

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CRISTINA ALVES ATANAZIO

**A APROPRIAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO EXERCÍCIO
PROFISIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL**

FLORIANÓPOLIS

2019

CRISTINA ALVES ATANAZIO

**A APROPRIAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO EXERCÍCIO
PROFISIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social. Orientador: Helder Boska de Moraes Sarmiento.

FLORIANÓPOLIS

2019

"Se não arriscarmos, não criamos o futuro...".

(Eiichiro Oda)

RESUMO

Esse trabalho tem como objetivo analisar a atuação profissional do Assistente Social com base na apropriação da Tecnologia da Informação (TI), destacando a necessidade do uso de novas ferramentas tecnológicas para o processo de qualificação profissional, tendo em vista que as transformações sociais influenciaram na maneira como é direcionada a tecnologia deste modo, as profissões tendem a inseri-la em seus processos de trabalho como uma nova metodologia da ação profissional. Para o Assistente Social a TI proporcionou uma nova perspectiva em sua atuação trazendo novos instrumentais de trabalho para possibilitar o acesso à informação tanto do profissional quanto do usuário atendido.

Palavra chave: Serviço Social. Tecnologia da informação. Trabalho

ABSTRACT

This paper aims to analyze the professional performance of the Social Worker based on the appropriation of Information Technology (IT), highlighting the need for the use of new technological tools for the professional qualification process, considering that social transformations have influenced in the way as technology is directed in this way, the professions tend to insert it into their work processes as a new methodology of professional action. For the Social Worker IT provided a new perspective in its work bringing new tools of work to enable access to information of both the professional and the user attended.

Keyword: Social Work. Information Technology. Job

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	6
2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	8
2.1 Conceituação da tecnologia da informação (TI)	8
2.2 Tecnologia da informação e sociedade	11
3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL	17
3.1 Serviço social e tecnologia da informação: impactos na pratica profissional	18
3.2 Serviço social e tecnologia da informação como instrumentalidade e ferramenta de trabalho	26
3.3 Projeto ético - politico do serviço social e a tecnologia da informação	34
CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
REFERENCIAS	47

INTRODUÇÃO

O presente trabalho de conclusão de curso irá abordar sobre a temática da Apropriação da Tecnologia da Informação (TI) no exercício profissional do Assistente Social, o tema proposto foi escolhido a partir das experiências vivenciadas durante trajetória acadêmica e profissional, salientando o interesse sobre o tema a partir da compreensão da importância da utilização da TI pelos Assistentes Sociais em seu processo de trabalho, a partir de uma análise bibliográfica do que se discute sobre o assunto.

Teve como relevância a temática a potencialidade que a TI pode trazer para o exercício profissional do Serviço Social, visando uma relação para que promova a qualificação profissional sem que o Assistente Social perca a criticidade em sua atuação profissional. Os objetivos desse trabalho basearam-se no aprofundamento teórico que conste a relação entre o Serviço Social e a Tecnologia da Informação (TI)

Além disso, o que propiciou a execução desse trabalho de conclusão de curso foi vislumbrar a partir dos espaços vivenciados profissionalmente, um processo de inovação como condição para os profissionais de transformarem seus espaços de trabalho utilizando novos instrumentais que permita criar novos métodos para realização de seu trabalho.

O presente trabalho será composto por dois capítulos, no primeiro tem-se uma breve concepção do que é a Tecnologia da Informação na sociedade, destacando sua inserção na sociedade, trazendo em conteúdo o que impactou nas ações dos indivíduos, tendo em vista que a estrutura em que a TI está presente nos dias atuais foi de uma mudança gradativa influenciada pela necessidade humana de gerar informação em grande escala e de acesso imediato.

No segundo capítulo visa trazer a TI como processo de trabalho do Assistente Social, destacando que para o exercício profissional, é necessário, às vezes, se adequar a novos modos de execução do trabalho, deste modo salienta-se a TI como instrumento de trabalho e como complemento para o projeto profissional.

Ao final são apresentadas as conclusões que vão ao direcionamento da importância do uso da TI para o exercício profissional do Assistente Social, como processo de desenvolvimento profissional e qualificação.

2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) atualmente tem se difundido em diversas instâncias na sociedade, seja de caráter profissional ou pessoal, ela possui uma vasta utilização pelos indivíduos que dela necessitam para o usufruto e difusão de informações. A TI torna-se um conjunto de ferramentas tecnológicas nas quais precisam de devida finalidade para executá-las, ou seja, para que ela seja efetivada existe a necessidade de um objetivo para ser utilizada.

Neste Capítulo será apresentado o conceito de TI com abordagens teóricas deixando em destaque sua concepção e características para entendê-la melhor em seguida a conceituação da TI na sociedade, enfatizando sua existência na sociedade através das relações sociais, e no espaço que vem a ser tomado por esse conjunto.

2.1 Conceituação da tecnologia da informação (TI)

As revoluções que ocorreram em escala mundial influenciaram na composição da tecnologia, desde a criação de novos componentes informacionais (Hardwares¹ e Software²) até a evolução de ferramentas digitais para os processamentos de dados, é um processo que gradativamente foi sendo enraizado na sociedade e ampliado conforme as demandas que dela acarretavam. (Castells, 1999)

Em fins da década de 1990, o poder da comunicação da Internet juntamente com os novos progressos em telecomunicações e computação provocaram mais uma grande mudança tecnológica, dos microcomputadores e dos mainframes³ descentralizados e autônomos à computação universal por meio de interconexão de dispositivos de processamento de dados, existentes em diversos formatos.” (Castells, 2001, p.89).

¹ Hardware são ferramentas tecnológicas utilizadas para executar um serviço informacional. Castells (1999)

² Software funciona como um armazenador de dados. Castells (1999)

³ Mainframes basicamente são dispositivos que desenvolvem a distribuição de informações através de um dispositivo central. Castells (1999)

O século XX foi marcado por mudanças significativas, sendo uma delas, a transformação informacional, onde a tecnologia toma um lugar abrangente na sociedade (Castells, 2001). Interessantemente Castells (2001, p.69) destaca sobre a revolução tecnológica mencionando que

[...] a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informações, mas a aplicação, desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/ comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso.

Quando o autor se refere aos conhecimentos ele destaca para as mais diversas áreas de saberes onde podem ser compartilhado por meios tecnológicos para ter consentimento daquilo a ser viabilizado em escala maior, deste modo “a inovação e seu uso” na qual menciona, permite a essas áreas de conhecimento a possibilidade de sua transformação a partir do que a tecnologia proporciona para trazer uma nova forma de visualizar esse conhecimento e de usufruí-lo de um novo aspecto.

Castells (1999, p.67) também destaca que,

As tecnologias da informação vão além do computador isolado e abrangem as redes de comunicação, equipamentos de *fax*, impressoras e copadoras “inteligentes”, *workstations* (ou estações de trabalho), processamento de imagem, gráficos, multimídia e comunicação em vídeo. Cada vez mais, os problemas serão resolvidos não por um *mainframe*⁴ isolado ou um microcomputador, mas por um conjunto de dispositivos digitais dispostos em rede.

Deste modo a partir da gama de ferramentas tecnológicas, proporcionou ao indivíduo a utilização de novos meios para suprir as demandas, isso implica no espaço de trabalho, pois, percebe-se que conforme aumenta à produção de ferramentas digitais, a tecnologia se torna como um novo instrumental de trabalho que proporciona um novo ambiente dinâmico de atuação. A tecnologia da informação (TI) surge como um agente revolucionário e influente nas relações sociais, ela torna-se presente nas mais diversas formas de difusão da comunicação.

⁴ Diferentemente dos microcomputadores que possuem uma escala menor de processamento que é mais focado em uma determinada função, os mainframe, possuem uma escala maior no desenvolver de processamento de dados potencializando a difusão das informações. Castells (1999)

Veloso (2010, p.521) afirma também que “Apesar de sua larga aplicação, é possível constatar certa dificuldade em delimitar e definir as tecnologias da informação.”, a TI é vista como uma forma de gerir informações e aplica-las de diversos contextos nos dias atuais, assim como menciona Veloso (2010, p.521).

a TI é vista em termos de operacionalização em sentido genérico, priorizando a habilidade de utilizar e interagir com a máquina; por outro, valoriza-se, também, a atividade de reapropriação e reelaboração da linguagem informacional voltada para novos usos e finalidades.

A TI instigou o modo como a difusão da informação é colocada na sociedade, sendo vista em novo padrão abrangendo mais conhecimento satisfazendo os desejos dos indivíduos, tornando-se influencia os recursos tecnológicos, pois, transforma-se em base de conhecimento e de aprimoramento, a interação é vista como mediação entre uso e finalidade daquilo que almeja com a informação, por isso a TI tem seu papel essencial em estruturar dados que facilitem o acesso a novos saberes (Veloso, 2010).

a influência da informática nos processos de difusão da informação é decisiva. Conduz à adoção de novo modelo informacional distributivo, dinâmico e hipertextual, no sentido de atender os usuários conectados em redes eletrônicas, de modo não mais linear, mas respeitando sua estrutura cognitiva, suas demandas singulares, independentemente da localização geográfica. Tal dinamicidade pressupõe maior agilidade, precisão, completeza, consistência e densidade. (Targino, 1995, p. 3)

A tecnologia impulsionou a elaborar outros aparatos tecnológicos que propusessem o acesso dinâmico, pois a necessidade do uso enraizou em um processo imediato e que a cada momento deve ser reavaliado e em vezes, recriado para que atenda a necessidades dos usuários. O que a autora trouxe retrata nos dias atuais em que concebemos a informatização como um mecanismo de apropriação instantânea que conseqüentemente está relacionado a responder as necessidades mutuas e ao mesmo tempo privadas, por isso, atualmente tem-se as novas tecnologias que vêm para satisfazer o que os sujeitos almejam, ao mesmo tempo em que a tecnologia esta em constante reajuste para tornar seu proposito de concluir tal finalidade. (Targino, 1995)

Com o avanço da tecnologia na sociedade os indivíduos tendem a criar uma nova referencia diante desses avanços, com isso existe uma influencia maior na

forma como os indivíduos agem e se desenvolvem na sociedade atual, com anseio de buscar aprimorar seus conhecimentos e vislumbrar outras condições de comunicação nas relações sociais.

2.2 Tecnologia da informação e sociedade

As relações sociais são mutáveis conforme os avanços enfaticamente tecnológicos que vão se concretizando em um novo aspecto de estrutura social, porém,

a tecnologia não determina a sociedade: é a sociedade. A sociedade é que dá forma à tecnologia de acordo com as necessidades, valores e interesses das pessoas que utilizam as tecnologias. Além disso, as tecnologias de comunicação e informação⁵ são particularmente sensíveis aos efeitos dos usos sociais da própria tecnologia. (Castells e Cardoso, 2008, p.17).

