

Entre condução econômica e orientação disciplinar: reflexões sobre o futuro entendimento da qualidade no serviço social¹

*Maria Schafstedde**

*Tradução: Hans-Georg Flickinger (Univ. Kassel)
Cláudio Almir Dalbosco (UPF)*

Desde o começo dos anos noventa, do século passado, o desenvolvimento profissional do serviço social na Alemanha vê-se determinado por duas posições diferentes:

a) por um lado, desenvolveram-se novas propostas de trabalho disciplinar como respostas a problemas atuais, tais como aconselhamento de devedores, trabalho com meninas e meninos (no sentido de uma promoção e educação específicas de gênero, referentes a crianças e adolescentes) ou o trabalho social de rua, isto é, *streetwork* (entendido como trabalho de ir ao encontro dos jovens);

b) por outro lado, há numerosas tendências no sentido de equipar os atores do serviço social com um pensamento econômico – empresarial,

no intuito de comprovar a utilidade do serviço social a base de conceitos como efetividade, asseguramento de qualidade e orientação a produtos e fregueses.

O primeiro contexto de debate mencionado – o esforço no sentido de dar respostas disciplinarmente qualificadas a atuais problemas sociais – tem acompanhado o desenvolvimento profissional do serviço social desde o início de sua profissionalização, especialmente desde a academicização da formação, nos anos setenta do século passado.

* Professora da Katholische Fachhochschule Nordrhein – Westfalen, Campus Paderborn/Alemanha. E-mail: m.schafstedde@web.de

O segundo contexto – a introdução de concepções econômico-empresariais na organização de instituições do serviço social – tem algo a ver com a crise do orçamento público, isto é, com os escassos recursos públicos e com os cortes orçamentais dos Municípios, previstos para instituições e projetos sociais, desde o início dos anos noventa. Nesse contexto, as instituições sociais vêm-se intimadas pelo poder público a comprovar sua efetividade e eficiência e a “modernizar” sua estrutura organizacional segundo critérios econômico-empresariais, ou seja, segundo a rentabilidade. No seu ponto de partida, a introdução de concepções econômico-empresariais não se baseia, portanto, no esforço de melhorar o trabalho profissional, mas, sim, num problema político de condução e legitimação. O antigo ministro do Interior, Kanther, descreveu a nova constelação do problema nos seguintes termos: “Temos de nos preocupar com a questão de como, em um mundo transformado, podemos manter integralmente os serviços públicos, com menos dinheiro e planos de vagas novas de trabalho cada vez mais reduzidos...” (apud DEWE/GALILÄER, 2002, p. 170, nota 6).

Eu gostaria de esclarecer, por meio de um exemplo prático, as dificuldades que surgem para o serviço social no processo da compatibilização das duas posições referidas, a saber, por um lado, a ambição de aprofundar a competência do serviço social e, por outro, sua reorganização segundo aspectos econômico-empresariais.

Imaginemos um assistente social trabalhando com jovens no espaço público. No decorrer das atividades de tempo livre com os jovens, ele fica sabendo que alguns deles estão altamente endividados. Talvez lhe ocorra a idéia de solicitar junto à administração municipal a implementação de uma repartição de assessoramento a devedores, pois ele imagina que este problema de endividamento não atinge apenas parte dos jovens com os quais está trabalhando, mas um círculo maior de pessoas. Vista dessa perspectiva profissional-disciplinar do serviço social – que se refere ao primeiro contexto do debate mencionado – a implementação de uma tal repartição representaria como que uma medida preventiva, pois contribuiria, pelo menos na intenção, para evitar a escorregada de jovens endividados numa carreira criminal.

No entanto, o problema coloca-se no sentido de como o assistente social consegue mostrar, em termos do cálculo econômico empresarial de custo-benefício – querendo corresponder ao segundo contexto do debate –, que a repartição de assessoramento a ser implementada trabalhará de modo eficiente, que os jovens endividados iriam procurá-la e mudar seu modo de lidar com o dinheiro, prevenindo-se, assim, maiores prejuízos político-econômicos (no caso, por exemplo, de uma condenação jurídica).

