

## La autonomía relativa de los trabajadores sociales y el nuevo perfil de los servicios sociales del siglo XXI

### Resumen

La crisis de las economías capitalistas impone políticas de ajustes estructurales, incluyendo la revisión de las pautas, directrices y formatos de las políticas sociales, ganando relevancia a los procedimientos gerenciales y a la racionalidad burocrática/mercantil en la gestión de los servicios. En ese contexto, son claras las exigencias impuestas al trabajo profesional en la lógica de los trámites burocráticos y de la exigencia de cuantificación de resultados. Por lo que el objetivo de este texto es debatir el camino teórico que podría reducir la caracterización errónea de las acciones profesionales ante la burocratización y la informatización expansiva de los servicios sociales y las posibilidades de ampliar el enfoque de la acción profesional. Comprender las acciones profesionales como trabajo en servicios, es lo que viabiliza discutir la relativa autonomía profesional en las políticas sociales. Aborda el trabajador social como uno de los agentes implementadores de las políticas públicas en la línea de burócratas a nivel de calle.

### Palabras clave

Política Social. Autonomía Profesional. Servicios Sociales. Ejercicio Profesional.

## The relative autonomy of the social workers faces the new profile of social services in the 21<sup>st</sup> century

### Abstract

The crisis of capitalist economies imposes structural adjustment policies, including a review of social policy guidelines and guidelines, an analysis of managerial procedures, and a bureaucratic / mercantile analysis of service management. In this context, they are clear as requirements imposed on professional work in the line of bureaucratic procedures and collection of the quantification of results. Thus, the objective of this text is to discuss the theoretical path that can reduce the de characterization of professional actions in the face of bureaucratization and the expansive informatization of social services and as possibilities to broaden the focus of professional action. To apprehend actions as work in services, which make feasible to discuss professional autonomy in social policies. To approach the work of the social worker as one of the agents who implement public policies, in the line of bureaucrats at the street level.

### Keywords

Social Policy. Professional Autonomy. Social Service. Professional Action.

### Authors/Autores

#### Vera Maria Ribeiro Nogueira

Profesora del Programa de Pos-graduación en Política Social da la Universidad Católica de Pelotas y del Programa de Pos-graduación en Servicios Social de la Universidad Federal de Santa Catarina.  
[vera.nogueira@pq.cnpq.br](mailto:vera.nogueira@pq.cnpq.br)

#### Silvana Marta Tumelero

Profesora del Curso de Servicio Social de la Universidad Federal de Paraná, Sector Litoral.  
[siltumelero.ufpr@gmail.com](mailto:siltumelero.ufpr@gmail.com)

#### Helenara Silveira Fagundes

Profesora del Departamento de Servicio Social y del Programa de Pos-graduación en Servicio Social de la Universidad Federal de Santa Catarina.  
[helenarasf@hotmail.com](mailto:helenarasf@hotmail.com)

RECIBIDO: 03.03.17 | REVISADO: 27.04.17 | ACEPTADO: 27.04.17 | PUBLICADO: 28.04.17

## La autonomía relativa de los trabajadores sociales y el nuevo perfil de los servicios sociales del siglo XXI

### Introducción

Se observa de forma recurrente en los seminarios académicos, congresos y reuniones con asistentes sociales que los objetivos definidos para la acción profesional, difícilmente traspasan los objetivos de las instituciones responsables por la implementación de las políticas sociales, de forma que no está incorporada la intencionalidad profesional en la acción cotidiana. Se entiende que la sumisión a los designios institucionales tiende a oscurecer las posibilidades de definir los objetivos y estrategias de acción que incidan sobre las necesidades reales de los usuarios. Se constata que la acción de los profesionales es adornada por programas, proyectos, normativas, instrucciones y manuales de los órganos institucionales, generalmente del ámbito federal (Schütz y Miotto 2012, p.97).

La respuesta a lo que fue observado es todavía como una interrogante, exigiendo un esfuerzo teórico para su detección. Frente a esto, este texto pretende poner en evidencia las interrelaciones entre los elementos condicionantes de las acciones profesionales, con lo cual se puede ampliar el debate en este asunto y con esto encontrar nuevos caminos. Se parte de la suposición de que la inserción del profesional como agente estatal que implementa las políticas sociales está relacionada con las diferencias que ofrece el trabajo en el área de servicios y favorece la autonomía del profesional ejecutor de los programas sociales. Estos son elementos condicionantes que pueden ampliar la comprensión de la acción del profesional, proporcionando mayor conocimiento sobre los procesos intervencionistas y, posiblemente, garantizando una acción que va más allá de las pretensiones institucionales. Complementando este argumento, son rele-

vantes las características señaladas por Lipsky (1980) *apud* Lotta (2012) sobre las particularidades procedentes de la acción de los profesionales con actuación en el sector de punta de las políticas públicas.