Ou seja, essa sensibilidade que a TI possui esta cada vez mais tendo que evoluir para componentes que sejam satisfatórios para a sociedade tendo em vista as mudanças contínuas que dela surgem, a maneira como a TI adentra esse espaço é condizente com as atitudes dos indivíduos em relação ao uso da tecnologia em si. (Castells e Cardoso, 2008).

Em consideração, Carvalho (1997, p. 2) afirma,

[...] importante é a ideia de que a sociedade não é uma entidade abstrata que determina univocamente o comportamento dos indivíduos. É uma entidade composta por seres humanos que apesar de agirem através das regras sociais que lhes são impostas, também têm a capacidade de transformá-las através de comportamentos que nem sempre reproduzem os padrões estabelecidos.

É importante conceber a proporção da importância em que a sociedade possui para a existência tecnológica, como já visto a tecnologia não se complementa sozinha, pois necessita de um objetivo para ser criada, basicamente todas as modificações tecnológicas são existentes a partir do desejo de ter elas presente nas ações dos indivíduos.

⁵ As tecnologias da Informação e comunicação, conhecidas como TIC's fazem parte também da Tecnologia da informação, porém nas TIC's como um conjunto estudam mais aprofundado as formas de interação através de componentes de linguagem, quanto a TI promove o acesso para que isso se perpassa até os usuários. (Carvalho 1997)

Castells e Cardoso (2008, p.17) destacam “Contudo, a tecnologia é condição necessária, mas não suficiente para a emergência de uma nova forma de organização social baseada em redes, ou seja, na difusão de redes em todos os aspectos da atividade na base das redes de comunicação digital”, tem-se isso justamente para compreender que a sociedade começa a desfrutar da tecnologia tornando-a mais concreta em espaço de comunicação, a sociedade constrói a informação e a TI os dados e ferramentas para que se a dissemine é justamente a sociedade da informação , também para (Kohn e Moraes, 2007, p.2)

a Sociedade da Informação estrutura-se, em primeiro lugar, a partir de um contexto de aceitação global, na qual o desenvolvimento tecnológico reconfigurou o modo de ser, agir, se relacionar e existir dos indivíduos e, principalmente, propôs os modelos comunicacionais vigentes.

Essa aceitação gradativamente foi inserindo novos horizontes em escala de informação, ao analisar a sociedade estava anteriormente enrijecida em metodologias de comunicação que até então não propiciava o anseio do cidadão de expor suas ideias, e com a entrada da chamada era informacional, possibilitou uma nova estrutura social, na forma como o individuo irá se compor diante das inovações

nos primórdios da tecnologia humana, passou-se da atividade agrária para a industrialização das cidades, por conseguinte, esse processo mudou a estrutura social de forma tão ampla que foi denominada Revolução. Do mesmo modo, as transformações ocorridas com o desenvolvimento tecnológico podem ser consideradas uma revolução contemporânea da ascensão digital e da informação. (Kohn e Moraes, 2007, p.4).

Percebe-se que a tecnologia vai ocupando espaços nas mais inúmeras formas de organizações e se introduzindo em atribuições de diversos saberes, como nas profissões que utilizam algum meio de comunicação ou que necessitam de redes informatizadas para exercer o trabalho, ainda não se torna suficiente à tecnologia, pois, a sociedade de certo modo cria uma exigência a possuir mais, tendo como consequente a criação de mais aplicação aos processos tecnológicos. (Castells e Cardoso, 2008).

Em concordância Targino (1995, p. 2) destaca que,

de fato, a tecnologia é o grande agente de transformações e o principal fator responsável pela criação de novas linguagens, de uma nova ordem de discurso. Em progressão geométrica, têm contribuído para mudar o ambiente natural, os padrões de trabalho, lazer e consumo, afetando a consciência do homem moderno, impondo sua presença nas mais diversas atividades – religião, esportes, ciências, artes e outras.

Ainda em afirmação Marchiori (2002, p.73) diz, “o fato é que as tecnologias da informação, aliadas à sua intensiva produção e fluxo, podem, potencialmente, distinguir indivíduos e grupos em suas atividades profissionais, culturais, sociais e econômicas”. Ambos os autores relevam isto a noção de que a tecnologia influenciou nas ações dos indivíduos e no comportamento, fazendo com que haja de determinada maneira conforme as inovações tecnológicas vêm surgindo.

Costa (1995, p.5) traz um exemplo de como as inovações tecnológicas tomam espaço na sociedade,

Figura 1 – Ciclo das inovações tecnológicas

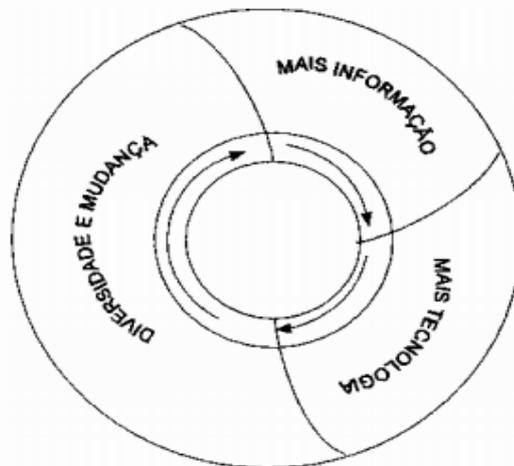


Foto autoria de: R. Bibliotecon. Brasília, v. 19, n. 1, p. 3-22 jan./jun. 1995
 Fonte: Costa, 1995, p.5

Esse ciclo remonta a forma como a tecnologia se insere como instrumental do indivíduo, temos a *diversidade e mudança* que ao analisar trazemos o foco para sociedade em que os sujeitos são seres mutáveis e que estão em gradativo desenvolvimento em suas relações, portanto, nessa parte do ciclo tende a verificar que surgem demandas a partir das mudanças em sociedade que, conseqüentemente exige-se *mais informação* para complementar os desejos dos indivíduos e demais instancias. (Costa, 1995)

Desta forma, a tecnologia se modela, pois, como exemplo, um grupo significativo de indivíduos precisam realizar uma pesquisa que coincide na utilização de tecnologias mais avançadas a fins de solucionar o problema a ser solucionado, deste modo, o pensar é de querer mudar a forma como irá desenvolver tal pesquisa, gerando assim mais informações que possa auxiliar no desenvolvimento de mais tecnologias que forneçam dados para esse grupo de indivíduos. (Costa, 1995)

É assim que esse ciclo pode ser visto, com o objetivo de captar dentro das mudanças, meios que auxiliem o sujeito a conceber seu objetivo, as instancias empresariais passam por esse processo também, de estarem cada vez mais aptas a mudanças e partindo para o desenvolvimento de novas tecnologias que facilitem o cotidiano de trabalho e que gerem retorno satisfatório para o âmbito do trabalho e demais locais. (Costa, 1995)

A tecnologia tornou-se um instrumento necessário na aplicação de diversas atividades, no entanto, cria-se um critério para os indivíduos de adaptação e uso dessas tecnologias, tendo que a certo modo adequar-se, principalmente no âmbito de trabalho que instigou ao profissional a sua adequação aos instrumentos tecnológicos, fazendo com que seja parte nos processos de trabalho e na qualificação profissional. (Targino, 1995). A autora também menciona ainda sobre as mudanças referindo-se diante das

aplicações tecnológicas em comunicação, estas sempre desencadearam novas formas de relações sociais e práticas culturais, a começar pela escrita, a qual favoreceu a consolidação da literatura e da imprensa, que, teoricamente, popularizou as informações. Mas não é uma relação simplista de causa e efeito em que as alterações infraestruturais correspondem mudanças superestruturais ou vice-versa. Porém, as novas tecnologias em comunicação concorrem para a geração de paradigmas sociais e econômicos e, portanto, de novas visões de mundo. (Targino, 1995, p.2)

Conforme as exigências de adaptação surgem, os indivíduos imediatamente possuem a tendência em incorporar essas mudanças dentro de seu eixo estrutural, o que afeta a maneira como se molda as “relações sociais e Práticas culturais” como a autora desta forma explica, quanto aos instrumentos tecnológicos, eles começam a fazer parte do cotidiano do individuo e assim sucessivamente se veem em um âmbito maior de utilização que invade diversos espaços na intenção de promover informação, comunicações e novas formas de linguagem. (Targino, 1995).

a sociedade transita hoje no que se convencionou denominar Era Digital. Os computadores ocupam espaço importante e essencial no atual modelo de sociabilidade que configura todos os setores da sociedade, comércio, política, serviços, entretenimento, informação, relacionamentos. (Kohn e Moraes, 2007, p.5)

Diante da inserção de novas ferramentas tecnológicas nos espaços ocupacionais da sociedade adquire-se a necessidade dos indivíduos na obtenção de informações para estudos abrangentes sobre o aprimoramento dessas tecnologias, e isso instiga “O pesquisador, o cientista, o docente, o artista, enfim o profissional da indústria da informação, como qualquer trabalhador, está sujeito às transformações de seu mundo e de seu tempo e, portanto, aos efeitos das inovações tecnológicas”. (Targino, 1995, p.8), essas “inovações tecnológicas” são vistas para o âmbito das pesquisas de uma maneira que se torna indispensável o uso, pois, com o aumento das informações percebe-se o desejo de apropriar-se, qualificando o aumento de pesquisas científicas aumentam conforme cada vez mais a informação chega de forma acessível.

Em concordância Veloso (2010, p. 519) menciona referente às ferramentas tecnológicas como “uma mediação social para atender finalidades humanas”, essas finalidades são compostas das necessidades imediatas do ser humano de possuir tais ferramentas tecnológicas em seu uso pessoal ou profissional, tais tecnológicas se veem com um processo mediático (Targino, 1995) onde é necessário sempre ser avaliado os processos a fim de atingir o desejo dos indivíduos do acesso informacional.

Entretanto Castells (2006) quanto retrata os processos de trabalho sua afirmação está baseada no entendimento de que é importante compreender que as tecnologias fazem parte da movimentação societária e que além de fazer estudos críticos sobre a existência da era informacional⁶.

Conforme Costa (1995, p. 6)

a despeito, contudo dos indiscutíveis efeitos dessas tecnologias sobre a economia das nações e sobre as relações econômicas internacionais, são os impactos sociais que parecem constituir o aspecto mais relevante do estudo dessas questões por parte dos profissionais de informação, devendo ser objeto de estudo cuidadoso

⁶ A era informacional é todo o período em que na história da sociedade percebe-se um avanço na disseminação das informações por meios tecnológicos (Costa, 1995).

por parte destes que, por sua vez, têm grande responsabilidade pela sua utilização efetiva.

Esse pensamento é resultante da análise a partir da concepção de que a tecnologia toma um espaço em que se alia aos processos econômicos a fins de tornar eficaz a circulação econômica, como visto, a responsabilidade do uso cabe aos usuários que divulgam as informações estabelecerem critérios de uso, para que não desencadeie mal gerenciamento no uso de dados, e que possa implicar de maneira significativa algum processo econômico, pois, é necessário estar em consonância, Costa(1995, p. 6) afirma “é que tecnologia e sociedade interagem, desenvolvendo-se conjuntamente, à medida que uma afeta o desenvolvimento da outra.”