Do ponto de vista de competência, o serviço social conta com incertezas. Uma demanda pela sua oferta, por exemplo, não é completamente calcu-

lável, pois cada oferta de aconselhamento baseia-se, na perspectiva disciplinar, no princípio da espontaneidade. Logo, modelos pedagógico-sociais de pensamento não podem ser traduzidos nos moldes de uma matriz do pensamento econômico. Tratando-se do ponto de vista disciplinar – por exemplo, no caso de ofertas de aconselhamento de possibilitar a recuperação de uma condução autônoma de vida, na intenção prospectiva – prevalecerão, na perspectiva econômica, os efeitos calculáveis com base na relação eficiente de custo-benefício. Isso significa que, em contrapartida ao pensamento e agir pedagógico disciplinares, o pensamento e agir econômicos orientam-se, antes de tudo, por critérios quantitativos e não qualitativos.

Para um melhor entendimento dessas exigências diferenciadas colocadas ao serviço social, quero tematizar, num primeiro passo, o contexto de fundamentação sociopolítico em favor da “modernização” econômico-empresarial das instituições de serviço social e da administração pública em geral. Esse contexto de fundamentação levou ao desafio de reestruturar os estabelecimentos públicos de prestação de serviços em empresas de prestação de serviços (1). Em seguida, preocupar-me-ei com a questão de se a eficácia disciplinar e a utilidade social do serviço social podem ser concebidas, em princípio, segundo padrões econômicos, tais como a efetividade e eficiência (2); para denominar, finalmente, alguns aspectos centrais como pontos de partida para a discussão acerca de

um desenvolvimento disciplinar de qualidade no serviço social (3).

Das repartições públicas de prestação de serviços a empresas de prestação de serviços

Ao longo da história, o serviço social posicionou-se, até hoje e segundo seu auto-entendimento, no lado oposto do sistema econômico enquanto campo de trabalho que segue outra lógica de ação, diferente daquela econômica. Isso aconteceu exatamente porque nesse campo se procurava amortecer as consequências humanitárias do processo de exclusão economicamente causado (por exemplo, no caso do desemprego). A função do serviço social foi vista no sentido de formar uma contrapartida ao princípio econômico de concorrência e de seleção. A esse entendimento do serviço social correspondeu, no passado, a matriz central do Estado de bem-estar social, a saber, de “delimitar a permanente dinâmica de desigualdade, induzida econômico-mercadologicamente” por meio de uma oferta diferenciada de prestação de serviços sociais, relacionados a pessoas – à qual o serviço social deveria pertencer como uma das áreas.

Serviços sociais foram entendidos como “instrumento de condução de uma justiça social distributiva”, referente a “estágios de vida e chances de acesso a melhores condições de vida para os menos favorecidos” (MA-

ASER 2004, p. 236). O próprio Estado entendeu-se como “guarda e pastor do bem-estar comum”, avaliando-se as atividades na área de bem-estar, sobretudo, conforme sua contribuição específica à realização da igualdade de chances. Em comparação com o ambiente favorável a ações público-sociais, especialmente nos anos setenta do século passado, em razão do crescimento econômico, encontramos hoje em situação completamente diferente, em virtude de uma concorrência internacional acentuada.

As conseqüências sociais de uma recessão econômica (alto índice de desemprego e processo de pauperização) e os custos do processo da unificação alemã “pesam sobre os orçamentos sociais públicos estreitando antes de tudo o espaço financeiro dos municípios, dos distritos e das comunas” (OLK, 1994, p. 18). Diante dessas condições, apareceram, no mais tardar desde o início dos anos noventa, as queixas quanto aos elevados custos ocasionados pelos benefícios sociais. Nesse cenário, exigiram-se e continuam-se exigindo:

- a) redução dos encargos sociais, incluídos nos salários, para aliviar as empresas;
- b) desmontagem dos serviços sociais prestados pelo Estado.

O Estado não se entende mais, em primeira linha, como “guarda e pastor do bem-estar comum”; pelo contrário, passam a dominar temas como o crescimento econômico, segurança interna e externa e parcimônia radical na realização de tarefas sociais.