Este abordaje es presentado como una invitación para nuevos enfoques, teniendo como objetivo la calificación profesional y la producción de conocimientos en nuestra área de competencia y en el área de las Ciencias Sociales. Se busca dar continuidad a la línea de argumentación acerca de la relación entre el Servicio Social y el trabajo en servicios abordado por Karsch, (1987); Nogueira, (1990); Costa, (1997); Britos, (2006); Schütz, (2009) y Schütz y Miotto, (2012).

Este trabajo se estructura en dos apartados, además de la introducción y las consideraciones finales. Inicialmente se presenta una breve explicación sobre el Estado como una forma institucional en el modo capitalista de producción. A continuación son abordadas algunas reflexiones respecto al significado de la acción en servicios una vez que las políticas sociales se materializan en acciones y servicios prestados a los usuarios y a las peculiaridades de los burócratas a nivel de calle. En este texto no son presentadas conclusiones ya que se pretende hacer un abordaje inicial sobre el tema y dejarlo abierto a otros aportes que puedan favorecer a la ampliación del aporte teórico.

### 1. La aparente autonomía del Estado capitalista

Las tendencias de construcción de un Estado de protección social, de naturaleza universalista sufrieron un decaimiento a finales del siglo XX

## The relative autonomy of the social workers faces the new profile of social services in the 21<sup>st</sup> century

e inicios del siglo XXI, y en su lugar, surgieron las iniciativas de alteración del consenso construido anteriormente, teniendo como enfoque la búsqueda de la igualdad social. En el plano organizacional, los programas son diseñados y regulados de acuerdo con los principios y lógicas de la administración gerencial y de la racionalidad técnico-burocrática, de modo que las políticas sociales por causa de varios factores, fueron y vienen siendo modeladas por una institución supuestamente modernizada, entre las cuales son dos las que sobresalen. Por un lado, las directrices normativas y programáticas de las agencias gubernamentales responsables por la toma de decisiones, por el financiamiento y regulación de las políticas públicas; por otro lado, en el campo operativo, las decisiones locales, que quedan a cargo de los gestores y las acciones desempeñadas por los profesionales que integran los equipos interdisciplinarios, entre los cuales se destacan los trabajadores sociales.

Se parte de la afirmación de que no existe posibilidad de pensar en una autonomía para las acciones profesionales en la esfera pública, sin que exista una apreciación sintética y objetiva del propio Estado, reflexión relacionada no únicamente con las funciones actuales en el campo de la política social en lo que se refiere a la garantía y usufructo de los derechos sociales, pero también, a su funcionalidad en la dinámica del modo de producción capitalista. La tradición marxista define al Estado moderno como la forma política gestada en las condiciones sociales y económicas de la organización capitalista que no termina en una dimensión funcional, pero también posee una dimensión propiamente “institucional”, siendo que esto no representa su autonomía. Por otro lado, el Estado moderno, como forma política de la relación de socialización capitalista, aparece

separado de las relaciones sociales y económicas, de la misma forma como ocurre con la mercancía “fetichismo” con relación a su productor. Este aparente distanciamiento, significa que el Estado no es autónomo en relación a la dinámica de los procesos productivos, pero que opera hegemónicamente a favor de estos, coordinado por agentes que no son propiamente la clase dominante.

El Estado, inmerso y coproducido por el orden económico capitalista y materializado en su forma política (Hirsch, 2010), presenta elementos que, para la planificación de la configuración y el contenido de las políticas públicas, terminan incidiendo en la acción de los agentes operadores. Las políticas públicas, cuando son determinadas por las luchas y disputas de intereses de los diversos actores sociales, agentes corporativos del mercado, representantes políticos partidarios, actores de la sociedad civil con sus respectivas agendas de propuestas políticas y de agentes implementadores. Si bien sería factible referirse a una especialización del Estado capitalista fundamentada en la tradición crítica, su funcionamiento burocrático no podría ser explicado por la lógica de la autoridad técnica (la pericia), de un cuerpo funcional que se aleje de las prácticas políticas, ya que esto oscurecería las contradicciones sobre las cuales operan los intelectuales o agentes implementadores de políticas.