E isso remonta na usabilidade da informação que se acentua mediante ao desenvolvimento em que a tecnologia perpassa a sociedade, e isso se evidencia na proporção de seu entendimento que existe a necessidade de inovar na medida em que a sociedade cresce no sentido de aquisição de informação, como o aumento de produções científicas que resultam em materiais que atualmente a tecnologia proporciona para aumento de resultados nessas pesquisas (Costa, 1995).

No mesmo segmento de usabilidade a TI potencializa o uso das informações na medida em que é requerida, porém ela necessita de um amparo mais aguçado no seu entendimento, pois para que esta se efetive é importante que exista um domínio na sua composição a certo modo que possui uma ferramenta de produção de dados aonde vem sendo solicitada em diversos aspectos na sociedade, seja em escala educacional, que a procura de ferramentas tecnológicas para ambientar uma nova metodologia seja por meio de aplicativos de leituras, de edições etc.(Costa, 1995). A TI se insere em mais diversos espaços proporcionando instrumentais de trabalho conforme as demandas dos indivíduos.

Segundo Carvalho (1997, p.2)

o desenvolvimento tecnológico é visto pelos que dele participam como um fenômeno que por si só é positivo, pois significa o progresso e este é sempre intrinsecamente bom. Na sociedade ocidental moderna, progresso quer dizer a utilização de tecnologias, cada vez mais avançadas, que supostamente melhoram a qualidade de vida de todos. Assim através das inovações tecnológicas, a vida do homem sobre a face da terra torna-se cada vez mais fácil, mais confortável, mais agradável.

A partir da incidência do uso da tecnologia em sociedade oriunda de uma estruturação social que coincidiu em criar novos aparatos tecnológicos que atingisse as necessidades humanas de comunicação, tais necessidades advindas de vários estudos no decorrer da história que auxiliaram na compreensão que influenciou de maneira gradativa o modo como a tecnologia introduziu na sociedade, pois, a informação tornou-se objetivo para a tecnologia de fazer com que ela seja dimensionada em grande escala e que tenha valor significativo nas estrutura de vida dos sujeitos. (Carvalho, 1997).

Quanto à qualidade de vida é evidente que a tecnologia proporcionou a ampliação da informação, tornando algo que pode ser visto no imediato, com isso, os indivíduos tendem a buscar por mais conteúdo e cria-se um fluxo em que a tecnologia precisa se expandir para gerar mais dados e de outro lado os indivíduos em sociedade reforçam seus interesses e moldam a forma como a tecnologia é vista, tendo ela como um recurso funcional na vida dos sujeitos a medida em que esta facilita os meios de comunicação, através de aparatos tecnológicos que contribuir para um novo molde estrutural da sociedade, onde esta conectada em tempo real, e intencionalmente torna-se um apoio otimizador nas ações e no desenvolvimento social. (Carvalho, 1997)

3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL

Como visto no capítulo anterior a tecnologia representa para sociedade uma atuação que influencia na forma como o sujeito age conforme suas concepções e valores construídos, a partir do auge da inserção da TI na sociedade, as profissões introduzem-na em um processo onde buscam formas de assentar suas ações de trabalho para um novo cenário de atuação, a medida que a trajetória tecnológica se insere na sociedade. Para o Serviço Social o caráter reflexivo e crítico deve ser enaltecido para ter-se um pensamento mais engajado, em concordância com a tecnologia, que é inseria nos espaços sócio- ocupacionais do Assistente Social, e incube ao profissional estabelecer métodos com que esse novo instrumental possa servir de auxiliador nas intervenções profissionais.

Esse capítulo tende a nortear as concepções do Serviço Social no contexto da inovação tecnológica, destacando a intenção de fortalecer o uso da tecnologia como

instrumento no processo de trabalho do Assistente Social, sem que suprima as competências da profissão, mas que evidencie sua visão a fins de qualificar e reforçar os processos de trabalho e a atuação profissional.

3.1 Serviço social e tecnologia da informação: impactos na prática profissional

No momento em que a sociedade percebe que a tecnologia trouxe para as demais instâncias novas formas de visualizar o exercer do trabalho e as relações sociais, para o Serviço Social destaca-se relevante compreender seu espaço profissional a fins de mediar com determinada intensidade suas ações profissionais.

Marcomim e Maciel (2016, p. 10)

a compreensão acerca das práticas profissionais do Serviço Social na atualidade requer um olhar crítico, inovador, consciente dos desafios contemporâneos e dos avanços teóricos, metodológicos, técnico-operativos e ético-políticos da profissão, que impõem ao fazer profissional uma configuração crítica e mobilizadora de potenciais individuais e coletivos.

Isto é dito a partir do entendimento a uma nova perspectiva da profissão do Serviço Social nos dias atuais, lembrando que a ação profissional toma um novo direcionamento a partir das mudanças sociais, além de que às dimensões citadas acima que envolvem a profissão destacam também um processo de transformação na atuação e formação profissional, tendo em vista que, gradativamente, o profissional se remete ao que é fruto das novas demandas sociais, e inova nas articulações da composição do exercer do trabalho, na busca de informações que coincidem com o cenário atual, estabelecendo uma mediação entre seu embasamento crítico e a construção de uma nova perspectiva de trabalho, potencializando o caráter da profissão e respeitando valores essenciais a mesma. (Marcomim e Maciel, 2016).

As dimensões teórico – metodológica, ético – política e técnico – operativa do Serviço Social, servem justamente para trazer um direcionamento a profissão , no intuito de resgatar ao profissional a valorização dos seus princípios contido na absorção de informações teóricas, condizentes com o caráter ético a fim de executar sua ação profissional de maneira compreensiva no âmbito de trabalho,

do qual são compostos por instrumentais que auxiliem a intervenção com efeito de proporcionar conhecimento na atuação em frente a garantia de direitos.(Marcomim e Maciel, 2016)

No reforço de salientar a pratica profissional nos véis da inovação, o Serviço Social passa por uma etapa de transição onde se encontra com uma sociedade cujas ações cotidianas envolvem a utilização de novos recursos e meios de comunicação, deste modo, à tendência é que se adeque a esses novos meios gerando proporções que incisivamente se inserem no âmbito do trabalho do Assistente Social como uma nova técnica para desempenho do trabalho. (Guerra, 2007)

Como já visto, essas mudanças tecnológicas influenciaram na estruturação dos espaços de trabalho, isso gerou um novo olhar para a maneira como diversas profissões se alvejam, em destaque, o Serviço Social não ficou distante destes processos de transformações tecnológica.

Silva (2003, p.1) menciona que,

o debate sobre as tecnologias de informação nos processos de trabalho do Serviço Social não pode ser encarado como algo isolado do conjunto das condições históricas e sociais. Nesse sentido, afirma-se, mais do que nunca a necessidade de enfocar estas tecnologias como parte das forças produtivas sociais. Categoria central no edifício teórico do materialismo histórico, as forças produtivas são o elemento dinâmico no desenvolvimento dos diversos modos de produção.

De fato, houveram muitas mudanças que levaram o profissional do Serviço Social a pensar em métodos de dinamizar o trabalho e de qualificar a atuação profissional, em concordância diz a respeito dos processos de implementação das tecnologias destaca que,

esse recurso pode oferecer uma importante contribuição para o (a) profissional em sua tarefa de articular as diversas mediações no seu campo de atuação. Ou seja, mais do que um instrumento a ser utilizado no exercício profissional. As TI's podem ser também entendidas como um elemento que potencializa outras dimensões já previamente existentes. A apropriação desse recurso pode permitir a otimização de competências e habilidades na atuação junto às expressões da questão social nas diferentes políticas sociais.

Para o Assistente Social a TI viabiliza para este profissional, a qualificação do conhecimento, porque dispõe do acesso à informação, independente da plataforma

tecnológica, torna-se um instrumental de trabalho que dinamiza os processos de consolidação da profissão (Veloso, 2010).

a profissão se engaja em um direcionamento em que é um trabalho especializado, expresso sob a forma de serviços, que tem produtos: interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítica ou ideopolítica dos indivíduos sociais. (Veloso, p. 523 apud IAMAMOTO, 1998, p. 69).

O profissional também transforma o seu espaço de trabalho, desta maneira, a TI é um instrumento que fica presente na rotina de trabalho para Queiroz (ano, p.8) diz que “O Serviço Social enquanto especificidade profissional tem como uma de suas principais funções a execução de políticas sociais e apresentar propostas criativas conectadas à direção da profissão”. (Queiroz, 2008, p.08)

Basicamente,

as Tecnologias de Informação surgiram para os assistentes sociais como modernos recursos que podem auxiliar no desempenho de sua atividade profissional. Inicialmente encarados como sofisticadas máquinas de escrever ou potentes calculadoras, estes instrumentos foram gradativamente aproveitados nas suas outras potencialidades, a de manipular e processar uma imensa quantidade de informações espalhadas pelo mundo todo. (Bogado, 2006, p.56)

O Assistente Social está inteiramente ligado ao seu trabalho com as políticas públicas e com atendimento ao usuário, visa-se no decorrer da ação profissional, propostas de trabalho que condizem com a necessidade dos indivíduos, a TI permeia por alguns meios, a possibilidade de um novo agir profissional, que não se distancia do propósito ético-político da profissão, porém, faz estar à frente das novas situações e compreender em totalidade a capacidade que a tecnologia pode trazer como aliado ao profissional, sabendo usar de maneira ética. (Veloso, 2010), pois é um momento de

possibilidades novas de trabalho se apresentam e necessitam ser apropriadas, decifradas e desenvolvidas; se os assistentes sociais não o fizerem, outros farão, absorvendo progressivamente espaços ocupacionais até então a eles reservados. Aqueles que ficarem prisioneiros de uma visão burocrática e rotineira do papel do assistente social e de seu trabalho entenderão como, “desprofissionalização” ou “desvio de funções” as alterações que vêm se processando. (Colman e Toscán (20[.], p.2 apud lamamoto, 2003)

Todas essas novas formas de visualização do trabalho remetem ao profissional o aperfeiçoamento de suas ações, realçando a capacidade de e ampliar os saberes em qualquer âmbito de trabalho, em decorrência, trazer resultados além do seu limite, como a criação de novos mecanismos de trabalho, uma elaboração que visa pensar a frente dos tempos, e que consiste na mediação do agir profissional do Serviço Social.

Em alguns momentos percebe-se certo limite do Assistente Social mediante as inovações tecnológicas, pois consideram a inserção da tecnologia como “desvio de função” assim como o autor destaca acima, porém isso não tende a ocorrer se o profissional estiver aberto a possibilidades novas de trabalho, não caracterizando a perda da legitimidade da profissão, mas, agregar ao profissional conhecimento em que explore a competência profissional e a capacidade de se destacar no decorrer do trabalho. Veloso (2010, p.522) concorda também que,

esse recurso pode oferecer uma importante contribuição para o (a) profissional em sua tarefa de articular as diversas mediações no seu campo de atuação. Ou seja, mais do que um instrumento a ser utilizado no exercício profissional, as TI podem ser também entendidas como um elemento que potencializa outras dimensões já previamente existentes. A apropriação desse recurso pode permitir a otimização de competências e habilidades na atuação junto às expressões da questão social nas diferentes políticas sociais.

