

As implicações da burocracia na sociedade e seus rebatimentos no serviço social *The implications of bureaucracy in society and its repercussions in the social service*

Lindamar Faermann¹, Fernanda Cristina da Silva²

¹ Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e professora do Departamento de Serviço Social da Universidade de Taubaté - UNITAU.

Recebido em 20 de outubro de 2015; Aceito em 07 de dezembro de 2015.

Resumo

Este artigo discute a questão da burocracia no contexto da sociedade capitalista e suas implicações para o desenvolvimento do trabalho do assistente social. Para sua realização, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, tendo em vista o aprofundamento da temática abordada. Com base nos estudos realizados constatou-se que embora a burocracia seja um sistema de controle racionalmente organizado, útil para o atendimento dos objetivos organizacionais e para o seu funcionamento satisfatório, deixa margens para falhas, donde advêm problemáticas. A rigidez burocrática costuma minar a eficiência, pois sua estrutura pesada dificulta o enfrentamento de situações imprevisíveis e novas, além de inibir a criatividade dos profissionais. Na sistemática divisão do trabalho o funcionário especializado torna-se uma engrenagem da dinâmica organizacional. Essa característica da burocracia revela-se necessária para maximizar a produtividade, mantendo o trabalhador prisioneiro de suas funções e tolhido no emaranhado de papéis, cumprindo determinações de forma pragmática e mecanizada. O trabalho do assistente social não está isento do aparato formal e burocrático, elemento necessário para que se realize conforme os padrões exigidos. Tal lógica afeta sobremaneira a sua intervenção, visto que tende a priorizar as requisições institucionais em detrimento das demandas dos usuários que recorrem ao Serviço Social na perspectiva de acessar os seus direitos, além de induzir a práticas profissionais rotineiras e mecanicistas. Considera-se que para atender às prerrogativas éticas do Serviço Social, é imprescindível que o profissional se aproprie de estratégias que ampliem o seu campo interventivo e contribuam para desburocratizar a sua relação com os usuários.

Palavras-chave: Burocracia. Trabalho Profissional. Capitalismo.

Abstract

This text brings reflections on the issue of bureaucracy in the context of capitalist society and its implications for the development of the work of social worker. Therefore, we use the bibliographic research in order to deepen the theme. Based on the literature review was found that although the bureaucracy is a rationally organized control system, useful for meeting organizational objectives and its satisfactory operation, leaves margins for failures, where problems arise. Bureaucratic rigidity tends to undermine their effectiveness because their heavy structure makes it difficult to cope with unexpected and new situations. In systematic division of labor, the specialized staff becomes a gear together with the rest of the organization. This characteristic of bureaucracy is needed both to maximize productivity while keeping the labor as a prisoner of its functions and hampered the tangle of role, fulfilling determinations pragmatically and mechanically. The work of Social Worker is not exempt of formal bureaucratic apparatus, necessary element according to institutional standards requirements. These context affects the Social Worker intervention deeply, since tends to prioritize institutional requests in detriment to social rights demands of social services users who seeks their social rights access, besides induces to routine and mechanistic professional practices. It is considered that to meet the ethical prerogatives of Social Service, it is essential that the professional appropriates strategies to enhance its interventional field and contribute to reduce bureaucracy to its relationship with users.

Keywords: Bureaucracy. Professional Work. Capitalism.

INTRODUÇÃO

Este artigo discute a burocracia no contexto da sociedade capitalista e suas incidências no campo profissional do Serviço Social. Sua construção articula estudos teóricos e empíricos que abarcam o estudo em tela e expressa as tendências mais amplas observadas no mundo do trabalho contemporâneo. Para a sua realização, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, tendo em vista o aprofundamento da temática estudada. Segundo Gil, a pesquisa bibliográfica é desenvolvida:

(...) a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisas bibliográficas. As pesquisas sobre ideologias, bem como aquelas que se propõem à análise de diversas posições acerca de um problema, também costumam ser desenvolvidas quase exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. (GIL, 1999, p. 48)

A pesquisa bibliográfica permite estabelecer critérios de seleção das produções, como identificação, localização e período, e tem como objetivo oferecer insumos para reflexão sobre o tema pesquisado, evidenciando o que já se sabe a respeito do assunto, as principais lacunas e onde se encontram os entraves teóricos ou metodológicos. Para a seleção do tipo de produção a ser examinada, optou-se por textos clássicos e por textos que versam sobre a temática na perspectiva crítica.