En este artículo, cuando se menciona a los “agentes estatales implementadores de políticas públicas” se está refiriendo a los profesionales de nivel superior, es decir, a profesionales con formación técnica especializada, cuyo vínculo de trabajo es con el Estado. Estos profesionales poseen no solo una relación de sumisión jerárquica, sino también de agentes, en relación a la dimensión política presente en sus acciones y de

## La autonomía relativa de los trabajadores sociales y el nuevo perfil de los servicios sociales del siglo XXI

la relativa autonomía que poseen en la ejecución de su trabajo, cuadro en el que son incluidos los asistentes sociales.

En esta definición, la denominación de agente, engloba la noción de sujeto político y en la expresión implementadores se reconoce la concepción no solo de ejecutores sino también de creadores, gestores y ejecutores; requisitos fundamentales para el entendimiento del “personal de Estado” en su potencial condición de trabajador no alineado.

Fue pensando en la funcionalidad que los agentes implementadores de las políticas estatales tienen en la institucionalización de las políticas que este texto adopta como uno de sus ejes imperativos, las peculiaridades del trabajo en servicios, lo que posibilitaría la ampliación de los espacios democráticos y la fricción de los derechos sociales para que traspasen el plano formal y discursivo.

### 2. El trabajo en servicios y las acciones profesionales de los trabajadores sociales

Al tomar la acción profesional del trabajo en servicios como uno de los elementos para la comprensión de la relativa autonomía profesional, es necesario explicar las razones y las perspectivas de este abordaje. No se pretende restablecer las polémicas en cuanto a que si el trabajo en servicios es o no productivo, material o inmaterial, si contribuye o no a la economía desarrollista<sup>1</sup>, tampoco se tiene la intención de retomar un debate más amplio sobre los servicios, ya sea en el ámbito de la teoría marxista o desde el ámbito de la sociología del trabajo<sup>2</sup>. Únicamente son indicadas las características y propiedades de los ser-

vicios para sostener los argumentos respecto a la dificultad de tratar las acciones profesionales en una perspectiva únicamente gerencial burocrática, desprovista de contenidos políticos y valores subjetivos.

Una concepción amplia es indicada por Dal-Rosso (2014, p. 76), que postula que “[...] las actividades en servicios, comprenden una cantidad muy grande de acciones que posibilitan la circulación y el consumo, además de un conjunto de actividades agregadas a ella y de diversa naturaleza”. Según este autor las actividades desarrolladas por los empleados en el ámbito estatal son clasificadas como servicios, siempre y cuando sean prestadas a los ciudadanos y donde en la relación entre el trabajador y el empleador (Estado) se exija el pago de salario. Los servicios son incluidos en la esfera de la protección social pública conjuntamente con su funcionalidad en el campo económico, buscando brindar atención a las demandas sociales, viabilizadas por medio de políticas sociales. El alcance, diseño y la regulación de las políticas sociales son también construcciones socio-históricas, derivadas de la aprehensión del nivel de igualdad o desigualdad aceptable en cada sociedad, indicadas por la concepción de ciudadanía adoptada y justificada.

Meirelles (2006) propone un abordaje conceptual sobre servicios, partiendo de la hipótesis de que su naturaleza específica reside en el hecho de que debe ser esencialmente realizado en el trabajo, es decir, trabajo en proceso, trabajo en acción. La misma autora sintetiza una caracterización de los servicios realizado por autores contemporáneos, separándolos en dos grandes líneas: servicios centrados en la oferta y servicios centrados en la demanda, conforme afirma Meirelles (2016). Cuando el análisis es centrado en la oferta, los au-