A ênfase que o autor traz, só demonstra ainda mais a potencialidade que as TI's trazem a profissão e o engajamento dela com a atuação do Assistente Social que atua em áreas onde a atribuição de informação aos indivíduos é necessária.

O autor menciona o fato de que

a utilização crítica e competente dos recursos da TI pode provocar alterações no desempenho das atribuições e competências profissionais, tanto no atendimento aos usuários e usuárias, quanto em atividades como assessoria, supervisão, formulação e implementação de políticas, podendo gerar efeitos positivos em relação ao acesso aos direitos sociais. (Veloso, 2010, p.522)

As mudanças na forma como é visto as novas ferramentas de trabalho cabe somente ao profissional sua aceitação ao utiliza-lo, deixando claro que o mesmo tem a liberdade, diante da utilização da tecnologia de promover conforme suas condições a melhor maneira de transpor a funcionalidade dos instrumentos tecnológicos para o ambiente de trabalho e destacar a importância de proporcionar ao usuário o acesso à informação sobre a garantia de direitos seja, através de, por

exemplo, endereços eletrônicos de transparência sobre as leis e direitos do cidadão; locais em que o usuário possa ser encaminhado para conclusão de sua demanda; endereços eletrônicos cuja função é a emissão de documentação otimizando o tempo do usuário e evitar possível frustração, além da otimização de tempo do próprio profissional do Serviço Social, etc.

Gomes (2006, p.2) afirma que,

nesse sentido as tecnologias de informação apresentam-se como ferramentas que surgem para auxiliar os processos de trabalho do Assistente Social, pois não é um instrumento neutro da prática, mas trazem inúmeros benefícios como facilitando e otimizando o processo de gestão de serviços sociais”

evidenciando - se esta que a profissão do Serviço Social resultante de um processo de transformação e de compreensão de novos instrumentais de trabalho na perspectiva de crescimento profissional. Veloso (2010) traz em concordância do seu embasamento a complementação via outra autora em que diz respeito ao Serviço Social, destacando que,

é um trabalho especializado, expresso sob a forma de serviços, que tem produtos: interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítica ou ideopolítica dos indivíduos sociais. (IAMAMOTO, 1998, p. 69). Essa análise do Serviço Social toma o exercício profissional como integrante e partícipe de diversos processos de trabalho, sem a existência, portanto, de um único e idêntico processo para todos (as) os (as) assistentes sociais. (Veloso, 2010, p.523 apud lamamoto, 1998, p.69).

Ou seja, não entende-se somente a profissão do Serviço Social como uma atuação única e limitada , mas, como uma profissão que a partir do seu projeto ético-político pode ser direcionada a outros fatores de atuação e de comprometimento. É uma profissão que desde seu principio é desenvolvida no viés das mudanças em sociedade e que constantemente há necessidade de se adaptar q medida que não comprometa sua postura ética nas situações cotidianas dos afazeres profissionais. (Veloso, 2010). Pois,

dessa forma, as competências profissionais não podem ser reduzidas ao domínio do recurso tecnológico apenas, mas envolver, também, a competência crítica que permita uma apropriação do recurso tecnológico como elemento potencializador, capaz de estimular, constituir e aprimorar modalidades de atuação profissional

alternativas ao tradicionalismo e ao conservadorismo profissionais.
(Veloso, 2010, p.521)

O Serviço Social possui um histórico de alterações em sua dimensão técnica, na forma de exercer seu trabalho, favorecendo o atual princípio entendido pela profissão como a garantia de direitos.

historicamente o Serviço Social pauta-se por um projeto profissional vinculado a uma construção de uma nova ordem societária, sem dominação-exploração de classe, etnia e gênero de compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com aprimoramento intelectual na perspectiva da competência profissional crítica e articulada às prioridades sociais dos usuários, em uma importante relação entre técnica, política e ética. (Queiroz, 2008, p.8)

É necessário criticidade na atuação do Assistente Social, sendo que os instrumentais de trabalho apenas se tornam efetivos, se a ação profissional se dispuser a trazê-los em seu contexto institucional e profissional para ampliar como legitimidade no âmbito de trabalho. (Veloso, 2010)

Jonas (20[.], p.2) menciona,

sem querer esgotar questão tão complexa como essa, situamo-nos entre os que, por necessidade profissional, precisam adaptar os recursos informáticos à gestão das políticas sociais, mas, ao fazê-lo, não querem abandonar os pressupostos e valores profissionais identificados com a ampliação dos direitos e aperfeiçoamento das instituições democráticas. Ou seja, partimos da premissa que as TI's podem ser recursos utilizados para divulgação de informações úteis aos cidadãos para, assim, poderem participar das decisões políticas que os envolvem, possibilitando a ampliação do universo dos sujeitos envolvidos na gestão da coisa pública e democratização dos recursos.

Deste modo, é necessário esse reforço crítico diante da profissão e da percepção dos Assistentes Sociais ao entorno do seu trabalho, analisando o que o autor mostra, faz-se refletir no sentido que a profissão do Serviço Social, às vezes, existe o receio de ir além desses novos processos de trabalho, por uma visão, de que estará aos poucos, diminuindo seus valores, quando em conclusão não é dessa forma, pois, gerará o crescimento de valores que atribuem e agregam a profissão, ao ver que o profissional se torna apto ao seu desenvolvimento e assim ao surgimento de novas perspectivas de trabalho. (Jonas, 20[.]).

No entanto os Assistentes Sociais estão em consonância com as políticas sociais sendo meio de sua atuação profissional, neste caso, as TI's vêm como fator de informação para seu trabalho na consistência de que serão uteis para o decorrer da garantia de direitos e do estabelecimento de vínculos ao usuário, pois, enriquece de saberes os sujeitos e possibilita que sejam protagonistas nas decisões importantes em sociedade, e que tenham consentimento do que é proposto, além de estarem cientes de onde seguir para conclusão de suas demandas. (Jonas. 20[.]), Diante disso ainda em concordância do autor, expõe:

nesse aspecto, tem-se por objetivo debater a importância da implantação de políticas de informação voltada para o Serviço Social, que se valendo das tecnologias da informação em prol de melhorias da prática, a fim de utilizar essas novas ferramentas tecnológicas “para obter respostas às demandas sócio profissionais, onde os valores profissionais sejam preservados” (Gomes, 2006, p.7 apud QUEIROZ, 2008, p.17).

Como já visto a intenção é trazer ao Assistente Social, em seu exercício profissional a distinção de que seus valores não iram se perder, mas sim enriquecer com novas ideias no seu agir profissional, e que aos poucos, possam usufruir dessas ferramentas tecnológicas a fim de proporcionar conhecimento e criatividade na resolução de situações. (Queiroz 2008).

Segundo Queiroz (2008, p. 2)

nesse sentido, o compromisso do profissional não pode esgotar-se num compromisso ético-político, mas numa direção social mediada por estratégias concretas, articuladas à competência teórico-metodológica e técnico-operativa com objetivo de efetivar os direitos sociais e deve expressar o compromisso na construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

A visão profissional deve ser pensada em planejamento ao futuro e ao mesmo tempo ser questionada, onde pode seguir com o exercício profissional, vai além, como já dito pela autora do “compromisso ético-político”, a junção das dimensões teórico- metodológica e técnico- operativa, fazem com que o profissional se embase além do seu pensar minimalista, mas que amplie seus horizontes com a profissão, o Assistente Social , no contexto de sua ação profissional precisa estabelecer critérios que envolvam a utilização de equipamentos que contemplem o abarcado de saberes do profissional.(Queiroz, 2008)

De fato as mudanças tecnológicas decorrentes de um processo de transformação social mudaram algumas formas de visualizar a profissão em contexto geral,

entretanto, a rapidez com que os materiais, técnicas se modificam rebate aos profissionais do Serviço Social, uma vez que evidencia a necessidade da inserção das tecnologias na profissão e de repensar as estratégias de uma postura crítica frente ao social e uma sólida formação teórica que por meio de ferramentas tecnológicas são exclusivamente consideradas como uma mediação indispensável. (Queiroz, 2008, p.7-8)

E isso afirma também o que Veloso (2010, p.524) expressa: “O importante é a vinculação direta entre ação e pensamento, configurando escolhas profissionais condicionadas por critérios de utilidade prática imediata, de eficácia no nível do imediato”. Os processos de trabalho são consolidados a partir da decisão do profissional de compreender seu espaço de atuação e ao mesmo tempo promover ideias que façam com que seu exercício profissional seja proveniente de ações concretas e de amplo pensar a partir da utilização da TI. (Veloso, 2010)

o conhecimento e o uso da TI colocam a possibilidade de lidar com uma grande quantidade de dados, extraindo deles informações preciosas para o trabalho, que, por sua vez, possibilitam a avaliação do trabalho desenvolvido e a construção de novas propostas de intervenção. Considera-se a capacidade de gerir, controlar e distribuir a informação um aspecto de grande importância para o trabalho, já que, além de subsidiar a tomada de decisões e otimizar a condução dos processos de gestão, pode potencializar o exercício profissional.(Veloso, 2006, p.17)

Se aprimorar com a TI reforça os valores prepostos na esfera profissional, entende-se esta como um reflexo gradativo da composição do trabalho que no passar dos anos ela tornou-se muito presente nas ações, tendo em vista que motiva um condicionamento de repensar os modos de trabalho e avaliar as medidas que possam ser ampliadas a fins de orientar o trabalhador, com novos mecanismos de atuação, como citado, o autor destaca que a TI garantiu devido andamento nas funções no exercer da profissão, assim como, os processos de gestão tiveram mais abrangência em sua resolução, pois obtiveram recursos que conseguissem sustentar as etapas de avaliação e monitoramento de projetos e demais (Veloso, 2006).

A relevância que a TI possui para o profissional, foi aos poucos sendo analisada conforme as necessidades, atualmente percebe-se uma gama de profissionais que utilizam a TI para o gerenciamento da configuração do seu trabalho, da otimização de tempo, da qualificação e de aprendizado, pois se transfigura em uma ferramenta capaz de organizar as tarefas diárias e possibilitar que haja fluidez na criatividade profissional, tendo em vista que é importante que os profissionais estejam condicionados a explorar novas perspectivas de trabalho, não se limitando a funções comuns, mas atribuindo e gerando novos conhecimentos que propiciem em escala maior um significado na ação profissional (Velo, 2006).

Para o profissional do Serviço Social é considerável que não se restringe a pequenas estratégias de execução no trabalho, o Assistente Social deve unir seu projeto profissional a uma nova ótica de atuação em que utiliza a TI para renovar alguns aspectos da profissão, na lógica do aprimoramento de dados e informações que concilie com a área de trabalho vislumbrando conhecimentos que possam servir para atribuir também informação aos usuários, a TI na atuação do Assistente Social serve como um instrumental de trabalho e como recurso que qualifica o trabalhador na finalidade de amplificar a capacidade profissional.