Diante disso, a parcimônia no setor público deveria ser implementada, hoje, por meio de uma reconstrução do Estado de bem-estar social. Exige-se da administração social pública a comutação de suas tradicionais culturas administrativas e profissionais em culturas empresariais. Ponto de partida para passos concretos foi a contratação de que com a ampliação dos serviços sociais públicos, desde os anos setenta do século passado, o leque de benefícios veio se elevando de tal modo que a prestação de serviços já não segue mais, desde há muito tempo, rigorosamente os trilhos legais, mas, sim, que a administração – mediante o peso crescente da função de prestação de serviços – modificou-se, passo a passo, de uma administração meramente executiva (ao pé da letra) em direção a uma administração flexível (e caracterizada pela proximidade do cidadão e suas oportunidades de participação) querendo, assim, cumprir suas tarefas. Diante do espectro ampliado de tarefas, a administração deve corresponder aos critérios de parcimônia pela reestruturação de sua forma organizacional segundo as diretrizes econômico-empresariais (OLK, 1994, p. 18 ss).

No que se refere à forma tradicional de organização da administração pública, os defensores dos novos modelos de condução criticam o fato de ela ter se orientado somente pelo *input*, isto é, pela determinação do *input* através do orçamento anual, colocando-o à disposição das diferentes repartições. Aí não ocorria controle de

eficiência dos serviços, isto é, de seu *output*. A luta pelo dinheiro público teria sido uma luta de concorrência entre repartições particulares, tendo como pano de fundo negociações políticas. Transferências depois das decisões tomadas eram praticamente impossíveis, inexistindo qualquer estímulo para agir economicamente, por causa do sistema de distribuição na administração. No lugar da condução segundo o *input* deveria ser observada, portanto, a orientação segundo critérios de paraimônia e da flexibilidade dos serviços, segundo o modelo de princípios econômico-mercadológicos (OLK, 1994, p. 18-22).

Se o agir administrativo viu-se impregnado, desde a metade dos anos setenta, pela diretriz da “proximidade do cidadão”, nos anos noventa essa diretriz seria completada, embora não totalmente abandonada, por uma segunda, a saber, pela transformação da repartição de prestação de serviços numa empresa de serviços orientada pelo mercado (OLK, 1994, p. 18-22; GALILÄER, 2005, p. 130 s).

Tendo em vista essa diretriz, as administrações públicas começaram, no decorrer dos anos noventa (atingindo-se, hoje, mais do que 90% de todas as cidades, conforme Galiläer, 2005, p. 112, nota 11) a reestruturar sua “organização burocrática”. As burocracias tradicionais agem de acordo com o princípio “caso que... então”: em determinadas emergências vale esta

ou aquela lei, esse ou aquele auxílio. Agora, elas devem conduzir sua atividade segundo determinados fins de serviço, ou seja, devem avaliar se da máxima “caso que... então” se alcança mesmo o que está sendo pretendido. Se um certo serviço não conseguir provar sua efetividade, terá de ser suspenso. A condução conforme o *input* cede lugar àquela conforme o *output*, fato que significa que não somente entre a política e a administração, senão, também, entre a administração social e os detentos de instituições sociais, os acordos referentes aos serviços e o controle de sua efetividade passam a ser a base para a distribuição dos recursos financeiros. Abre-se, com isso, a concorrência entre as instituições e os detentores de prestação de serviços sociais, os quais têm de provar a legitimação de sua existência por terem alcançado os objetivos acordados obedecendo a critérios de controle de qualidade

Central para a introdução dessa nova forma de condução é o vínculo permanente do controle de qualidade e do serviço com o aspecto dos custos. É a questão dos custos que se torna, para assim dizer, o critério principal no que diz respeito às decisões políticas, anteriormente vinculadas ao conteúdo do serviço, devendo os acordos sobre os benefícios e a qualidade impedir também que se caia abaixo de determinados patamares mínimos (GALILÄER, 2005, p. 117).

Efetividade econômica versus eficiência disciplinar

A pergunta que, no meu ver, aí se coloca é de um peso fundamental, a saber, se é possível definir, em geral, fins unívocos do serviço para o campo de atividade do serviço social e meios de acordo com o grau em que tais fins foram alcançados. Uma tal possibilidade pressupõe, isto sim, que as tarefas sejam claramente delimitadas, uma estrutura simples e que a relação meio-fim possa ser calculável. No entanto, na maior parte das áreas do serviço social enfrentamos complexos contextos de problemas, que incluem modos pessoais de comportamento e condições imateriais de vida; assim, não existem relações claras entre causa e efeito para determinar as intervenções pedagógico-sociais (OLK, 1994, p. 27). Além disso, a prestação de serviços no âmbito do serviço social, seja de natureza aconselhadora, assistencialismo ou pedagógica, realiza-se por meio de interação com os clientes. Esse fato dá a entender que se trata de um “processo comunicativo, de pouco envolvimento técnico”, que tem muito a ver com a compreensão e postura pessoais.