## The relative autonomy of the social workers faces the new profile of social services in the 21<sup>st</sup> century

tores indican tres características que difieren de las demás actividades económicas: flujo, variedad y uso intensivo de recursos humanos. El flujo está relacionado con las propiedades de simultaneidad y continuidad de la prestación de servicios, los cuales deben mantenerse continuos en tiempo y espacio. La simultaneidad se presenta en otras características de los servicios: no está permitido estocar lo que fue producido, es inconmensurable ya que sus resultados son difíciles de evaluar y por lo tanto controlar. La variedad reside en la multiplicidad de técnicas de producción de los servicios y en la variación en tamaño y margen de lucro cuando son realizados por empresas productivas. El uso intensivo de recursos humanos es la tercera característica que los servicios presentan, siendo, por su naturaleza relacional, intensamente interactiva y dependiente de múltiples factores, características que apuntan a la imposibilidad de ser evaluado por el tiempo empleado (Meirelles, 2006). El trabajo en servicios supone un intercambio entre personas singulares, en una relación por lo general cara a cara. En este intercambio entran elementos subjetivos relativos a los valores, historia de vida, cultura y expectativas diferenciadas. Un servicio prestado es siempre único, no puede ser repetido en otras situaciones. No es similar a un producto que puede tener su tiempo de fabricación establecido. Al depender de acciones interactivas entre personas, su trayectoria casi siempre es procesal, variable en el tiempo, dependiendo de una mayor o menor facilidad de intercambio de información y orientaciones. Los autores que enfocan el análisis de los servicios partiendo de la demanda, buscan aprovecharlos sabiendo que su finalidad es ser destinados y donde su consumidor –función– es un determinado público.

Otro elemento relevante a los objetivos de este artículo en relación a los servicios, también

apuntado por Meirelles (2016), es el uso intensivo de la información, la habilidad de procesar e interpretar informaciones que deben ser asimiladas por los consumidores de servicios. Teniendo en cuenta la dimensión socio-educativa del trabajo social, este intercambio de información es uno de los elementos de gran peso presente en la acción cotidiana, lo que confirma el trabajo profesional como un servicio. Aunque contenga características y propiedades que lo particularicen, las actividades de servicio, al ser remuneradas tras su realización, se configuran como trabajo, de ahí que se adopta la terminología trabajo en servicio social, a pesar de que no puedan ser analizados y evaluados con la misma lógica. La intención de abordar el trabajo en servicio a partir de sus particularidades y especificaciones es con la finalidad de ver como estas inciden en el profesional y cuál es el impacto en la acción de los agentes implementadores del Estado, influenciando especialmente en la autonomía que se les fue concedida gracias al tipo de vínculo institucional establecido<sup>3</sup>.

De acuerdo con Braverman, los servicios públicos cumplen una triple función en la orden monopólica burguesa: atender las expectativas y demandas de la sociedad; servir como control a las contradicciones sociales de la sociedad capitalista contemporánea; y favorecer de forma

### notas

<sup>1</sup> Sugerimos la producción académica de autores que con extrema competencia, analizan el valor del trabajo y su relación con el trabajo en servicios, como Antunes (1999), Kon (2007), Meirelles (2008), Amorim (2009, 2012) y Dal Rosso (2014).

<sup>2</sup> Este debate fue bastante explorado en la disertación de Fernanda Schütz (2009).

<sup>3</sup> Ver publicaciones de Nogueira (1990), Costas (1998), Schütz (2009) y Schütz y Mito (2012).

## La autonomía relativa de los trabajadores sociales y el nuevo perfil de los servicios sociales del siglo XXI

indirecta, a la acumulación de capital. Las funciones anteriores, son cumplidas por la red de solidaridad civil y donde las familias pasan a ser incorporadas al Estado o a organizaciones privadas que aparecen como públicas (Braverman, 1981).

Las imprecisiones y generalidades de las definiciones sobre el significado de trabajo en servicio, son también indicadas por Claus Offe (1989), quien señala que, en la literatura del sector terciario, se trata usualmente como una categoría residual<sup>4</sup>.

Buscando superar esta imprecisión conceptual, Offe (1989), buscó desarrollar un concepto de trabajo en servicios partiendo de su funcionalidad en una perspectiva sociológica. Entiende que los servicios, incluyendo las instituciones y los profesionales prestadores de servicios, están intencionadamente orientados para el funcionamiento del orden social. Ellos equilibran la articulación entre los elementos del conjunto social y contribuyen a defender y preservar los elementos diferenciados de la sociedad. La preservación de la norma y la función de los servicios, posee dos vertientes: resguardar, por un lado, las partes del conjunto, garantizando la individualidad, las variaciones, las contingencias y situaciones diferenciadas que se presentan y por otro lado, el resultado de la intervención debe preservar las reglas, normas y valores generales del conjunto.

Con esto, se genera una distinción entre reglas y normas generales que deben ser seguidas en cada “caso” específico y donde las normas para los valores que deben ser respetadas en cualquier ámbito. Debido a esa contingencia, los medios específicos para alcanzar un objetivo están relacionados con las peculiaridades de cada si-

tuación. Las tareas de mediación, sintonización, caracterización de los servicios, son impregnadas siempre por la tensión existente entre estos dos aspectos ya mencionados. (Offe, 1989, p.137).