O conteúdo deste artigo está estruturado em duas partes. A primeira, seguindo a fecunda e clássica orientação marxiana, analisa a burocracia a partir de seus fundamentos na esfera da produção capitalista, evidenciando os efeitos e as tendências da crescente racionalização da vida moderna. A segunda aborda as implicações da burocracia no exercício profissional do assistente social, particularizando as amarras e os constrangimentos provocados no trabalho profissional.

CONSIDERAÇÕES ACERCA DA BUROCRACIA NA VIDA MODERNA E SEUS FUNDAMENTOS CONCRETOS

Segundo Chiavenato (1983, p. 316), a teoria da burocracia surge no campo da administração por volta década de 40, quando a “Teoria Clássica e a das Relações Humanas lutavam entre si pela conquista de espaço na teoria administrativa e já apresentavam sinais de obsolescência para sua época.” De acordo com o autor, dada a complexidade das organizações, passou-se a exigir sistemas mais eficazes para o seu funcionamento e para monitorar o comportamento dos trabalhadores a partir de normas que legitimassem funções e hierarquias no âmbito organizacional tendo em vista o alcance de sua eficiência. Nesse sentido, a burocracia “tem sua base na razão instrumental, isto é, na capacidade de atingir fins propostos, de forma eficiente”. (MOTTA, 1981, p. 16).

Max Weber, um dos autores mais influentes na análise dessa temática, traçou um panorama histórico sobre a burocracia desde o Egito do Novo Império, passando pela Igreja Católica, China, Estado Europeu, corporações públicas até chegar à empresa capitalista moderna, assinalando o papel central desempenhado pelo sistema capitalista no desenvolvimento da burocracia. Seus conceitos relativos à burocracia apoiam-se no alto grau de organicidade que é característico das organizações modernas. O traço marcante de sua obra é o de analisar como as sociedades ocidentais tendem inexoravelmente à racionalização e burocratização em todas as esferas da vida social, destacando esse processo como fenômenos inevitáveis. Assim diz:

E, embora muitos se queixem dos “pecados da burocracia”, seria ilusão

imaginar que o trabalho administrativo contínuo pudesse ser executado, em qualquer setor, sem a presença de funcionários trabalhando em seus cargos. Todo modelo de vida quotidiana é talhado para se adequar a esta estrutura. Porque a administração burocrática é sempre, observada em igualdade de condições e de uma perspectiva formal e técnica, o tipo mais racional. Ela é, atualmente, indispensável para o atendimento das necessidades da administração de massa. (WEBER, 1978, p. 25)

A burocracia, portanto, representa o meio pelo qual esta tendência se mantém nas sociedades. Weber afirma que em todas as instituições a burocracia está presente, tenham elas fins materiais ou ideais, e que essas instituições se estruturam e intervêm por meio de um instrumento cada vez mais universal e eficaz do exercício da dominação, que é a própria burocracia.

O eixo central de seus estudos é a dinâmica das relações sociais de dominação, sendo esta exercida pela mediação entre o que chama de “ação social amorfa” e “relação associativa racional”. Para ele, as relações de dominação são resultados destas ações e o elemento determinante de uma ou de outra ação é o próprio indivíduo. Mesmo o Estado, a empresa ou a sociedade são, para Weber produtos de entidades individuais. A dominação para o autor refere-se a:

(...) uma situação de fato, em que uma vontade manifesta (“mandado”) do “dominador” ou dos “dominadores” quer influenciar as ações de outras pessoas (do “dominado” ou dos “dominados”), e de fato as influencia de tal modo que estas ações, num grau socialmente relevante, se realizam como se os dominados tivessem feito do próprio conteúdo do mandado a máxima de suas ações. (WEBER, 2009, p.194)

Ao fundamentar suas teses sobre dominação, assinala que o poder econômico é o resultado frequente, e muitas vezes deliberado e planejado, da dominação. Com base nessa perspectiva analisa a estrutura econômica como um desdobramento das relações de dominação.