Portanto, os objetivos – assistência, fortalecimento do Eu, participação – por um lado não podem ser produzidos em sentido técnico, por outro, porém, o processo de prestação de serviços não se esgota com o fim de atividades particulares de assistência. Intervenções pedagógico-sociais atuam de modo

duradouro, indiretamente, resultando, segundo o juízo dos clientes, em acontecimentos e decisões mais ou menos pesados e permanecendo, também, sem resultado visível (DEWE/GALLÄER, 2002, p. 171 ss).

O fato de o serviço social carecer de um resultado visível não significa, porém, que não seja eficiente. Se perguntarmos pela eficiência do serviço social, teremos de levar em consideração exatamente suas características enquanto prestação social de serviços, relacionada a pessoa, em contraposição àqueles serviços que não se caracterizam por essa referência. Desse modo e visto como prestação de serviço social relacionada a pessoas, o serviço social só consegue fazer promessas de benefícios, sem poder, ele mesmo, realizá-las – no sentido de um trabalho unilateral realizado pelo profissional. Para que essa realização se efetue, é preciso a colaboração do cliente; o serviço se realiza na interação, num ato conjunto (*uno-actu*).

Expressado na terminologia econômica, os serviços sociais significam sempre uma co-produção do beneficiado e do profissional e, com base nessa simultaneidade, produção e consumo coincidem. Além disso, uma prestação de serviço é particularmente produtiva ou bem-sucedida quando não houver mais demandas e quando não se precisar mais ofertas de assistência. No âmbito da efetividade econômica, por sua vez, a eficiência da ação evidencia-se exatamente pelo fato do aumento da demanda pelo produto – para elevar o lucro.

No serviço social não se trata, porém, de um lucro calculável, senão de um “ganho” completamente diferente, acertadamente designado por Ulrich Oevermann como manutenção ou recuperação de uma “autonomia da práxis de vida” (OEVERMANN, 1981). Se tentarmos descrever esse tipo de ganho segundo uma perspectiva social ampla, o profissional orienta-se pelo nível politicamente desejado de uma “garantia de ‘normalidade’ por meio da prestação de serviços” (OLK, 1994, p. 14; OFFE, 1987). O que se deve entender mediante a garantia de “condições normais” (OFFE, 1987, p. 175) resulta de um processo político de negociação em torno, por exemplo, do necessário abastecimento material, da abrangência necessária de assistência educacional e socializadora do leque de ofertas de formação e de benefícios... Dessa determinação da eficiência ou função, socialmente considerada necessária do serviço social, deduz-se um problema central referente à preparação e organização de serviços sociais, a saber, uma principal “indeterminação da acumulação de tarefas”. Assim afirma Olk:

Sendo que em sua maioria, os serviços sociais estão dirigidos negativamente à reação defensiva de riscos e à eliminação de estorvos, eles têm de reagir a ocasiões cujo surgimento é indeterminado temporal, espacial, pragmática e socialmente. Se fosse conhecido antecipadamente [...] quais jovens, com os quais necessidades e interesses viessem a uma casa de encontro da juventude, então se poderia coordenar, com antecedência, a respectiva oferta