3.2 Serviço social e tecnologia da informação como instrumentalidade e ferramenta de trabalho.

A instrumentalidade tem um fator relevante na compreensão da transição da profissão,

ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais. É por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano. (Guerra, 2007, p. 2)

Isto consiste em um processo de caracterização da profissão, resultante das transformações históricas que se dispõe da obtenção de novas ferramentas que delineiam o exercício profissional do Assistente Social, a fim de conhecer e reconhecer a profissão, na medida em que ela toma outras formas de legitimação a partir das novas configurações que a profissão vem a se tornar, diante das atuais demandas sociais. (Guerra, 2007)

Marcomim e Maciel (2016, p.14-15) trazem a questão da instrumentalidade baseada na percepção crítica dos instrumentos de base utilizados na execução do atendimento ao usuário mencionando “Os laudos, pareceres, entrevistas, reuniões, entre outros elementos operativos da prática profissional”, como processo em que precisa ter a noção de seu uso e que dependendo do critério de utilização a maneira como tal instrumento é apresentado a capacidade de sua atualização pode ser perceptível nos processos de trabalho.

Forti e Guerra (2009, p.1) afirmam, que “é imprescindível uma compreensão da realidade social que viabilize uma atuação profissional responsável e consequente”, tais fatos surgem de uma perspectiva onde é necessário ter um olhar ampliado ao contexto atual das novas condições em que se encontram as organizações de trabalho e as relações sociais, assim também é levado em motivos para trazer reforço a profissão, pois, a atuação profissional baseia-se na análise e na construção de ideias e valores condizentes com o teor ético da profissão. Por vezes,

todavia, a leitura do real com essa amplitude supõe teorias macroscópicas sobre a sociedade, que possibilitem que a apreensão tanto dos elementos estruturais quanto dos conjunturais, das peculiaridades de seus nexos com a totalidade, das relações entre os vários elementos que compõem a realidade em que estamos inseridos e na qual pretendemos atuar profissionalmente (Forti e Guerra, 2009, p.1).

Certamente o espaço de trabalho é um local de enfrentamentos, de relações interpessoais, que dispõe de certa dinâmica institucional, saber interpretar as novas expressões que vem à frente nos tempos atuais é indispensável para qualificar o profissional, para o Assistente Social imprescindivelmente deve analisar esses processos de mudanças e visar novas técnicas de trabalhos que propõem a atuação mais sucinta.

Inclusive nos dias atuais se tem fortemente visto a inserção de meios novos de comunicação nos ambientes de trabalhos, pertencente no conjunto da TI, que adentra nas instituições com objetivo de impulsionar o trabalho, na medida em que em mediação esteja equivalente aos valores da profissão do Serviço Social, de acordo com Rivera e Martínez ([20-?], p.1).

a tecnología informática impacta nuestro trabajo no importa el escenario donde laboremos ni las funciones que realicemos.

Obviamente algunos escenarios de trabajo tienen un mayor impacto de acuerdo a sus necesidades particulares, objetivos de la agencia y los recursos operacionales con los que cuenta para cumplir la misión organizacional.

7

O que afetará também assim como visto na afirmação, será a metodologia da instituição de trabalho, que, contará com recursos e técnicas que o profissional tende a utilizar na efetivação de seu trabalho, dependendo do espaço ocupacional, no caso, do Assistente Social, sua gama de usabilidade pode variar, porém a TI sempre será utilizada para concepção de dados e informações que condizem com a área de atuação, bastará apenas o profissional se engajar nesses conceitos a fins de tomar frente às melhorias das ferramentas tecnológicas, ampliando seu olhar crítico para um instrumental que tem se intencionado de feito eficaz nas esferas ocupacionais, na medida em que renova os antigos métodos de trabalho e reestrutura um visual hábil na execução das funções, entretanto,

uma das expressões mais evidentes dessas mudanças é a transformação da estrutura ocupacional, ou seja, das categorias profissionais e do emprego. A consequência disso é que nossas sociedades serão forçadas a se adaptar a uma redefinição de trabalho e de seu mercado, abrindo caminho para uma reestruturação completa da organização social e dos valores culturais. (Colmán e Toscan [20-?], p.1).

É devidamente perceptível que as mudanças das categorias profissionais tiveram um avanço na perspectiva de atuação, tendo que adotar novas iniciativas para os valores profissionais e imergir em um novo contexto social. A incorporação da TI trouxe resultados rápidos para a transformação desses espaços, como no caso, o Assistente Social, viu-se deparando com essas novas tecnologias a ponto de verificar sua existência e se adequar a essa nova perspectiva de trabalho, pois, a TI surge de forma peculiar para os espaços ocupacionais, visto que, sua composição pertence às necessidades dos sujeitos que estabelecem sua praticidade. (Colmán e Toscan [20?]).

Até porque a partir do momento em que a TI se inserem nos campos de trabalho os profissionais começam a incorporá-la em seu cotidiano, em concordância com Rivera e Martínez ([20-?], p.2) “La tecnología es un instrumento de trabajo para

⁷ A TI impacta o nosso trabalho, não importa o cenário onde trabalhamos ou as funções que desempenhamos. Obviamente alguns âmbitos de trabalho tem maior impacto de acordo com as necessidades particulares, objetivos da instituição, os recursos operacionais com o qual tenta cumprir a missão organizacional (Rivera e Martínez [20-?], p.1). (Tradução Livre.)

todos los profesionales, los trabajadores sociales no estamos exentos de ello”⁸, essa adaptação começa primeiramente nos utensílios de trabalho normal, na medida em que atualizam a forma de ver, como, o uso de aplicativos para transmissão de vídeo, chamadas ou videoconferências, utilização de planilhas ao invés de catalogação em papel, etc.(Rivera e Martínez [20-?]). A TI vem em uma etapa de facilitação também das atividades burocráticas do Assistente Social, que irá possuir mais tempo para as ações interventivas em seu atendimento. De acordo com Trindade (2001, p.2) destaca referente aos Assistentes Sociais,

para a efetivação de sua ação, os profissionais acionam um instrumental técnico-operativo que constitui um conjunto de instrumentos e técnicas diferente daquele utilizado na esfera da produção material, cuja base é a transformação de objetos materiais.

O Assistente Social está condicionado a mudar sua estratégia de trabalho na medida em que se tem a possibilidade de facilitar seu gerenciamento de tempo a partir do desenvolvimento da instituição, o instrumental técnico-operativo, serve como base para a produção da estrutura metodológica no decorrer da atuação do Assistente Social, o que se diferencia é que, neste contexto, é hábil a utilização de ferramentas que ampare o profissional e que o instigue a analisar em totalidade formas usabilidade do conjunto pertencente da TI, pois,

A questão do imediato é se colocar na atualidade e visualizar de que maneira o potencial de atuação pode agir conforme as demandas, no caso, o Assistente Social, designado a exercer sua profissão conforme critério de uma instituição não pode focar na sua limitação, mas sim vislumbrar de maneira consciente formas que propõem uma dinâmica melhor no seu local de trabalho, contudo, as TIs tomam um lugar de grande proporção no exercício do trabalho de diversas profissões, e aí surge a necessidade do profissional adaptar-se a esses novos horizontes, com isso, a importância de mediar o que se tem a frente na tomada de decisões, assim como Veloso (2010, p.525) enfatiza sobre a utilização da TI pelo profissional do Serviço Social,

a intenção aqui é pensá-la como mediação, como integrante foi de um conjunto de instrumentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-instrumentais socialmente construídos que possibilitem à profissão alcançar as finalidades presentes em seu projeto

⁸ A tecnologia é um instrumento de trabalho para todos os profissionais, e os assistentes sociais não estamos isentos disso (Rivera e Martínez [20-?], p.2). Tradução Livre.

profissional. Trata-se de um recurso que possui um potencial estratégico para o trabalho profissional. Sua importância reside na possibilidade de potencializar, de imprimir uma mudança qualitativa ao trabalho profissional, a partir de seu uso como recurso capaz de propiciar a ampliação das capacidades e habilidades profissionais.

No entanto ao perceber que esses autores veem em uma linha de planejamento na qual identificam o uso de novos instrumentais de trabalho percebe-se a cautela em que possuem ao destacar que o profissional possui sua condição de aceitação ao uso, porém propicia a compreender que ao utilizar as ferramentas tecnológicas, o profissional possui certa autonomia em seu engajar profissional porque de algum modo “destaca o Serviço Social enquanto profissão que em decorrência das transformações ocorridas na contemporaneidade o profissional é desafiado a reavaliar e aprimorar com relação às tecnologias de informação” (Queiroz, 2008, p.8), ou seja, todas as mudanças em sociedade fizeram com que o Serviço Social repensasse sua forma de atuação e a inserisse com uma nova visão, para que possa contemplar aquilo que possui de atual.

Assim como Queiroz (2008, p.8) afirma,

o profissional de Serviço Social deve ultrapassar as ações burocrática e tecnicista que a primeira vista parece responder às requisições institucionais feitas à profissão. O Serviço Social enquanto especificidade profissional tem como uma de suas principais funções a execução de políticas sociais e apresentar propostas criativas conectadas à direção da profissão.

Tomar decisões profissionais são de extrema importância para criar a independência almejada em âmbito de trabalho, principalmente para o profissional atuante das políticas sociais, pois, está regularmente em contato na construção de planejamento que influenciam nas políticas sociais, o profissional deve se aperfeiçoar em outras áreas de saberes para conceber um trabalho cristalizado ao perfil atendido na profissão. Porque compete,

em particular, na era informacional e o impacto que as tecnologias de informação faz necessária e mais precisamente para o Serviço Social a incorporação das mesmas na profissão, uma vez que, evidencia a necessidade da inserção das tecnologias e também a apropriação de tais recursos aos valores profissionais e a um aprofundamento reflexivo à própria profissão. (Queiroz, 2008, p.10)

O serviço Social precisa se aprofundar nas temáticas atuais para reorganizar alguns preceitos vistos na profissão e atualizar conforme as mudanças atuais, a

inserção da TI nos campos de atuação do Assistente Social visivelmente foi compreendido que facilitou a atuação em escala significativa para a profissão, visto que se desenvolvem atualmente ferramentas tecnológicas que proporcionem o uso adequado e pertinente conforme a característica do profissional e que atenda sua necessidade cotidiana, a TI esteve muito presente nos processos de gestão onde os profissionais do Serviço Social puderam usufruir das tecnologias para gerar dados em que os facilitassem no embasamento de suas discussões.

a rapidez com que o conhecimento, as técnicas e os materiais se modificam rebate aos profissionais para que respondam as exigências crescentemente complexas do mercado, que se coloca diante da urgência de repensar as estratégias de uma postura crítica em face do social e uma sólida formação teórica e da consolidação do Projeto Profissional. (Queiroz, 2008, p. 10)

Toda essa modificação implica no caráter profissional do Assistente Social quando a autora remete “repensar as estratégias” é justamente esse motivo que deve ser pensado no usufruir da TI no âmbito de trabalho, pois ela se insere em um contexto de ampliação do processo de trabalho e principalmente para o Assistente Social, que além de executar atendimentos aos indivíduos está presente em sua atuação em órgão público em caráter de planejamento e de execução de políticas públicas tendo como aliado às ferramentas tecnológicas para sua construção de conteúdo e propiciando dinamismo em sua atuação e desenvolvimento profissional.