Mas, na grande maioria das formas de dominação, e precisamente nas mais importantes, este é, de alguma maneira, o caso, e muitas vezes numa proporção tão grande que, por sua vez, o modo como os meios econômicos são empregados para conservar a dominação influencia, decisivamente, o caráter da estrutura de dominação. Além disso, a grande maioria das comunidades econômicas, entre elas precisamente as mais importantes e modernas, apresenta uma estrutura que implica dominação. E, por fim, a estrutura da dominação, por menos que sua natureza peculiar esteja univocamente ligada a determinadas formas econômicas, é quase sempre um fator relevante, em alto grau, para a economia, além de estar de alguma forma condicionada também por esta. (WEBER, 2004, p.191)

Ao analisar os fenômenos burocráticos sob diferentes matizes, Weber tende a um processo de relativização dos fundamentos da vida social, reduzindo o conjunto das relações políticas e econômicas ao domínio das ações centradas no indivíduo. Para o autor, a burocracia e a dominação não surgem do desenvolvimento do capitalismo, mas caracterizam-se como formas eficientes de poder no âmbito da organização capitalista. Constata-se portanto, em sua análise, uma insuficiência no trato da categoria trabalho, pois ao mesmo tempo em que há uma inversão da relação entre economia e dominação, as características do trabalho são metamorfoseadas em torno das funções burocráticas. O autor vale-se do desenvolvimento dos processos de trabalho ao nível do escritório, da distribuição e do funcionalismo estatal para explicar a racionalização e a divisão do trabalho. Nessa perspectiva, há uma omissão dos pressupostos do capitalismo que Marx elucidou

como formas econômico-sociais que antecederam a produção capitalista: o dinheiro como equivalente geral, o comércio mundial e a produção generalizada de mercadorias, pela explicação de um certo grau de desenvolvimento da economia monetária. Dessa forma, Weber substitui a análise dialética da formação histórica do capitalismo, por uma ideia força da burocratização como processo perene da modernidade.

O autor utiliza a dominação como categoria explicativa das relações sociais no capitalismo, desconsiderando a centralidade da exploração nesse processo, preterindo as conexões entre burocracia e divisão do trabalho no capitalismo. A justificativa dada por Weber à necessidade da burocracia, não vislumbra seus fundamentos no modo de produção capitalista, em suas funções quanto à valorização do capital. Nesse caso, as relações sociais são vistas como relações entre coisas. A divisão do trabalho é analisada como uma forma histórica que leva os indivíduos a um determinado tipo de conduta que tende a diminuir o seu espaço da ação. Daí suas teses sobre a burocratização denotarem sua resignação aos ideários liberais, evidenciando sua dificuldade em superar a descrição factual da organização capitalista no contexto dos monopólios.

Marx, em sua crítica à teoria do Estado de Hegel, contextualiza a burocracia entendendo-a num patamar que supera o que ele próprio elucida como o “espírito do Estado”, mas está representada no papel do Estado com total falta de espírito, isto é, reconhecendo-o como um Estado transfigurado, visto como o opressor direto do trabalhador.

Se para Hegel a burocracia assume a própria natureza do Estado enquanto agente provedor na satisfação das necessidades comuns, tendo um papel fundamental de mediação entre o geral e o particular, para Marx, embora a burocracia se revele como expressão do interesse público patrocinado pelo Estado, no plano empírico ela representa os interesses privados. Por isso, a burocracia é o próprio poder do Estado, na medida em que manifesta seus conteúdos. Assim,

A “burocracia” é o “*formalismo de Estado*” da sociedade civil. Ela é a “consciência do Estado”, a “vontade do Estado”, a “potência do Estado” como *uma corporação* (em contraposição ao particular, o “interesse universal” pode se manter apenas como um “particular”, tanto quanto o particular, contraposto ao universal, mantém-se como um “universal”. (MARX, 1977, p. 65)

Seguindo o pensamento de Marx (1977), o Estado interfere na sociedade civil por meio da ação burocrática apenas na formalidade de uma ilusão espiritual. Assim, a burocracia se presta ao processo de espiritualização do Estado, isto é, ao cumprimento do seu escopo mistificador. Esse espírito é essencialmente o conteúdo que transformou a burocracia em algo que está para além de si.

