

A REVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS

THE REVOLUTION OF SERVICES

Maria Estela MONTEIRO¹

RESUMO: O presente trabalho objetiva estudar a revolução dos serviços baseando-se nas transformações sociais, tendo em vista os desafios do mundo globalizado e, conseqüentemente, as mudanças organizacionais, tecnológicas e educacionais.

UNITERMOS: Transformações sociais; tecnologia; organização; educação; revolução; serviços.

ABSTRACT: The purpose of this paper is to study the revolution of services based on social transformations under the challenges of the globalized world and, consequently, educational, technological and organizational changes.

UNITERMS: Social transformations; technology; organization; education; revolution; services.

A Revolução dos Serviços está em andamento e vai ganhando força. Nesse fato baseia-se todo o estudo a seguir, no qual enfocamos o quadro das transformações sociais frente aos desafios do mundo globalizado e às mudanças organizacionais, tecnológicas e educacionais decorrentes, com base em ângulos e posturas de profissionais totalmente inseridos neste contexto.

A organização do trabalho em ambientes estruturados tem

¹ Mestranda em Serviço Social do Programa de Pós-Graduação da F.H.D.S.S. da UNESP, Campus de Franca (SP).

sido a característica dominante da sociedade contemporânea desde que a Revolução Industrial, com suas máquinas, e a produção em massa concentraram grandes contingentes de trabalhadores. Essa sociedade de empregados, que estabelece o vínculo e o engajamento dos indivíduos no sistema de trabalho coletivo, representa direta e indiretamente não somente o meio de vida, mas o espaço objetivo e real para a realização da vida das pessoas.

A evolução da estrutura do trabalho nas organizações modernas, incrementadas pelos impactos da tecnologia, vem desenvolvendo e dimensionando uma visão especial e muito clara sobre o papel da educação hoje para a formação dos profissionais de amanhã. Isto posto, não podemos esquecer a exploração de conhecimentos causados pela tecnologia dentro dos seus mais diversos meios de comunicação e informação, a busca da satisfação existencial humana do profissional em ascensão e também o meio organizacional frente às mudanças da sua própria natureza.

Assim, duas variáveis modernas estão incomodando bastante as bases tradicionais da organização do trabalho: a complexidade da natureza mutativa dos ambientes interno/externo e a tecnologia. Ambas estão exigindo uma visão cada vez mais global e integrada da realidade do trabalho e criando campos de ação que levarão, inevitavelmente, ao reexame das relações entre o trabalho, tecnológico e educação.

Neste momento histórico, marcado por tantas transformações, muitas delas ainda em curso, é que este estudo procura apreender a forma de ser da classe trabalhadora na sociedade contemporânea. Além disso, sintetiza a realidade profissional que é ainda mais interessante. Enfocamos a existência de profissionais que assumem em nível técnico uma posição de vanguarda, mas que desenvolvem uma prática totalmente ajustadora. Observamos a heterogeneidade da postura profissional no campo de trabalho: existem profissionais que realizam trabalho amador, outros conscientes de que executam um trabalho ajustador e, finalmente, os profissionais dispostos a transpor as barreiras de controles inerentes ao campo, implantando um trabalho de mudan-

ça, inclusive em nível da própria organização, trabalho este não percebido por outros, uma vez que o espaço profissional conseguido nas organizações não oferece o poder de barganha, porque não tem força de pressão. Assim, o trabalho assume uma característica de conquista, sendo permanente a aglutinação destes esforços dispersos.

I – Um século de transformação social

Nenhum século na história passou por tantas transformações sociais como este. Nos países desenvolvidos o trabalho e a força de trabalho, a sociedade e a forma de governo são, nesta última década, totalmente diferentes de tudo que existiu em qualquer outro momento.

Em épocas anteriores, mudanças sociais muito menores provocaram guerras civis e crises. Mas as enormes transformações sociais deste século mal causaram agitação. De fato, se este século provar alguma coisa, é a futilidade da política. Por estes motivos, ocorreram muitas transformações não só da sociedade, mas também da economia, da comunidade e do estado em que vivemos.