efetiva de prestação de serviços, tanto em termos quantitativos, quanto, até certo grau, qualitativos, de acordo com a demanda realmente ocorrida. No entanto, problemas da determinação do leque necessário do trabalho de prestação de serviços surgem exatamente devido à falta estruturalmente condicionada dessas informações. Muito pelo contrário, a incerteza quanto à demanda dos serviços pressiona para o fato de que a “oferta” de prestação de serviços deveria estar preparada em termos espacial, temporal, pragmático e social, de tal modo, que demanda ou estorvos eventualmente apresentados pudessem ser realmente trabalhados. A garantia de condições normais [...] torna assim, por princípio, necessária e disponibilidade de “capacidade de reserva”, pois de outra maneira, uma segurança bem sucedida do estado de normalidade ou a garantia do respeito pela norma referida não poderiam ser assegurados. Tais casos aparecem, por exemplo, quando uma pessoa em busca de assistência procura, ao fim de semana, ajuda frente a uma repartição de atendimento fechada, ou quando uma emergência não pode ser atendida no hospital devido a ausência de médicos. Estes exemplos indicam à qualidade das ofertas de serviços. Mais ainda, isso significa que uma parte considerável do tempo de trabalho no setor de prestação de serviços deve ser empregada tipicamente para tornar uma reserva de serviços disponível. Uma tal disponibilidade de serviços será inútil, quando não for requerida; pois os serviços não podem ser armazenados (OLK, 1994, p. 15).

Mesmo essas poucas, embora características, marcas referentes à diferença entre o princípio de direção econômico e à lógica própria do serviço

social de prestação de serviços remetem à dificuldade de transferir formas econômico-empresariais de organização para o campo do serviço social no intuito de avaliar sua eficiência.

Vale mencionar, ainda nesse contexto, a aplicação muitas vezes criticada do conceito “freguês” para determinar o papel novo de cliente, crítica que se encontra no debate sobre os novos modelos de direção do serviço social. Se seguirmos o modelo do “freguês” na economia do mercado, “supor-se-á, aí, uma relação entre oferta e demanda, na qual a pessoa da demanda [...] escolha a oferta segundo suas próprias preferências, necessidades e os recursos financeiros” (OLK, 1994, p. 29). Vista na perspectiva disciplinar e profissional, a aplicação do ideal do freguês, que escolhe livremente as pessoas que necessitam de ajuda, é, no entanto, pronunciadamente inoportuna, pois, em razão de sua situação de necessidade, os clientes encontram-se na condição de “extrema dependência”, na qual elas seriam, em termos do mercado, “exploráveis e lográveis”.

Do ponto de vista profissional, porém, em “tais situações de necessidade de ajuda”, tratar-se-ia muito mais de “estabelecer relações de solidariedade com cliente” (OLK, 1994, p. 28 ss), orientando-se a intervenção pedagógico-social pelo “bem-estar do cliente” (SCHÜTZE, 1992, p. 135). Lá, onde os destinatários se encontram em situação de uma crise aguda, como, por exemplo, no caso de jovens que vivem

conflitos maciços com seus pais, eles freqüentemente não conseguem articular suas preferências no que tange a uma oferta específica de assistência; pior ainda, muitas vezes nem têm consciência de suas preferências.

Querendo escolher uma determinada oferta de ajuda, eles precisam, pelo menos, de um apoio, tanto no que se refere ao conhecimento das ofertas quanto em relação a sua avaliação como modo adequado de assistência na situação atual de sua crise. Muitas vezes, uma tal capacidade encontra-se somente ao fim de uma intervenção na crise aguda, não no seu começo (OLK, 1994, p. 29).

Em razão dessas diferenças principais entre princípios econômicos orientados pelo mercado e as marcas organizacionais do serviço social na sua qualidade de prestação de serviço social dirigida à pessoa, parece ser de máxima urgência reconquistar o poder de definição quanto à eficiência do serviço social com base na perspectiva disciplinar e política. Isso se torna mais necessário ainda na medida em que a implementação dos novos modelos de direção no âmbito municipal significa que “a elaboração de princípio e padrões para a qualidade/o asseguramento de qualidade, comprovação da qualidade, levantamento de demandas, documentação de benefícios etc.” entretempo estão sendo exigidos pela lei” (DEWE; GALILÄER, 2002, p. 170).

Pontos de partida do desenvolvimento disciplinar da qualidade

A discussão necessária, aí apontada, acerca da elaboração de modelos de qualidade e avaliação, orientados por critérios disciplinares, iniciou-se semente ao fim dos anos noventa do século passado. No seu cerne estavam, e ainda estão, presentes os visíveis reducionismos e estranhamento de uma concepção de qualidade e de serviço vinculada única e exclusivamente ao ponto de vista de custo-benefício. Desse modo, Burkhard Muller, usando o exemplo do produto “aconselhamento familiar e educacional”, conseguiu mostrar, em 1998, que a descrição de serviços dirigidos ao “controle de casos particulares enumeráveis” significa o nivelamento de todas as “inovações disciplinares”, tais como ofertas de aconselhamento “de baixo nível”, ou enredadas e orientadas pela comunidade, até o assessoramento educacional dirigido “ao mundo da vida” (MULLER, 1998, p. 90; DEWE/GALILÄER, p. 170).