O Estado, sendo produto de uma sociedade de classes e como tal só pode ser uma “estrutura de dominação, isto é, um poder organizado e estruturado que permite à classe dominante do ponto de vista econômico tornar-se dominante também do ponto de vista político, garantindo para si a apropriação do excedente econômico. (MOTTA, 1981, p.24). Nesse sentido, por traz de toda a administração burocrática há uma racionalidade concernente a fins imediatos e interesses econômicos. Por isso para Marx (1977), o caráter parasitário e ineficiente da burocracia tem seu fundamento na produção da vida material regida pelo estatuto privado da propriedade e pela divisão do trabalho.

BUROCRACIA E SERVIÇO SOCIAL

A burocracia é um componente presente nos diferentes espaços de trabalho dos assistentes sociais, sejam estes públicos ou privados. Em seu cotidiano profissional, os assistentes sociais dispõem de vários instrumentos para o exercício de sua prática, sendo muitos representados pela documentação. Em face disso, a

burocracia exerce uma função dominante no trabalho profissional, corporificando-se mediante um número elevado de papéis, materializando a intervenção realizada.

Há que se lembrar que o cotidiano é o lugar privilegiado da intervenção profissional, mas dadas as características da forma de pensamento e comportamento produzidos no cotidiano, corre-se o risco de torná-la, burocrática, rotineira, reiterativa e pragmática.

A vida cotidiana é o espaço de reprodução do trabalho do assistente social. As demandas típicas das instituições rebatem na dinâmica da cotidianidade, ganhando consistência, pois a heterogeneidade, a repetição, a falta de crítica, o imediatismo, a fragmentação, o senso comum, o espontaneísmo são atitudes típicas da vida cotidiana repetidas automaticamente em face da burocracia institucional. Ou seja, a burocracia favorece essa dinâmica. Contudo, não é necessário que seja assim. (BARROCO, 2012, p.73).

O cotidiano para HELLER (1989) é a vida de todo homem, o espaço onde ele participa da cotidianidade com todos os aspectos de sua individualidade. Este homem é, ao mesmo tempo, um ser genérico e um ser singular. Sua singularidade se expressa na maneira como manifesta seus sentimentos e, como ser genérico, é produto e expressão das relações sociais. Segundo a autora, o homem já nasce na cotidianidade, não sendo possível fazer rupturas definitivas entre o comportamento cotidiano e o não cotidiano. As formas de elevação deste cotidiano são apresentadas por meio da arte e ciência, porém, nem mesmo estas categorias separam-se totalmente do pensamento cotidiano.

Henri Lefèbvre (1991) ao analisar a vida cotidiana na sociedade capitalista moderna ressalta que esta é uma sociedade submetida à burocracia e que todas as instâncias estão de tal modo estruturadas e estratificadas que convertem sempre o instituinte em algo instituído e o constituinte em algo constituído, ou seja, a realidade é vista como algo dado/pronto, o que torna ainda mais difícil a reflexão crítica sobre o trabalho profissional cotidiano, pois, quando imersos a ele nossa mente não opera epistemologicamente.

Para o profissional de Serviço Social, inserido na divisão sociotécnica do trabalho, e levando em consideração que muitos de seus instrumentos de intervenção perpassam pelo campo da documentação, identifica-se um risco iminente no cumprimento de protocolos, imposto pela necessidade de responder às demandas que emergem no seu cotidiano de trabalho de forma metódica e acelerada.

Em pesquisa realizada sobre as condições de trabalho do assistente social em São José dos Campos, Faermann (2014) expõe que, dentre os problemas vivenciados, os profissionais destacaram obstáculos relativos à burocracia. Segundo depoimento dos 45 assistentes sociais entrevistados havia excessos de atividades dessa natureza, em especial quanto ao preenchimento de formulários e coleta excessiva de dados.

São requisições que vêm aumentando, nos últimos tempos, para o Serviço Social e que afastam os profissionais do trabalho direto com a população, visto que dificultam o desenvolvimento de ações continuadas e impedem o estabelecimento de vínculos com os usuários. Ademais, quando assumidas de forma burocrática, não agregam conhecimentos sobre as informações adquiridas e nem tampouco sobre o trabalho realizado.

Trata-se de uma dinâmica institucional que vai transformando insidiosamente a própria natureza da profissão de Serviço Social, sua episteme de profissão relacional, fragilizando o trabalho direto com segmentos populares em processos de mobilização e organização, e o desenvolvimento de trabalho socioeducativo numa perspectiva emancipatória (RAICHELIS, 2011, p. 433).