A TI para o Assistente social, da mesma forma Veloso (2010, p. 526) traz na condição do entendimento da TI para o profissional

tomá-las como uma mediação, significa entendê-las como um meio a ser utilizado para alcançar finalidades específicas, como uma forma de se implementar determinado projeto, o qual, por sua vez, consiste num ato consciente de intervenção no mundo. O uso das TI, assim, encontra-se condicionado a ideias e valores vinculados a finalidades projetadas, a projetos que expressam o relacionamento da ação a uma finalidade, em vista da qual são preparados e dispostos os meios necessários e adequados, são escolhidos os objetos e os procedimentos de ação.

As TI's sendo compreendidas como um conjunto de ferramentas que são dispostas para o uso pessoal e profissional, a TI não se complementa sozinha sem que haja uma finalidade existente, no caso, para o Assistente Social a TI pode ser utilizada na condição de auxiliar a rotina de trabalho, tanto nos agendamentos de atendimentos aos indivíduos nos atuais programas de assistência existentes, na

produção de conteúdos no ramo da pesquisa científica para o Assistente Social, na articulação em rede socioassistencial etc.

A ação em que a TI se forma para o profissional de Serviço Social remete a condição atual daquele profissional do usufruto das ferramentas tecnológicas como instrumental de trabalho e composição de uma mediação muitas vezes necessária para atribuir informação no ambiente de trabalho e proporcionar vislumbre aos conhecimentos do profissional reforçando até mesmo o projeto ético – político da profissão. (Veloso, 2010).

[...] a alternativa mais adequada não deveria ser a negação do uso da TI, mas o aprofundamento deste uso, o domínio das possibilidades de segurança e de restrição de acesso existentes. Tal fato demonstra que a incorporação da TI ao trabalho não se reduz à existência de computadores no serviço social, mas sim ao domínio deste recurso, o que só é possível com qualificação e aprimoramento constantes (Veloso, 2006, p. 269).

O autor destaca isso justamente para enfatizar que ao utilizar a TI substancialmente o profissional tende a executar de maneira ampla o decorrer do trabalho, para o Assistente Social a facilidade de aprendizado que se tem através da TI para o desdobramento da profissão, faz com que a ação profissional tenha um novo significado, e novas aquisições de valores profissionais, analisando que ao chegar a âmbito de trabalho os profissionais precisam se adequar as novas funções que são designadas a TI vem como um ponto alvo de qualificação no trabalho e um novo horizonte de razão da profissão do serviço social , que dispõe de um potencial de crescimento na categoria profissional. Verificando que algumas das principais funções do Assistente Social no entorno do trabalho seja a realização de atendimentos aos indivíduos, anotações de relatórios situacionais, diário de campo entre outros, a TI possui competência de refinar a execução dessas tarefas,

considera-se que uma das principais potencialidades da TI para o trabalho profissional encontra-se exatamente neste ponto: no registro e recuperação de dados e informações referentes ao trabalho e aos elementos aos quais ele se encontra articulado. (Veloso, 2006, p. 19)

Relacionando com o serviço social a TI oferece potencialidade no trabalho do Assistente Social, porque estabelece uma conexão na utilização de registros em meio informatizado, onde a TI tem como objetivo o processamento desses dados, facilitando a procura de informações que o profissional possa a vir pesquisar, além

de que, por haver assuntos de caráter sigiloso na atuação do Assistente Social, existem ferramentas tecnológicas que proporcionam a segurança no arquivamento desses dados, além de recursos que transcrevem atendimentos tornando um espaço de trabalho organizado e sucinto, com fácil visualização e com possibilidade de investigação da situação trabalhada mais concreta (Veloso, 2006). Salienta-se em complementação que,

partiendo de la premisa clara de que la informática no puede sustituir el trabajo de un profesional, un uso correcto de ésta permite el rápido manejo de datos y variables, su almacenamiento y difusión, y facilitan la labor del trabajador y la trabajadora social, de forma que resulte más rápida y eficaz. (Lagares, Carmona e Serrano, 2011, p.90)

Haja vista que a tecnologia de modo geral não venha como processo de substituição é necessário então, compreende-la como processo de atribuição profissional, onde se tem uma ferramenta que apresenta como um instrumental de trabalho e que influencia nas ações profissional, positivamente de maneira auxiliadora, tornando o cotidiano do Assistente Social mais límpido (Lagares, Carmona e Serrano, 2011).

[...] como, por exemplo, uma manutenção atualizada de banco de dados da população usuária dos serviços, a possibilidade da utilização de *softwares* que cruzam dados de atendimentos com indicadores sociais, facilitando e otimizando o processo e gestão de serviços sociais, assim como o planejamento eficiente e eficaz, e ainda um constante processo de monitoramento e avaliação (Silva, 2003, p. 3).

Além de possuir diversas funcionalidades para o exercício profissional do Assistente Social, a TI baseia-se no aprimoramento das funções consideradas burocráticas, diminuindo o tempo gasto na descrição dos dados, pois traz-se a informatização para dinamizar o processo de arquivamento de dados, além de que os processos de pesquisas ficam mais fáceis, podendo acessar dados de situações atendidas pelo Assistente Social anos atrás sem perder alguma anotação, outra aplicação que a TI possui é a capacidade de gerir informações que possam ser

⁹ “Partindo da clara premissa de que a informática não pode substituir o trabalho de um profissional, seu uso correto permite o rápido manuseio de dados e variáveis, armazenamento e disseminação, além de facilitar o trabalho do trabalhador e do assistente social, de forma que isso é mais rápido e mais eficaz.” (Tradução Livre).

utilizadas para gerar dados quantitativos e qualitativos para uso em projetos ou desenvolvimento na quantificação das informações (Silva, 2003).

Seja qual for a ferramenta a ser utilizada no ambiente de trabalho é necessário um preparo para sua utilização, o profissional deve estar ciente de que as inovações tecnológicas vêm a partir de um processo construído com a finalidade de expandir a informação e torná-la para que o acesso seja em grande escala, o Assistente Social precisa apropriar-se para que represente seu projeto profissional, estabelecendo valores primordiais para a profissão e demonstrando a competência profissional, capaz de estar engajada com as mudanças e conseguir conquistar espaços de fala e propósito, reforçando a categoria profissional e enrijecendo o projeto de ação no exercício profissional do Assistente Social. (Silva, 2003)

Compreendendo que cada profissão tem sua metodologia de trabalho a ideia da TI é trazer uma relação de mediação aos novos padrões da metodologia de trabalho consistindo na otimização de tempo do profissional, facilitando a capacidade de analisar suas demandas, diminuindo os processos burocráticos que se depara ao longo da atuação e faça com que a TI traga informação aos usuários atendidos, lembrando os direitos básicos da população e garantindo aquilo que a profissão se designa a fazer, a promover a garantia de direitos e fortalecer o indivíduo através da informação e dos engajamentos em rede, que pode ser aprimorado através da TI.

3.3 Projeto ético - político do serviço social e a tecnologia da informação.

Em relação ao projeto ético político do Serviço Social, desde os primórdios da profissão,

o Serviço Social é uma profissão tradicionalmente identificada com valores humanistas, uma atividade vinculada à vida dos pobres e oprimidos. Desde as suas origens, ligadas a uma perspectiva mais tradicional que enxergava no Serviço Social uma forma de minorar os males sociais e aliviar o sofrimento humano, passando por abordagens que propuseram uma ação de reforma da sociedade, ou até de transformação desta, predominou nesta profissão a imagem de que era uma atividade em favor dos oprimidos. (Bogado, 2006, p.11)

Era evidente que a atuação do profissional consistia em uma visão defasada e limitada na em relação a sua atuação, após o processo de renovação da profissão

isso foi modificando e consolidando o projeto ético – político baseado em novas propostas profissionais, “Considera-se que o projeto ético-político do Serviço Social consiste numa forma determinada de pensar e exercer a profissão.” (Veloso, 2010, p. 526), com isto o profissional determinou em sua atuação uma forma de constituir seus princípios com base no que lhe compete , deixando claro sua maneira de intervir conforme suas ferramentas de trabalho.

sustenta, também, um compromisso com a *competência profissional*, que, sem perder de vista a totalidade do trabalho profissional, tenha por base o aprimoramento intelectual, demandando uma sólida formação acadêmica, parametrizada por concepções teórico-metodológicas críticas e capazes de viabilizar uma análise concreta da realidade social. (Veloso, 2010, p. 527)

Toda e qualquer formação consiste no interesse do indivíduo em se dedicar aos saberes designados da área de atuação, a renovação profissional, a princípio do Assistente Social, baseia-se na visão do que na atual sociedade possui como necessidade, o profissional precisa ter cristalizado em sua trajetória devido planejamento do crescimento na área de atuação, pois, desta forma o profissional de qualifica diante das demandas e do acarretar de conteúdos construídos gradativamente em sua formação.

Olhar com totalidade como o autor destaca, enfatiza o desejo do profissional de não se adequar, mas de atualizar-se aos novos tempos, de conseguir ver futuramente a profissão e propor que ela seja vista como inovadora nas tomadas de decisões, onde, atualmente, a tecnologia esta em proporção significativa nos ambientes de trabalho. (Veloso, 2010).

as tecnologias da informação são concebidas como uma das formas disponíveis para potencializar e instrumentalizar o trabalho profissional com vistas a avançar na luta pela defesa de direitos, pela ampliação e consolidação da cidadania, e pelo aprofundamento da democracia, demandando, nesse sentido, uma utilização marcada pela *competência crítica*, e não apenas tecnológica. (Veloso, 2010, p.52)

A relevância que a TI possui para o Serviço Social é o que proporciona destaque para o mesmo na sua atuação, em âmbito de gestão, por exemplo, o Assistente Social deve ter em conhecimento ferramentas tecnológicas que ampliem seu campo profissional, para que sua fala diante de demais órgãos possa ser amplificada, e que a finalidade possa ser concluída.