En las sociedades capitalistas contemporáneas los servicios son realizados por medio de las instituciones y sobre el régimen asalariado, esto es, su monetización y, por consiguiente, el establecimiento de relaciones contractuales entre los agentes envueltos en acciones idénticas a las laborales. Estas relaciones contractuales, debido a la monetización mencionada, exigen una racionalidad que es propia del trabajo y difícil de ser obedecida en el caso de los servicios, debido a sus propiedades, especialmente a su naturaleza relacional. El servicio, en el mundo capitalista, tiende a ser medido y “cobrado” siguiendo el mismo parámetro del trabajo productivo industrial, olvidándose que el primero, tiene una racionalidad diferente y no se encuadra en la racionalidad del proceso productivo de las organizaciones industriales.

La racionalidad de los servicios está subordinada también, más allá de sus propiedades particulares, a las secuencias de mediación y conciliación, observando ambos aspectos de su funcionalidad: la normalización y particularización. Demanda al agente un espacio de maniobra —de autonomía— que brinde la oportunidad de responder “aquí y ahora” a las diversas demandas.

Los servicios tienen una especificidad radicalmente opuesta a la racionalidad del trabajo industrial que define la relación directa entre medio y fin, disminuyendo el espacio de maniobra de los trabajadores y sujetándose a un mayor control externo. La esfera de los servicios, al contrario, guar-

## The relative autonomy of the social workers faces the new profile of social services in the 21<sup>st</sup> century

da una relativa autonomía del actor involucrado, no ocurre una intermediación directa entre medio y fin, por lo que, los objetivos y directrices deben ser fijados de manera no estandarizada, resguardando la tensión entre la normalización y la particularización (Nogueira, 1990).

### 3. Consideraciones finales

Lo que se pretendió con este texto fue discutir la relativa autonomía del Estado capitalista y la acción profesional que se produce como trabajo en servicio.

En relación al primer asunto –autonomía relativa del Estado– se entiende al Estado como una forma política constituida por la dinámica histórica de las relaciones sociales capitalistas, lo que significa romper con la lógica de tenerlo como representante del bien común, pero al mismo tiempo superar la visión de tener en una instancia funcional exclusivamente a la clase dominante, para definirlo como un espacio político contradictorio, cuya acción de su personal político, ya sea el dirigente o el técnico, posea una cierta autonomía.

Esa dimensión institucional del Estado se traduce en su relativa independencia en la mediación con la estructura económica, tanto en el marco legal gestado en el ámbito de la forma política, cuanto por la constitución de estructuras administrativas de diversas finalidades, las cuales no siempre atienden directamente a la clase económicamente dominante, así como a los intereses específicos de los de los agentes estatales.

Las políticas públicas son consideradas como una de las formas contemporáneas de ejercicio

de poder (Di Giovanni; Nogueira, 2015), y también como una mediación que tanto favorece al apareamiento del Estado como autónomo en relación al dominio capitalista (la aparente separación entre economía y política). Esta aparente separación también contribuye a la autonomía de sus agentes implementadores en la medida en que hay un gap entre las decisiones a niveles superiores y los resultados a nivel local, en consecuencia del proceso de implementación.

Aun considerando que las políticas públicas son una de las formas contemporáneas de poder (Di Giovanni y Nogueira, 2015), se identifica en la configuración del Estado la misma naturaleza contradictoria de su constitución, un espacio de autonomía de los agentes que las implementan; es decir, debido a las contradicciones inherentes a la dinámica estatal, las estrategias y los instrumentos de gestión adoptados para la puesta en funcionamiento de las políticas públicas, no poseen “valor en sí mismo”, pero pueden configurarse como distintos contenidos políticos y se abren a la posibilidad de abordar al Estado en acción y verificar como este se construye, por medio de sus agentes, en respuesta a una determinada realidad social con determinada dimensión ético-política.

Es importante observar que el proceso de implementación no se reduce a actividades administrativas y sus dispositivos técnicos y posee un carácter social. A este carácter social se le deben las alteraciones en el proceso de materialización

#### notas

<sup>4</sup> Meirelles (2008) identifica la metodología con que las agencias multilaterales clasifican a los servicios de orden estrictamente industrial y derivada de una visión material (tangible) de economía, tomándolos de cierta forma como una categoría residual.

## La autonomía relativa de los trabajadores sociales y el nuevo perfil de los servicios sociales del siglo XXI

de los planes y programas impactados por las particularidades de la cultura política local y por el hecho de asumir las características de servicios, los cuales son prestados por los agentes implementadores.