A pesquisa ainda revelou que mesmo os sistemas de tecnologia, os quais em tese deveriam contribuir para o trabalho do assistente social, facilitando dinâmicas e processos de atendimento às necessidades dos sujeitos, têm sido empregados para o controle dos profissionais e dos recursos repassados aos usuários. Nessa perspectiva, utiliza-se a tecnologia para a fiscalização das ações profissionais e para padronização de procedimentos por meio de uma racionalidade estritamente burocrática.

Nos termos de Brandão (2007, p.32): “o que importa destacar sobre as formas de dominação é que estas representam modalidades de exercício de poder”. O jogo de poder proveniente da hierarquia padrão-funcionário identificada nas estruturas organizacionais fragmenta o trabalho humano tornando-o subordinado a este poder, impossibilitando o trabalhador de capturar o que está envolto em seu processo, a fim de compreender a finalidade da ação praticada.

Toda empresa tem uma ideologia oficial, isto é, um conjunto de ideias, valores e modo de pensar que falseia a realidade. Essa ideologia tem geralmente um conteúdo humanista e é sistematicamente difundida pelos escalões mais altos da hierarquia empresarial. A ideologia procura tornar legítima a ação da organização, camuflando seus objetivos de dominação em nome de valores “nobres” partilhados pelos trabalhadores. (MOTTA, 1981, p.50)

Isto significa dizer que o empregado deve acatar as ordens a que é designado para cumprir, exercendo suas atividades laborais de forma mecanizada, dentro dos padrões impostos, sem atingir a práxis no seu fazer. Nesse sentido, o trabalho torna-se alienado-estranhado, por não ser possível realizar “modificações nas tarefas que se executa, dotando-as de conteúdo e de sentido, de acordo com os desejos e necessidades daqueles que o realiza” (MENDES; WERLANG, 2013, p. 46).

Essas formas de gestão e organização do trabalho no âmbito da sociedade capitalista remetem à subordinação e ao controle dos trabalhadores, constituindo-se em modos de aprisionamento do trabalhador, na medida em que estão vinculadas a mecanismos de dominação e de burocracia que, muitas vezes degradam as condições de trabalho e adoecem, física e psiquicamente, os sujeitos, alterando toda a sua rede de relações sociais.

Os padrões impostos pela classe dominante se traduzem no controle social exercido pela organização burocrática, que, normalmente assumindo a aparência de lugar onde os indivíduos podem se autor-realizar, acaba determinando um alto grau de conformismo e preenchendo, dessa forma, funções estratégicas para um determinado sistema social. (MOTTA, 1981, p.44)

Nesse contexto, a atitude dos que detêm o poder dentro da organização, deixa implícita para o funcionário que executa a ação certa impessoalidade que o descaracteriza como ser criativo, dotado de personalidade e vontade, reconhecendo-o como mero objeto a serviço dos comandos instituídos, desumanizando-o.

Considerando que a burocracia busca a eficiência por excelência acaba por controlar e prever o comportamento humano, para tanto, detalha antecipadamente as ações, prevendo-as por meio de manuais, diretrizes, rotinas de execução e de ocorrências. Sendo assim, o trabalhador muitas vezes sente-se coagido e inseguro, com dificuldades para identificar o que é esperado de sua conduta profissional. Essa incerteza pode lhe causar transtornos psicológicos e desgastes físicos. Daí Motta (1981, p.56) considerar que “o aperfeiçoamento da burocratização, desenvolve técnicas muito mais sutis de recalcamento, repressão e marginalização”. Iamamoto (2014, p.426) traz em suas reflexões que

Ao buscar organizar formalmente esse conteúdo, a burocracia se torna *formalismo* e, como tal, se pretende “consciência superior” e “von-

tade” do Estado, isto é, poder do Estado. No tratamento burocrático dos homens e das coisas, que envolve atos, poderes e vontades, os seres reais são tratados de *modo invertido*, ou seja, não como são na realidade, mas de acordo com sua imagem no mundo da burocracia. Assim, a racionalidade burocrática adquire uma significação contrária à que se autoproclama -, portadora do interesse geral, de toda a sociedade -, e se revela como irrealidade de um mundo invertido.