O uso da tecnologia como já visto dependerá exclusivamente da iniciativa do profissional de adequar-se a um novo propósito de trabalho e ação profissional, não diminuindo a função de caráter crítico e interventivo, mas, ao contrário, trazer mais intervenção de um outro ponto de vista,

por meio da informática, torna-se possível não só obter informação como também produzi-la de forma mais coletiva, participativa, de qualidade e mais barata. As agências de informação criadas pelas redes de organismos sociais de caráter popular e democrático podem transmitir e intercambiar mensagens no sentido de fortalecer suas propostas e suas lutas [...] A tecnologia é um instrumento de modernização e, ao mesmo tempo, de organização de redes comunitárias e de grupos, de fortalecimento do poder da população. O uso da informática facilita o acesso do usuário ao próprio prontuário, embora tenha servido também ao controle desse mesmo usuário. (Ibidem). (Velo, 2010, p.530)

As mudanças tecnológicas trouxeram propostas que possibilitassem a facilidade, principalmente no quesito profissional, no cotidiano do Assistente Social, em seu atendimento ao usuário geralmente é feito anotações sobre a situação daquele sujeito, o método informacional é trazer esses dados para uma plataforma segura e de fácil acesso, muitas vezes melhor que o papel.

O componente principal da TI é proporcionar informação, com isso, a informação é vista no trabalho do Assistente social, quando necessita mostrar ao usuário seus encaminhamentos referentes à rede socioassistencial, quando realiza um projeto social para determinada instância, quando necessita entrar em contato com outros órgãos, etc.

A TI esta na criação de métodos em que essas ações possam ser mais ágeis e fáceis para o acesso e a possibilidade de transparecer melhor a atuação e o propósito do profissional

a apropriação das TI pelo Serviço Social pode ser considerada estratégica porque possibilita uma potencialização do trabalho em suas diversas dimensões, não só na dimensão referente ao atendimento propriamente dito, mas, em relação ao exercício profissional de forma mais abrangente. Tal apropriação está hipótese cada à existência de um perfil profissional que não seja como observou Netto (1996, p. 126), o técnico bem adestrado que vai operar instrumentalmente sobre as demandas do mercado de trabalho *tal como elas se apresentam*, mas sim um intelectual que, com qualificação operativa, vai intervir sobre aquelas demandas a partir da sua compreensão teórico-crítica. (Velo, 2010. P.531)

O assistente Social, em sua concepção crítica deverá analisar minuciosamente seu projeto metodológico de trabalho a partir daquilo que já é privativo da profissão, tendo em concepção que o Assistente Social é responsável por planejamento e execução de políticas sociais, em seu meio de trabalho cabe a ele usar de sua sabedoria e promover ações que não limitassem o acesso a essa informação, mas facilitar esse processo de asseguarção de direitos aos indivíduos.

Vale ressaltar que o profissional do Serviço Social esta presente nos mais diversos tipos de organizações de prestadora de serviços, conseqüentemente sua maneira de atuação vem a ser modificada, entretanto existe a necessidade do profissional se mostrar capaz a inovação e determinação de novos processos de trabalho e estratégias que transparecem a autonomia do profissional de executar seu trabalho.

neste contexto, os recursos tecnológicos podem ser entendidos, como instrumentos importantíssimos para viabilizar a atuação dos profissionais do Serviço Social na coleta de dados, no gerenciamento de informações e também na adoção de metas e resultados dentro do seu âmbito de atuação. (Gomes, 2006, p.8)

E isso favorece ao profissional o seu determinante de trabalho e a compreensão das novas tecnologias como instrumentos na utilização e execução das funções determinantes do Serviço Social.

entretanto, a rapidez com que os materiais, técnicas se modificam rebate aos profissionais do Serviço Social, uma vez que evidencia a necessidade da inserção das tecnologias na profissão e de repensar as estratégias de uma postura crítica frente ao social e uma sólida formação teórica que por meio de ferramentas tecnológicas são exclusivamente consideradas como uma mediação indispensável. (Queiroz, 2008, p.7-8)

O Assistente Social deve interagir aos novos parâmetros de composição organizacional que a TI apresenta quanto a pensar em estratégias de trabalho, é somente uma ação profissional que já deve estar em concepção, pois, todo e qualquer profissional em seu contexto de trabalho, deve estar apto a mudanças, e com isso intensificar o seu trabalho, demonstrando conhecimento advindo de sua formação com a experiência técnica de atuação, isso remonta uma profissão que irá se destacar por sua competência atribuindo valores a categoria profissional e influenciando em novos recursos para o Assistente Social (Queiroz, 2008).

Como visto acima mencionado, as ferramentas tecnológicas servem como mediador da ação profissional, isso porque quem define seu uso é o próprio indivíduo na qual sua necessidade é pertinente, deste modo, com todo esse processo de mudança acelerado, as tecnologias tiveram uma usabilidade em grande escala, que se tornou seu uso inevitável nas ações profissionais além das relações interpessoais, é preciso ser coerente com as inovações tecnológicas, a ponto de identifica-las como qualificador profissional, mas para isso é útil ter um planejamento de como esses instrumentos tecnológicos podem ser adicionado na dinâmica de trabalho do Assistente Social.

em particular, na era informacional e o impacto que as tecnologias de informação faz necessária e mais precisamente para o Serviço Social a incorporação das mesmas na profissão, uma vez que, evidencia a necessidade da inserção das tecnologias e também a apropriação de tais recursos aos valores profissionais e a um aprofundamento reflexivo à própria profissão. (Queiroz, 2008, p.10)

A apropriação da TI no campo de atuação do Assistente Social deve ser analisada com propósito a sua usabilidade, sendo assim, tornar as ferramentas tecnológicas como aliados no processo de trabalho, influenciará na maneira como a profissão esta se habituando e gerando novos métodos de trabalho, isso remeteria a uma profissão em que se dispõe de novos recursos que gerenciem seu tempo e que busca estar atento as inovações para que componha a metodologia de trabalho, obtendo mais informações para que o desempenho da profissão seja equivalente com os conceitos éticos. (Queiroz, 2008).

O conhecimento das ferramentas tecnológicas pode facilitar na compreensão dos fenômenos sociais que ocorrem e isso pode fornecer dados resultantes de novas pesquisas e de criações como projetos que se inserem na realidade a fins de esclarecer fatores que existem e são demandados, para que a ação interventiva do Assistente Social possa ser fortalecida. (Queiroz, 2008), vale lembrara que a TI é composta por um conjunto de ferramentas tecnológicas que veem a partir de uma necessidade construída socialmente para que tenha a função de agregar e gerara mais informações para os diversos espaços ocupacionais no mundo, contribui-se também nessa evolução, os Sistemas de Informação (SI),

os sistemas de informação em Serviço Social são ferramentas primordiais para consolidar o modelo descentralizado da Assistência Social e para o aprimoramento do exercício profissional. No que se

refere ao sistema de informação entendemos como conjunto de recursos informacionais que constitui pelos computadores, programas de computadores, redes temáticas, sistemas, multimídias e tecnologias envolvidas no armazenamento e distribuição de informações no formato eletrônico. (Queiroz, 2008, p.11)

A SI presente no conjunto da TI é uma ramificação onde lá se encontra no sentido bruto as aplicações dos recursos que são utilizados, tendo em vista que a informação esta presente nas mais diversas formas de expressão, e os SI são a composição dos mecanismos em que facilitam a visibilidade dessa informação. Na área da assistencial atualmente tem-se sistemas que são utilizados pra composição do trabalho, por exemplo, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) que ampara em seu núcleo informacional a gestão de recursos que serão distribuídos para os serviços assistenciais, nele possui acesso a orçamentos, projetos dentre outros, não só esses sistemas, mas possui outros em que cada área de atuação do Assistente Social irá se deparar com alguma ferramenta tecnológica, isso porque a necessidade desses sistemas está no alcance de dados que gerem consistência a ação profissional e que também auxiliem na preservação de dados estritamente sigilosos.

Os sistemas de informações consistem em um espaço de trabalho cujo sua função é armazenar, distribuir e informar dados na medida em que se dispõe de acesso, o profissional, tanto SI quanto a TI tentam trazer no cotidiano de cada sujeito um novo condicionamento no quesito informação, para o Assistente Social, essas ferramentas se dispõem de abranger mais o seu conhecimento daquilo que já se tem por conceito, mantendo sua pratica profissional qualificada, a fins de intensificar a razão da profissão, na efetivação da garantia de direitos e manter o usuário informado do que é pertencente na sociedade por direito e esclarecer de modo mais sucinto um caminho mais viável nessa conquista.

[...] já é sabido que não é a tecnologia, mas sim o seu uso apropriado que cria valor agregado, pois, na era do conhecimento, a capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz é que promove o diferencial estratégico. Embora necessária, a tecnologia é tangencial aos avanços reais que podem ser alcançados (Chiavegatto, 2009, p. 2).

A tecnologia se insere para facilitar os meios de comunicações entre instâncias de diversas escala na sociedade e com isso tornou-se fácil o acesso e a busca da informação para que se tenha a par do que se trata cada uma, assim, o

exercício profissional do Assistente Social se integra numa concepção mais abrangente e fortificada da profissão, que esta em seguimento com as mudanças, mas que não se distancia de seus preceitos éticos, porém o utiliza para fortificar sua ação e representar a categoria profissional.

Para o profissional do Serviço Social é necessário compreender a posição em que a profissão pretende estar e qual seu projeto profissional de destaque para sua atuação,

[...] os projetos profissionais se organizam em torno de um conjunto de conhecimentos teóricos e de saberes interventivos, de valores, princípios e diretrizes éticas e políticas, de orientação sobre o perfil de profissionais que se deseja formar e de diretrizes para tal. Compõem-se de orientações sobre as bases normativas e valorativas pelas quais a profissão se relaciona internamente e com a sociedade, um conjunto de referências metodológicas para a intervenção, postura e modos de operar construídos e legitimados pela categoria profissional, cujos conteúdos objetivem a crítica da sociedade capitalista. (Guerra, 2007, p.8)

Os projetos profissionais do Assistente Social devem ser analisados a fins de ampliar seu propósito, a partir de uma análise da historicidade da profissão advinda de diversas mudanças em sua contextualização, o projeto profissional passou por diversas mudanças que trouxeram significado a profissão sendo considerada na finalidade interventiva e investigativa, com base na análise crítica da sociedade. (Guerra, 2007).

O projeto ético político do Serviço Social esta envolto de transformações no gerenciamento da profissão isso porque,

Dentre as suas características principais, pode-se apontar que o projeto ético-político do Serviço Social tem em seu núcleo o reconhecimento da liberdade (concebida historicamente como possibilidade de escolher entre alternativas concretas) como valor central, remetendo a um compromisso com a autonomia, com a emancipação e com a plena expansão dos indivíduos sociais. (Veloso, 2010, p.526)

O autor traz isso na perspectiva de analisar que o projeto ético- político esta inserido nas ações de garantias de direitos dos cidadãos, e que o Assistente Social, deve estar a par da análise de conjuntura da sociedade para verificar as demandas que se observa, além de que o profissional deve ter competência em sua atuação

sendo concreto seu plano de atuação, criando a partir das limitações estratégias de trabalho que favoreçam o profissional e o usuário atendido (Veloso, 2010).

