da teoria social crítica, é necessário também agregar a isso a apreensão em torno da inserção do Serviço Social nos diferentes espaços ocupados pelos profissionais.

Identificar apenas o espaço físico de um profissional e as condições materiais para o exercício profissional é incorrer no erro de realizar uma leitura acrítica do processo de inserção, permanência e continuidade do Serviço Social neste local, à medida que privilegia a compreensão da instituição como órgão empregador em detrimento de outros constituintes

¹⁸ Rerum Novarum, do papa Leão XIII de 15 de maio de 1891.

igualmente importantes. Identificam-se as salas do Serviço Social pelas placas nas portas, não pela compreensão dele enquanto constituído de processos particulares e contraditórios naquele mesmo espaço. Será isso resultado da posição galgada e legitimada pelo Serviço Social nas instituições ao inserir-se e conquistar um espaço, mas que de certa forma teria resultado na aparente estagnação do debate em torno dos espaços sócio-ocupacionais?

A análise institucional é ainda reveladora de tipos de entendimento e definidora de práticas, pois ao mesmo tempo em que exige o deslocamento analítico profissional de um espaço já estabelecido, demonstra ainda a leitura que este desenvolve acerca do espaço sócio-ocupacional possibilitando a redefinição da prática profissional atrelada a este mesmo local com uma leitura de totalidade viabilizada pela análise.

Faleiros (1991) ao dizer que a correlação de forças define os problemas e que por elas se pode elaborar as soluções, acaba por defender a necessidade da construção de categorias que permitam a apreensão da realidade, compreensão esta também defendida por Weissaupt (1998). É a partir da análise que se pode estabelecer as estratégias, como apreoadas pelo Código de Ética de 1993, privilegiando os interesses da população usuária através do exercício profissional.

Perceber a instituição, apenas enquanto engrenagem de reprodução do Estado, vinculada necessariamente aos interesses de uma classe pode resultar em uma análise empobrecida, compreendê-la enquanto constituída pela existência de relações entre seus atores pode enriquecer o entendimento profissional, pois a instituição não é um fim em si mesma, autônoma e independente. Sem os sujeitos que nela habitam, ela deixaria de existir. Isso ultrapassa a visão estrutural das organizações. Significativo também é perceber os múltiplos habitantes institucionais identificáveis nestes espaços ultrapassando a polarização existente entre profissionais e usuários, incluindo diversas possibilidades entre estes eixos. O Assistente Social ao mesmo tempo é compreendido, neste meio, como informante dos serviços da organização em uma relação de intermediação da instituição com a população e como agente privilegiado no que concerne o contato com os usuários.

É significativa nas obras analisadas uma ausência conceitual do Estado que dialogue com sua história sem necessariamente incorrer na fragmentação deste para justificar momentos históricos do próprio Estado. Dessa forma é restritiva a análise que anseia apresentar sobre o Estado etapas distintas atreladas as transformações econômicas do século passado, por exemplo, e que como resultado conclua que na contemporaneidade este é pura determinação da regulação econômica.

Ainda a partir do entendimento da profissão enquanto inserida na divisão sócio

técnica do trabalho pode-se perceber uma prevalência de abordagens acerca das instituições que utilizam como eixo de discussão as condições de trabalho, o tipo de política social a qual as instituições se vinculam, a democratização da sociedade brasileira com os limites “neoliberais” na execução das políticas sociais aliada a um excesso de normatização na efetivação dessas políticas.

De toda forma não há como encerrar este trabalho sem recorrer ao livro que permitiu seu início. Longe de ser uma leitura romanceada de uma instituição “Todos os Nomes” desencadeia no leitor o prazer pela narrativa justamente por nos fazer perceber o quão atrelado a estes espaços estão as nossas decisões e opções, e ao mesmo tempo, o quanto nossas vidas se gestam em espaços organizacionais opressores. Dessa forma a subversão da lógica institucionalizada é também uma forma de nos modificarmos enquanto sujeitos. Assim como o Sr. José, que optou pelo fio de Ariadne para adentrar o “cemitério de papéis” e modificar de forma irreversível a instituição onde trabalhava, permitindo que os vivos e os mortos habitassem o mesmo espaço, há também opções que devem ser construídas, descobertas e refutadas pelos profissionais.

A Conservatória Geral nós conhecemos, permitir perder-se ou encontrar-se lá é nossa decisão.

Referências

Associação Brasileira dos Assistentes Sociais – ABAS – **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais**. São Paulo, Associação Brasileira dos Assistentes Sociais, 1947.