Por essa perspectiva, abrange-se no campo do Serviço Social uma visão limitada das demandas que os usuários apresentam, reconhecidas como aparentemente iguais, requerendo encaminhamentos comuns. Aqui, nega-se a realidade em movimento e as particularidades dos próprios sujeitos. Por isso, não se deve perder de vista o sujeito e sua garantia de direitos como fator determinante do trabalho do assistente social. Muitas vezes o profissional norteado pela pressão e pela ânsia de responder eficientemente as exigências institucionais, mergulha na lógica burocrática e mecaniza seu atendimento. Dessa forma, detém-se na realidade aparente, preso às metas, à coleta e à sistematização de dados, visando ao elevado grau de organização e, conseqüentemente, de controle.

Ora, é evidente que nessa análise cabe entender o assistente social como trabalhador assalariado, que vende sua força de trabalho em troca de salário, dispondo de relativa autonomia para o exercício de suas funções. Nos termos de Iamamoto (2014, p.421):

O assistente social ingressa nas instituições empregadoras como parte de um coletivo de trabalhadores que implementa as ações institucionais, [e essas ações] dependem do prévio recorte das políticas definidas pelos organismos empregadores, que estabelecem demandas e prioridades a serem atendidas.

Conquanto, dispondo de uma postura crítica, perante as exigências institucionais, o profissional se valerá de sua autonomia relativa no processo de superação do instituído. Nesse sentido, encontrará mecanismos para a desburocratização das relações, aproximando-se dos sujeitos com os quais trabalha e articulando-se às forças sociais coletivas (movimentos sociais, conselhos de direitos, sindicatos, entre outras), formando alianças e acionando a rede de serviços, intencionando ampliar o seu campo de possibilidades e contribuir para os direitos sociais.

Em suas reflexões, Brandão (2007, p.169) assinala que “a cobrança pela aceitação dos ritos burocráticos racional-legais constitui fonte de legitimação da autoridade burocrática”. Assim, o profissional sente-se compelido a cumprir as ordens sem questioná-las. Contudo, é indispensável seu posicionamento ao lado da classe que vive do trabalho a fim de contribuir para a ampliação dos direitos, pressuposto para acesso às suas necessidades sociais.

Cabe destacar que nesse contexto de profundas mudanças, o trabalho do assistente social tem se conformado pela lógica da fragmentação e da procedimentalização presente nas políticas sociais. As políticas sociais e os programas institucionais, de um modo geral, têm realizado um processo de “enquadramento” do trabalho profissional, mediante a pressão para o cumprimento e procedimentalização da ação, resultando naquilo que alguns autores denominam de *Paper Work*, ou seja, uma tendência de transformar o trabalho social em um trabalho burocrático, concentrado eminentemente em papéis. (FAERMANN, 2014)

Nesse sentido, a racionalidade burocrática choca-se diretamente com o projeto ético-político do Serviço Social, que dentre seus princípios, prevê a liberdade e a recusa do arbítrio e do autoritarismo, cabendo ao profissional criar mecanismos que venham desburocratizar a sua relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados.

A atitude passiva do profissional frente a essa realidade, somada aos riscos da rotina, da burocracia e da pressão institucional, pode levar à naturalização ou à mera aceitação de um contexto de trabalho que se contrapõe a esse projeto. Por isso, a negação dessa situação é fundamental.

Para vislumbrar o alcance do horizonte do projeto ético-político, é de suma importância o assistente social se valer de estratégias, no que diz respeito ao como fazer, identificando alternativas cotidianas associadas às dimensões teórico-metodológicas e ético-políticas, apontando-as aos sujeitos que dependem da burocracia para acessar os serviços públicos. Por esse viés, podemos considerar, dentre as possibilidades existentes em sua relativa autonomia, a socialização de informações. Compartilhamos, assim, dos estudos de Iamamoto (2014, p.427), quando ela ressalta que por meio da socialização de informações “procura-se tornar transparente, ao sujeito que busca os serviços, as reais implicações de suas demandas – para além das aparências e dos dados imediatos – assim como os meios e condições de ter acesso aos direitos”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A abordagem desse estudo tomou por base a organização formal-burocrática como expressão do desenvolvimento capitalista que se legitima na lei e na razão instrumental, tal como apresentado por Marx. Partindo dessa premissa, buscou-se extrair do conjunto de referenciais abordados um arcabouço e uma estrutura geral que permitisse a exposição do fenômeno burocrático, levando ao entendimento de que a burocracia tem como eixo central a manutenção dos interesses econômicos, sendo um instrumento eficaz do Estado para atingir seus intentos.