Em consequência disso, a qualidade disciplinar no serviço social dificilmente pode ser compreendida pelo controle quantitativo dos resultados. A característica do agir pedagógico-social não consiste, de modo algum, naquela da efetuação sob todos aspectos calculável, senão, antes de tudo, na ação orientada ao agir e julgar futuros (GALILÄER, 2005, p. 240).

Ao que tudo indica, na transferência de conceitos econômico-empresariais para o campo do serviço social deveria prevalecer a pergunta pelo alcance desses conceitos. Desse modo, com a introdução de sistemas econômico-empresariais de gerenciamento em favor da melhoria da organização das instituições sociais, conseguem-se estabelecer apenas, na melhor das hipóteses, as condições gerais para o agir profissional que possibilita a qualidade, sem, no entanto, garantir seu lado substancial da qualidade. Os atuais sistemas de garantia de qualidade freqüentemente aplicados – como, por exemplo, o Total Quality Management – fornecem apenas prescrições abstratas para procedimentos e arranjos organizacionais, por meio, entre outros, da introdução de marcas visíveis para o transcurso organizacional (p. e. esclarecimento referente a competências e responsabilidades, descrição de procedimentos, tais como o processo de registro, ou formas de documentação). Trata-se aí, porém, apenas de um procedimento para garantir a qualidade, não de uma sua garantia substancial à qualidade e não de uma sua garantia substancial. No emprego dos diferentes sistemas de gerenciamento de qualidade, na prática do serviço social prevalece, não obstante, o aperfeiçoamento dos passos procedimentais em detrimento do desenvolvimento do lado substancial da qualidade, que deveria orientar-se pela relação profissional junto ao cliente. “No lugar da acessibilidade da própria execução do trabalho entre o aperfeiçoamento de passos procedimentais.”

“A cruz desta estratégia empresarial-organizacional de compensação consiste” no fato de o lado substancial da qualidade, isto é, o relacionamento com o cliente, ver-se sistematicamente escamoteado: “Acontece com necessidade o desacoplamento dos passos procedimentais de seu substrato” (GALILÄER apud DEWE, 2005, p. 261). A razão de ser disso é que o tratamento dos problemáticos contextos desfocados e dependentes da interpretação – como são típicos para o serviço social – precisa de uma competência na execução das atividades, a qual não encontra apoio nenhum nas concepções sustentadas economicamente.

Procedimento profissional que representa a alternativa enquanto estratégia de garantir a qualidade ao objeto, encontra seus limites em ações esquemáticas, repetitivas e calculáveis [...]. Formulado de modo paradoxal: constelações profissionais de ação só podem ser trabalhadas por meio da profissionalidade (DEWE, 2005, p. 262).

Para o exame e o desenvolvimento contínuo da qualidade profissional do serviço social não deveriam ser colocados como ponto de partida cálculos de racionalidade econômica, senão:

- a) referente à execução concreta de ações a pergunta: Como se age em favor do interesse do cliente e o que se pensa juntamente com isso? Aí, as condições pessoais para o agir profissional-qualitativo prevaleceriam; elas consistem – dito de modo abrangente – no conhecimento, na competência, na capacidade de reflexão e

num *ethos* como orientação por princípio de cunho pedagógico-normativo (GALILÄER, 2005, p. 154 e 229);

- b) referente às condições sociais gerais: um processo de negociação política, relacionada à questão de qual nível de normalidade que o sistema do bem-estar social ainda está disposto a garantir; isso abrange tanto a proporção do necessário abastecimento material dos economicamente desprivilegiados, quanto também, o respeito pelos direitos fundamentais à formação, à educação e à assistência, especialmente no caso dos menos favorecidos.

A pergunta pela qualidade do serviço social, assim, insere-se, por um lado, no discurso sobre os objetivos sociopolíticos, considerados em alta conta, de possibilitar a participação e, por outro, no debate disciplinar sobre a formação de competências pessoais referentes à interação entre clientes e profissionais.