Associação Brasileira de Pesquisa e Ensino em Serviço Social – ABEPSS – **Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social**. Rio de Janeiro 1996.

ALBUQUERQUE, J.A .G. **Instituição e Poder**. 2 ° edição. Rio de Janeiro: Graal, 1986.

BARROCO, M.L.S. **Ética e Serviço Social – Fundamentos Ontológicos**. 4ª edição. São Paulo: Cortez, 2006.

BISNETO, J.A. **Serviço Social e Saúde Mental – Uma análise Institucional da prática**. São Paulo: Cortez, 2007.

BRASIL.**LEI Nº. 8.662, DE 7 E JUNHO**. Dispões sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências.1993.

Conselho Federal de Assistentes Sociais – CFAS – **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais**. Rio de Janeiro, 1965.

_____. **Código de Ética Profissional do Assistente Social**. Rio de Janeiro, Conselho Federal de Assistentes Sociais, 1975.

_____. **Código de Ética Profissional do Assistente Social**. Rio de Janeiro, Conselho Federal de Assistentes Sociais, 1986.

Conselho Federal de Serviço Social – CFESS – **Código de Ética Profissional do Assistente Social**. Brasília, 1993.

CHAUÍ, M. **Cultura e Democracia**. 6º edição. São Paulo: Cortez, 1993.

FALEIROS, V. P. **Saber Profissional e Poder Institucional**. 3º edição. São Paulo: Cortez, 1991.

_____. **Estratégias em Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2007.

FOUCAULT, M. **Microfísica do Poder**. 7ª edição. Rio de Janeiro: Graal, 1998.

GUIMARÃES, S. J. A questão do Assistente Social enquanto Intelectual. **In: Serviço Social e Sociedade n. 26**. São Paulo: Cortez, 1988, p. 120 a 143.

HARVEY, D. **Condição Pós-Moderna**. 5ª edição. São Paulo: Loyola, 1992.

IAMAMOTTO, M. V. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social** . 4º edição. São Paulo: Cortez, 1997.

_____, M. V. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche – Capital Financeiro, Trabalho e Questão Social.** 3ª edição. São Paulo: Cortez, 2008.

LUZ, M.T. **As Instituições Médicas no Brasil – Instituição e Estratégia de Hegemonia.** 2ª edição. Rio de Janeiro: Graal. (Biblioteca de Saúde e Sociedade; vol.nº. 4, 1981).

NETTO, J.P. **Capitalismo Monoplista e Serviço Social.** 2ª edição. São Paulo: Cortez, 1996.

_____. **Ditadura e Serviço Social – Uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64.** 4ª edição. São Paulo: Cortez, 1998.

NEVES, J. M. **A Face Oculta da Organização: A Microfísica do Poder na Gestão do Trabalho.** Porto Alegre: Sulina, 2005.

OLIVEIRA, Francisco de. **Privatização do Público, destituição da fala e anulação da política: o totalitarismo neoliberal.** In: OLIVEIRA, Francisco de; PAOLI, Maria Célia (orgs.) Os sentidos da democracia: políticas do dissenso e hegemonia global, Petrópolis: Vozes, 2000, p. 55-81.

PALMA, D. **A Prática Política dos Profissionais – O caso do Serviço Social.** 2ª edição. São Paulo: Cortez. Lima (Peru): CELATS, 1993.

PETROBRAS. Quem Somos. Disponível em: <http://www.petrobras.com.br/pt/quem-somos/>
Acessado em 23/03/2010.

SERRA, R. M. S. **A Prática Institucionalizada do Serviço Social.** 2ª edição. São Paulo: Cortez, 1983.

SIMIONATTO, I. **Gramsci: Sua Teoria, Incidência no Brasil, Influência no Serviço Social.** 2ª edição. Florianópolis: Ed. UFSC; São Paulo: Cortez, 1999.

SIMÕES, C. **Curso de Direito do Serviço Social.** São Paulo: Cortez. (biblioteca básica de serviço social; v. 3, 1981).

SILVIA, M. L. L. **Previdência Social – Um Direito Conquistado: resgate histórico, quadro atual e propostas de mudanças.** São Luiz – MA: Sintsprev-Ma-CUT, 1995.

SOUZA, M. L. **Serviço Social e Instituição – A questão da Participação.** São Paulo: Cortez, 1982.

VIEIRA, E. **Democracia e Política Social.** São Paulo: Cortez: Autores Associados. (Coleção Polêmicas do nosso Tempo; v. 49, 1992).

WEISSHAUPT, J. R. **As Funções Sócio-institucionais do Serviço Social.** 2ª edição. São Paulo: Cortez, 1998.