Expressando-se como um tipo de poder, a burocracia, impõe formalismos, estruturas hierárquicas, normas escritas e regras impessoais. A impessoalidade presente no aparato burocrático contorna arbitrariamente as dificuldades e impossibilita o conhecimento crítico dos fatos. A rotina presente nesse contexto determina o comportamento dos indivíduos de forma restritiva, pragmática e reiterativa.

Há que se destacar ainda que a burocracia ocasiona a fragmentação das atividades laborais. Sua rigidez apresenta-se como elemento obstruidor de um trabalho livre e criativo, além da morosidade e da ineficiência em seu sistema no tocante ao atendimento das necessidades sociais dos trabalhadores. Trata-se de uma lógica atrelada a um sistema de razões econômico-institucionais, pautada na sujeição a normas e regras.

No campo profissional do Serviço Social a burocracia traz inúmeras implicações, podendo. Segundo Iamamoto (2014, p.428), pode “representar uma invasão de privacidade através de condutas autoritárias e burocráticas, como extensão do braço coercitivo do Estado (ou da empresa)”. No entanto, as bases teórico-metodológicas e ético-políticas que assentam a prática profissional levam a um determinado nível de apreensão da burocracia organizacional, podendo “em contrapartida abrir possibilidades para o acesso das famílias a recursos e serviços, além de acumular um conjunto de informações sobre as expressões contemporâneas da *questão social* pela via do estudo social”. (Ibidem, 2014, p.428)

Como bem expressa Martinelli (2003), é num verdadeiro movimento de contrários que as classes se movem incompativelmente no cenário social, lutando por objetivos opostos, o que determina um grau de tensão permanente na sociedade. Há de se ter claro que o homem, enquanto ser vivo e consciente, está situado em um mundo constituído de realidades “econômicas, sociais e políticas; intelectuais, religiosas, dentre outras. Sofre a ação global desse mundo e, por sua vez, reage sobre ele. É o que chamamos uma relação dialética” (GOLDMANN, 1986, p. 73). Evidentemente, esse caminho não é linear, não é harmônico e nem tem sucesso garantido. São ações e disputas em processo que se pautam em projetos sociais antagônicos.

REFERÊNCIAS

- BARROCO, M. L. S.; TERRA, S. H.; CONSELHO Federal de Serviço Social (Org.). **Código de ética do/a assistente social comentado**. São Paulo: Cortez, 2012.
- BRANDÃO, T. B. **Burocracia e Serviço Social**: uma ameaça ao projeto ético-político da profissão? 2007. Dissertação (Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, 2007.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 4. ed. São Paulo: Markon Books, 1993.
- FAERMANN, L. A. **O uso dos instrumentos e das técnicas no serviço social na perspectiva crítico-dialética**: mediações necessárias. 2014. Tese (Doutorado) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2014.
- GOLDMANN, L. **Ciências humanas e filosofia**. 10. ed., São Paulo, Difusão Européia do Livro, 1986.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- HELLER, A. **O cotidiano e a história**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1972.
- IAMAMOTO, M. V. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2014.
- LEFÈBVRE, H. **A vida cotidiana no mundo moderno**. São Paulo: Ática, 1991.
- MARTINELLI, M. L. **Serviço Social**: identidade e alienação. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2003.
- MARX. **Crítica da filosofia do direito de Hegel**. Introdução. Temas de Ciências Humanas. São Paulo: Ciências Humanas, 2, 1977.
- MENDES, J.; WERLANG, R.. Sofrimento social. **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 116. Especial: Proteção Social. São Paulo: Cortez Editora, out./dez., 2013.
- MOTTA, F. C. P. **O que é burocracia**. São Paulo: Brasiliense, 1981.
- RAICHELLIS, R. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 107, São Paulo: Cortez, 2011, p.420 – 437.
- WEBER, M., **Economia e Sociedade**. Fundamentos da Sociologia Compreensiva, v. 2, Brasília: Editora da UnB, 2004, p. 191.
- WEBER, M. **Metodologia das ciências sociais**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1999.
- WEBER, M. **Sociologia da burocracia**. Organização, Introdução e Tradução de Edmundo Campos. 4. ed. Rio de Janeiro: Zahar. 1978.