En cuanto al trabajo en servicios, se rescataron sus particularidades y se evidenció una lógica propia con características que dificultan su control intensivo, generando un espacio de libertad donde el profesional imprime sus valores, su cultura y sus ideales como profesional. Se partió de la suposición según la cual se considera a los asistentes sociales como agentes implementadores en el espacio estatal y esto requirió se reconociera al Estado como una institución con aparente autonomía.

En relación a la vinculación de la naturaleza intervencionista de los Servicios Sociales y su configuración como un servicio, con el reconocimiento de sus límites y/o relativa autonomía, Lotta (2012, p.111), haciéndose eco de la literatura sobre implementación de políticas, advierte que la elección de los profesionales puede favorecer a la diferenciación territorial de la oferta de las políticas sociales, “[...] creando, reforzando o combatiendo procesos de segregación y desigualdad”. Por otra parte, afirma que la discreción de los agentes implementadores, entre ellos los profesionales, provoca una metamorfosis en las políticas, adaptándolas al contexto local.

Es importante resaltar que el análisis de la acción de los trabajadores sociales respecto al trabajo en servicios posibilita la relativa autonomía profesional y exige que sea el estatuto teórico el que viabilice la definición de los procedimientos que concretizan la intervención, constituyéndose en garantía de calidad profesional.

Para los trabajadores sociales que poseen vínculo de trabajo con el Estado, rescatar la racionalidad propia de los servicios –la mediación y articulación con la práctica profesional–, contribuye para la superación de muchas angustias profesionales. Colaborando para el reconocimiento y superación de las polaridades entre la lógica institucional y profesional.

Se enfatiza la importancia actual del nivel local, lo que pone en relevancia la importancia de los agentes implementadores, pues como afirma Zittoun (2012), es en lo local donde se recrean las políticas públicas.

## The relative autonomy of the social workers faces the new profile of social services in the 21<sup>st</sup> century

### BIBLIOGRAFÍA

- Braverman H. (1981). *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. Rio Janeiro: Zahar.
- Britos, N. (2006). *Ambito Profesional y mundo del trabajo: política social y trabajo social en los noventa*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Costa, M. (1997). Os serviços na contemporaneidade: notas sobre o trabalho em serviço. En: Mota, A. *A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao serviço social* (pp.97-113). São Paulo: Cortez.
- Dal Rosso, S. (2014). Teoria do valor e trabalho produtivo no setor de serviços. *Cad. CRH*, Salvador, 27(70), 75-89. Recuperado 10.06. 2015. [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-49792014000100006&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-49792014000100006&lng=pt&nrm=iso).
- Di Giovanni, G. Nogueira, M. A. (2015). *Dicionário de Políticas Públicas* (1ª ed). São Paulo: UNESP.
- Hirsch, J. (2010). *Teoria materialista do Estado: processos de transformação do sistema capitalista de Estados*. Trad. Luciano Cavini Martorano. Rio de Janeiro: Revan.
- Karsch, U. (1987). *O Serviço Social na era dos serviços*. São Paulo: Cortez.
- Lotta, G. (2012). O papel das burocracias do nível da rua na implementação de políticas públicas: entre o controle e a discricionariedade. En: Faria, Carlos Aurélio P. (Org.). *Implementação de políticas públicas: teoria e prática* (pp.20-49). Belo Horizonte: PUC/MG.
- Meirelles, D. (2006). O conceito de serviço. *Rev. Econ. Polít.*, 26(1), 119-136. Recuperado 10.06.2015. [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-31572006000100007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31572006000100007&lng=en&nrm=iso).
- Nogueira, V. (1990). Os serviços e o serviço social: explicações e implicações. *Semina*, 11(3), 160-164. Recuperado 08.06.2015. <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/seminasoc/article/view/9251>.
- Offe, C. (1989). *Capitalismo Desorganizado*. São Paulo: Brasiliense.
- Schütz, F. (2009). *O debate sobre os serviços na política social: implicações para o Serviço Social*. (Disertación de Maestría en Servicio social). Programa de Pos-graduación en Servicio Social de la Universidad Federal de Santa Catarina.
- Schütz, F. y Miotto, R. (2012). O trabalho em serviços: contribuições para o debate do Serviço Social. *Em Pauta*, 10(2), 83-101.
- Zittoun, P. (2013). *La fabrique politique des politiques publiques*. Paris: Presses de Science Po.