O final do século está sendo marcado por uma corrida sem precedentes na busca do aperfeiçoamento tecnológico. A sensação é que o ser humano corre contra “um tempo finito”.

Quebrando as barreiras, a globalização fez o homem onipresente, se não de corpo, pelo menos de imagem e voz viva, permitindo a interferência nos processos e nas tomadas de decisões.

Hoje, sem dar fôlego, a competitividade molda um novo perfil para os profissionais. Os mesmos se integram, provocando uma mistura e causando uma perda de identidade profissional e de valores, porém, positivamente, isto tudo vem acrescentando e formando profissionais de qualidade, com maiores conhecimentos, flexibilidade e habilidades.

Atualmente, muitos conceitos se modificam e novos estão sendo criados. Assim como na agenda do empreendedor surgem novas palavras de ordem, como racionalização, rentabili-

dade, custo/benefício, entre outras, surgem também para os profissionais, ou seja, assessor, consultor interno/externo, organizador, analista...

Ora, esta realidade, com tantas transformações, vem forçando para que também a nossa profissão (Serviço Social) seja repensada na prática e absorvida nos "diversos" e "novos" campos de atuação. Antigamente, os trabalhadores faziam de tudo na fazenda, na casa, na oficina. Mas os trabalhadores do conhecimento são especializados por definição.

II – Desafios do mundo globalizado

Os constantes debates sobre o desafio do mundo globalizado já não trazem tantas novidades quando sabemos que também o mundo não se preparou intensivamente para este desafio. Neste sentido é que nos deparamos com tantos contrastes e consequências deste mercado, caracterizado principalmente pelo desemprego de massa de uma população despreparada, excluída e flutuante na espera de um ponto de apoio que a fortaleça em busca de sua auto-estima, subsistência e cidadania. Assim, rapidamente enfocaremos alguns conceitos contribuidores para a compreensão desta questão.

2.1 – Globalização

A abertura das fronteiras e o quase desaparecimento das políticas de subvenção da produção, sejam quais forem suas formas, acentuam, por definição, a pressão internacional.

Com a abertura cada vez maior da economia, mais produtos do que antes passam a ser atingidos pela concorrência.

A busca absoluta por competitividade se dá nas piores condições nas economias latino-americanas (inclusive no Brasil), devido ao estado de obsolescência de uma parte importante do aparelho industrial na fase posterior à "década perdida", à quase ausência de uma política industrial, à forte valorização da moeda nacional e à acelerada liberalização do comércio exterior.

A liberação econômica dos anos 90 intensificou as disparidades na renda obtida pelo trabalho, nas economias lati-

no-americanas, entre trabalhadores qualificados e não - qualificados. Esta disparidade entre trabalhadores acentuou-se, o índice de trabalho informal e o desemprego aumentaram e a porcentagem nos setores expostos à concorrência internacional diminuiu.

A globalização tende a ser cada vez mais excludente, produzindo zonas de integração em alguns lugares e, em outros, zonas de desintegração do tecido social.

Longe de gerar o universalismo que pretende, a abertura acelerada das fronteiras intensificada as vulnerabilidades e, com isso, provoca a criação de novos elos, a formação de redes complexas, com modos originais de regulamentação.

2.2 – Perplexidade do cidadão brasileiro

A *perplexidade do brasileiro, face à instabilidade, às incertezas, aos descaminhos, à vulnerabilidade das Instituições, aprofunda os conflitos entre o arcaico e o novo, entre a obsolescência e a inovação, entre as transformações de padrões da civilização ocidental e a prática terceiro-mundista da “ética da esperteza”.*

Vale aqui enfatizar as ambigüidades da postura ético-moral, que se manifestam nos vários componentes da sociedade, como ponto crítico dessa perplexidade do cidadão brasileiro que se movimenta numa corda bamba entre a valorização da esperteza e a ética do trabalho; entre o suborno e a corrupção, e a impunidade; entre a valorização da ascensão social a qualquer custo e as formas fáceis de “subir na vida”, e a busca da auto-realização através do trabalho, do esforço e da competência, entre outros. Este quadro de ambigüidades e contradições converte em utopia a construção de uma sociedade moderna, desenvolvida, humanizada, democrática, livre e equilibrada para desenvolver a atitude para o bem, o progresso, a realização, a solidariedade, a participação, a prática de valores morais, sociais e democráticos, a melhoria da qualidade de vida, colocando um desafio heróico para transformar esta utopia em realidade.