Em contrapartida a isso, na atual discussão pública acerca da qualidade do serviço social, as formas de condução economicamente comprometidas e os modelos de garantia de qualidade assumem a função de estratégias substitutas, estratégias que, por um lado, substituem o debate sociopolítico sobre a validade social da prestação de serviços sociais e, por outro, se sobrepõem à discussão substancial acerca do desenvolvimento disciplinar. À medida que o controle externo ganha

lugar nas estratégias, surge, além disso, o risco de os procedimentos formais de o controle de qualidade ver-se identificado, erroneamente, com o desenvolvimento de uma qualidade substancial do serviço social. Para a qualidade substancial do serviço social não interessam, porém, procedimentos abstrato-formais, neutros do ponto de vista do conteúdo, senão a pergunta de como se constrói uma qualidade pedagógico-social, apropriada à situação e ao destinatário.

Dessa maneira, a profissão e a disciplina do serviço social vêm-se desafiadas a desenvolver critérios próprios, disciplinarmente legitimados, na base da pergunta pela gênese e pelo entendimento da qualidade do serviço social, deles fazendo o fundamento do processo da negociação política. A definição da disciplinaridade no serviço social pressupõe, desde sempre, ao lado de critérios científicos e profissionais, também orientações normativas. A partir daí vale elaborar também as diferenças entre racionalidade econômica e os princípios norteadores em termos ético-morais, que subjazem ao serviço social – tanto em nível pedagógico-disciplinar quanto no contexto de decisões políticas. Isso porque o que o serviço social consegue render depende, não por último, daquilo que no contexto sociopolítico consegue ser respeitado como norma desejável da previdência e do equilíbrio social.

Nota

- ¹ Palestra proferida como aula inaugural no PPG em Educação da Universidade de Passo Fundo no dia 14 de março de 2007. Título original: „Zwischen ökonomischer Steuerung und fachlicher Orientierung: Überlegungen zum zukünftigen Qualitätsverständnis in der Sozialen Arbeit“.

Referências

- Dewe, Bernd (2005): Perspektiven gelingender Professionalität. In: *Neue Praxis*, 35. Jg., Heft 3, S. 257-266.
- Dewe, Bernd/Galiläer, Lutz (2002): Qualitätsentwicklung – eine neue Herausforderung? In: Otto, Hans-Uwe/Rauschenbach, Thomas/Vogel, Peter (Hrsg.): *Erziehungswissenschaft: Professionalität und Kompetenz*. Opladen, S. 163-182.
- Galiläer, Lutz (2005): *Pädagogische Qualität. Perspektiven der Qualitätsdiskurse über Schule, Soziale Arbeit und Erwachsenenbildung*. Weinheim/München.
- Maaser, Wolfgang (2004): Werteorientierung und Qualitätssicherung im Kontext Sozialer Arbeit. In: Beckmann, Christof/Otto, Hans-Uwe/Richter, Martina/Schrödter, Mark (Hrsg.): *Qualität in der Sozialen Arbeit. Zwischen Nutzerinteresse und Kostenkontrolle*. Wiesbaden, S. 235-250.
- Müller, Burkhard (²1998): *Qualitätsprodukt Jugendhilfe. Kritische Thesen und praktische Vorschläge*. Freiburg i.Br.
- Oevermann, Ulrich (1981): *Professionalisierung der Pädagogik – Professionalisierbarkeit pädagogischen Handelns* (verschriftete Tonbandaufzeichnung eines Vortrags in Berlin).
- Offe, Claus (1987): Das Wachstum der Dienstleistungsarbeit: Vier soziologische Erklärungsansätze. In: OLK, Thomas/Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): *Soziale Dienste im*

Wandel 1. Helfen im Sozialstaat. Neuwied/Darmstadt, S. 171-198.

OLK, Thomas (1994): Jugendhilfe als Dienstleistung. Vom öffentlichen Gewährleistungsauftrag zur Marktorientierung? In: *Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich*, 14. Jg., Heft 53, S. 11-33.

Schütze, Fritz (1992): Sozialarbeit als „bescheidene“ Profession. In: Dewe, Bernd/Ferchhoff, Wilfried/Radtke, Frank-Olaf (Hrsg.): *Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern*, Opladen, S. 132-170.