III - Mudanças organizacionais, novas tecnologias e educação

A explosão tecnológica surpreende com a mais sofisticada descoberta sendo aplicada ao lado de processos que reagem a tecnologia moderna, ainda considerada "ficção científica". Além deste contraste brasileiro no uso da tecnologia, ainda se enfrenta seu avanço acelerado em razão do qual, antes de novos conhecimentos serem divulgados e aplicados, os mesmos já são superados por novas descobertas.

O problema das relações entre educação e trabalho tem sido abordado de diferentes maneiras.

Em termos gerais, a concepção difusa parece ser aquela que contrapõe de modo excludente educação e trabalho. Considerando-se que, na atualidade, educação tende a coincidir com escola, a tendência dominante é a de situar a educação no âmbito do não-trabalho. Daí o caráter improdutivo da educação, isto é, o seu entendimento como um bem de consumo, objeto de fruição.

Essa situação tendeu a alterar-se a partir da década de 60, com o surgimento da "teoria do capital humano", passando a educação a ser entendida como algo não meramente ornamental, mas decisivo para o desenvolvimento econômico. Postulase, assim, uma estreita ligação entre educação e trabalho; isto é, considera-se que a educação potencializada e trabalho. Essa perspectiva está presente também nos críticos da "teoria do capital humano", que consideram que a educação é funcional ao sistema capitalista, não apenas ideologicamente, mas também economicamente, enquanto qualificadora da mão-de-obra (força de trabalho).

A educação constitui uma base fundamental para o mercado atual e futuro. O quadro geral da educação no Brasil converte em angústia, muitas vezes em impossibilidades, questões simples, tais como a reciclagem, a atualização e a adaptação dos trabalhadores às inovações tecnológicas e ao desenvolvimento de novas habilidades para o desempenho do trabalho.

De fato, o enfrentamento da questão educacional pelas organizações vai muito além das considerações restritas ao ajustamento da qualificação da mão-de-obra disponível, face às exigências do trabalho.

De fato, o enfrentamento da questão educacional pelas organizações vai muito além das considerações restritas ao ajustamento da qualificação da mão-de-obra disponível, face às exigências do trabalho.

A realidade, hoje, aponta para um país que precisa avançar, expandir e utilizar, em larga escala, a tecnologia, onde o trabalhador moderno ou é qualificado ou não é trabalhador, mas, ao mesmo tempo, mantém ainda uma educação elitista, alienada e obsoleta, convivendo com um povo analfabeto, quando muito com instrução elementar, sem domínio, sequer, do jogo da linguagem (não sabendo ler, escrever e nem falar) e, como consequência, sem consciência crítica e reflexiva da sua realidade histórica. Realidade, esta, impregnada pela subcultura dos operários, dos camponeses, dos subempregados e dos marginalizados que proliferam nas grandes cidades, mas que, e, acintosamente, ostenta uma cultura alienada nas classes mais altas.

Enquanto isto, as organizações dos trabalhadores, na agonia da ameaça do emprego, procuram entender a revolução tecnológica e lutam desesperadamente pela garantia do emprego, o que obriga à elevação do nível e à reciclagem dos trabalhadores para assimilarem essa tecnologia.

Ao mesmo tempo, os milhões de jovens que procuram o mercado de trabalho, além da oferta escassa de emprego, enfrentam as dificuldades referentes ao despreparo profissional e à falta de experiência. A verdade é que nunca houve o comprometimento e o empenho sério em definir responsabilidade e cobrar ações práticas para assegurar a educação e construir a liberdade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a realização deste trabalho, foi possível ampliar nossa visão com relação à atuação dos profissionais no mercado de trabalho. É o fim do conceito das carreiras em alta. O profissio-

nal que o mercado de trabalho procura agora não é escolhido apenas pelo seu diploma de graduação, mas pela sua formação geral, o que vai lhe dar capacidade de transitar por diferentes ocupações.

Através do exposto acima, comprovamos as hipóteses levantadas nesse trabalho, no qual confirmamos que estamos vivendo uma verdadeira Revolução dos Serviços, através de mais de um século de transformações sociais, sob o desafio de um mundo globalizado, ocasionando as mudanças organizacionais, tecnológicas e educacionais.

Constatamos que as empresas estão preocupadas, hoje, com o processo de globalização, que as leva a buscarem mais qualidade. Entendemos que só faz qualidade quem tem qualidade. Observamos, então, que, para ter preço e qualidade num mercado globalizante, as empresas vêm oferecendo ao trabalhador uma condição melhor de educação, saúde, qualidade de vida no trabalho, refeições mais adequadas. Esses trabalhadores não serão meros fazedores compartimentados, porque há uma busca de formação de sujeitos de direitos, deveres, que trabalhem conscientemente com suas motivações, frustrações, etc. As empresas já estão fazendo investimentos nestas direções. No entanto, vale lembrar que tudo também vai depender da inserção cada vez mais difícil dos profissionais nestas empresas, pois as exigências são que os mesmos entrem para o mercado já com alguma "bagagem". Não existe receita mágica para o sucesso.

Hoje, o que importa é que o profissional seja capaz de ocupar a gerência de uma empresa, engenheiro mecânico pode tornar-se um diretor de Marketing, um assistente social torna-se profissional liberal, analista de RH, consultor interno e externo.

Algumas universidades começaram a mudar estruturas e currículos para se adequarem ao novo perfil do mercado de trabalho. Aprender a pensar é um dos investimentos mais importantes que um estudante deve fazer. Informação hoje está disponível em todo lugar. Mas é preciso ter habilidade de processar essa informação e ainda ter habilidade para se adequar às novidades do mercado e capacidade para estar, ao longo da carreira, sempre aprendendo. Tudo isso só consegue quem tiver

desenvolvimento a capacidade de aprender, pesquisar, avaliar e solucionar problemas e decidir. É aí que entra o papel da educação.

O ideal é procurar os cursos mais genéricos na graduação e deixar a especialização para a pós-graduação que, aliás, é cada vez mais importante. O mundo se desenvolve de forma assustadora e as pessoas têm de aprender durante a vida toda. O Brasil ainda, muito preocupado com especialistas.

Percebemos, também, que, na área do Serviço Social, o empresariado procura profissionais de qualidade que, porém, não são encontrados. Isto acontece porque os assistentes sociais estão perdendo oportunidades por falta de investimento pessoal. Muitos desses profissionais ficaram agarrados a uma pauta profissional ultrapassada. Os que acompanharam o movimento da história e se atualizaram não ficando atrelados a uma pauta ultrapassada, estão bem colocados e valorizados nas empresas. Esses profissionais não só sobrevivem como crescem e estão contribuindo nas empresas para esses novos tempos, mesmo porque o mercado precisa de profissionais como os assistentes sociais. Também temos que ser generalistas, como exige a globalização.

Concluimos, assim, que esta é uma luta na qual deveremos nos envolver enquanto profissionais, objetivando continuamente que se busque o novo, sem medo dos riscos e das mudanças.

BIBLIOGRAFIA

1. Chiavenato, I. Recursos humanos. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1997.
2. Garland, R. Administração e gerenciamento para a nova era. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 1993.
3. Gil, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1995.
4. Iamamoto, M.V. Renovação e conservadorismo no serviço social. 4.ed. São Paulo: Cortez, 1997.
5. Lucena, M.D.S. da. Planejamento de recursos humanos. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1995.
6. Mello, D.P.R. Cidadania e competitividade. 5.ed. São Paulo: Cortez, 1996.

7. Oliveira, D.P.R. Planejamento estratégico. 10.ed. São Paulo: Atlas, 1996.
8. Parreira, F. E. Consultoria, consultores e clientes. 10.ed. São Paulo: Érica, 1997.