A inserção da TI nesses espaços colabora com a qualificação do projeto profissional,

a apropriação e a incorporação das TI ao Serviço Social, nos marcos desse projeto profissional, só se concretizam no trabalho cotidiano nas instituições, em projetos de trabalho consistentes, críticos e comprometidos com a qualidade no atendimento prestado aos usuários e usuárias. (Veloso, 2010, p.526)

A apropriação da TI para a atuação do Assistente Social envolve um conjunto de mudanças que decorrem desde as mudanças na sociedade e aos poucos o projeto profissional começa a tornar-se lapidado, o uso da TI vem como agente dessa transformação e o Assistente Social adere o uso das novas tecnologias como ferramenta de acesso à informação e comunicação em que interage esse acesso com os usuários visando a garantia de direitos,

é nessa perspectiva que as TI podem ser apropriadas pelo Serviço Social: como um recurso a serviço da concretização dos valores e princípios fundamentais do projeto profissional, e não como algo dissociado deles. Sua incorporação, de forma subsumida a tal projeto, supõe uma vinculação entre os valores profissionais e os usos concretos das TI (Veloso, 2010, p.526)

O profissional que se atenta às transformações, esta claramente preparado para acrescentar valores a profissão, pois, o projeto profissional esta devidamente alinhado as capacidades profissionais, cada profissional pode definir como será sua atuação, respeitando os princípios ético, mas é preciso ter uma preocupação em novas dinâmicas de trabalho, que são uteis para seu desenvolvimento.

Vale ressaltar que,

a tecnologia é pensada, então, como um dos meios de se alcançar uma finalidade bem explícita, uma das mediações que se colocam a disposição do projeto elaborado e implementado pela categoria profissional; (Veloso, 2010, p.526).

Segundo o autor acima a mediação entre TI e Serviço Social baseia-se também no processo de engajamento da tecnologia como parte instrumental de trabalho, além de que a incorporação da TI no exercício profissional do Assistente Social possui uma característica forte para a dinâmica das dimensões teórico-metodológica, técnico – operativa e ético-política (Veloso, 2010).

Os projetos profissionais fazem parte da visão que a profissão do Serviço Social demonstra, ou seja,

os projetos profissionais apresentam a auto-imagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, práticos e institucionais) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as bases das suas relações com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais privadas e públicas (inclusive o Estado, a que cabe o reconhecimento jurídico dos estatutos profissionais).(Netto, 1999, p.4)

A aparência como a profissão é vista muitas vezes implica no seu condicionamento de atuação, isto porque, qualquer profissão que se limita nos conceitos atuantes prejudica seu progresso, e assim, não consegue buscar nenhum objetivo, a não ser continuar no mesmo lugar.

os projetos profissionais também são estruturas dinâmicas, respondendo às alterações no sistema de necessidades sociais sobre o qual a profissão opera, às transformações econômicas, históricas e culturais, ao desenvolvimento teórico e prático da própria profissão e, ademais, às mudanças na composição social do corpo profissional. Por tudo isto, os projetos profissionais igualmente se renovam, se modificam. (Netto, 1999, p.5)

Em uma sociedade todos tendem a se modificar, alguns valores são reformulados, outros esquecidos e muitas vezes qualificados, em primeiro momento a mudança se torna questionável, mas, após, tende a se tornar aceitável, não existe método mais eficaz que a análise crítica dos acontecimentos, em seguida, conceber o que disso pode ser aproveitado para usufruto de qualidade, o profissional deve ter em mente que se atualizar não é perder valores, mas, adicionar na bagagem profissional, novas convicções que gerem proposito a profissão. O profissional do Serviço Social deve fazer-se presente as qualidades em que a TI evidentemente possa trazer para seu exercício profissional, trazer significado a profissão é atribuir novos conhecimento e deles conciliar com algo maior, para que traga um significado ainda maior ao profissional. (Netto, 1999)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em síntese este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) teve como objetivo explorar a apropriação do uso da Tecnologia da Informação (TI) no exercício profissional do Assistente Social a partir de dados bibliográficos de autores que apresentam essa temática.

Teve como meta analisar em um primeiro momento os impactos que a TI causa na sociedade destacando que seu processo de inserção depende diretamente da necessidade dos indivíduos, assim como Castells (1999); Castells (2001); Castells (2010) traz a relação entre TI e a sociedade, deixando claras as transformações sociais e a necessidade humana de constituir instrumentos que gerem informação mais precisa a partir de seus desejos, nesse aspecto foi compreendido que as mudanças na sociedade influenciaram diariamente o modo como cada indivíduo se posiciona, e assim com o aumento das informações a sociedade gera uma nova estrutura social para mediar suas ações trazendo uma nova forma de visualizar os fenômenos sociais.

Em sequência trouxe a utilidade da TI no exercício profissional do Assistente Social e outro autor que contribuiu para a construção deste trabalho foi Veloso (2008); Veloso (2010), que vai relacionar esse uso como meio de transformação para a profissão, esse autor demonstra certa preocupação na ação profissional dos Assistentes Sociais, ele traz aspectos da TI que podem auxiliar no cotidiano profissional reforçando a TI como instrumento de otimização de tempo nas funções burocráticas para a ação interventiva do profissional.

Os diversos autores que estão nessa construção do TCC auxiliaram no entendimento de que a tecnologia faz parte de um processo de construção social, que gradativamente toma significativo espaço na sociedade, mas que só existe se houver a carência de estar presente, muito dos autores utilizados ao fazer a relação entre TI e o Serviço Social, percebem que ambos tentam enfatizar a necessidade do uso para a profissão, deixando claro que o profissional não perderá seu caráter profissional, mas, estará preparado para as novas mudanças tecnológicas a fim de se qualificar no uso e gerar informações para o usuário atendido, e isso tem sido um grande desafio para os profissionais.

Ao realizar esse estudo e verificando as referências utilizadas percebe-se que ainda possuem certo distanciamento dos profissionais ao se apropriar dessas

tecnologias, muitas vezes, por receio histórico e cultural da profissão, de forma em que tal apropriação pode afetar as normativas da profissão, porém vale salientar que a TI esta somente para fazer um papel de complementação como um instrumental de trabalho. Além de pensar no exercício profissional é importante verificar se a formação profissional esta apta para qualificar o futuro profissional na finalidade de estar a par de novas situações, averiguando de modo em que seria considerável, a inserção de uma disciplina informatizada na grade de estudos do curso para que tenha noções primordiais da usabilidade assim como Costa (1995 p.8) “O indivíduo que tem oportunidade de ter acesso aos recursos das novas tecnologias de informação na sua formação tem maiores chances de que essa formação seja mais bem realizada”, deste modo seria envolvente se a utilização da TI viesse desde o berço da formação acadêmica do Assistente Social para que ao chegar a âmbito do trabalho o profissional tenha no mínimo algumas noções da utilização da TI, a fins de no exercício profissional desenvolver instrumentais de trabalho que contribuíssem com seu exercício profissional, gerando ideia e dados para promover a garantia de direitos. Ressaltando também a importância durante a formação que em concordância, Campos (2012, p. 44).

en este sentido la formación de los futuros trabajadores sociales, debiera estar vinculada a la dinámica de la realidad con la que han de trabajar. En este sentido, las instancias pedagógicas que forman a los profesionales de la intervención social han de adaptarse a los nuevos tiempos.¹⁰

O autor destaca isso justamente para situar um novo processo de transformação da profissão, devido à inserção da TI nos processos de trabalhos, onde a metodologia da intervenção nos processos de formação profissional irá ser transformado apoiado nos resultados que a sociedade explicita adquirir, a intervenção profissional deve ser baseada em uma construção crítica dos fenômenos existentes, e ser analisada a fins de contemplar o uso da TI para estabelecer novos conceitos na aplicação dinâmica das metodologias profissionais, sem desonrar os princípios éticos, mas fortalecer eles a ponto de estar preparado a

¹⁰ “Nesse sentido, a formação dos futuros assistentes sociais deve estar vinculada à dinâmica da realidade com a qual eles têm que trabalhar nesse sentido, as instâncias pedagógicas que formam os profissionais para a intervenção social tem que se adaptar aos novos tempos.” (Campos, 2012, p.44). tradução livre.

mudanças e na composição de uma atuação profissional mais abarcada de conhecimentos e a par das novas descobertas.

Acredita-se que ainda é necessário os profissionais de Serviço Social estarem dispostos as mudanças que tem pela frente, mas não estagnar-se com isso, deve-se trazer soluções que com o engajar do cotidiano possa fluir de maneira clara e sintonizar o objetivo da profissão com a apreensão da tecnologia para o exercício profissional, sendo que o mesmo deve-se pensar em qual momento esses novos recursos serão capaz de atender a prioridade do Assistente Social, no entendimento de que esse profissional esta preparado para um novo processo de acesso a informação. Devidamente o fazer profissional se da ao compreender em qual espaço a profissão se encontra, é preciso compreender os limites e os avanços até então designados pela historicidade que determina a profissão, contudo,

como se observa, o trabalho profissional requer uma apropriação das reflexões críticas e propositivas que se fazem rotineiramente no processo de trabalho profissional; não como forma de destituição do valor dessa prática, mas, ao contrário, como capacidade instalada na profissão de olhar-se, de olhar a realidade, os sujeitos de sua prática, suas demandas e expressões da questão social. (Marcomim e Maciel, 2016, p.26).

A compreensão dos fenômenos sociais que se desenvolve na sociedade é essencial para o profissional estabelecer critérios e direções profissionais, na atualidade a inserção da tecnologia como ferramenta na composição e estrutura de dados informacionais, isso gera informação, conhecimento e qualificação.

O Assistente Social deve ter uma visão ampliada dos benéficos que se pode ter ao utilizar a TI, deixando o pensamento do afastamento dos princípios da profissão, mas alinhar esses novos recursos a uma profissão que esta lado a lado das mudanças e consegue delimitar a usabilidade, conforme uma percepção critica e interventiva do profissional, visando que a TI esta como mediador nos processos de trabalho, e também está como qualificador da categoria profissional.

esta dinâmica traz a aprendizagem do próprio assistente social numa comunicação fecunda com o público e no exercício político da profissão, o exercício esse que supõe a abertura fundamental a crítica da estrutura (...) que supõe sujeitos em ação no confronto ou mediação de ideias e representação de sociedade, de seu grupo, de si mesmo e da profissão. (Marcomim e Maciel, 2016, p.26) apud (Faleiros, 2014, p. 721).

Todo e qualquer profissional em seu âmbito de trabalho que possui condições de se atualizar nas ferramentas que utiliza em seu trabalho está intencionado a se desenvolver melhor, intensificando sua ação profissional e desenvolvendo estratégias que possam abranger sua área de atuação.

Diante desses aspectos posso perceber que a inserção da TI no exercício profissional do Assistente Social pode contribuir para a ação profissional, como uma ferramenta de trabalho que proporcione ainda mais conhecimento ao profissional, mas para isso é necessário que os profissionais percebam a TI como um novo potencial na qualificação da categoria profissional razão deste estudo.

REFERENCIAS

ALBUQUERQUE, J. M. S. "Informática em Serviço Social como instrumento de democratização da cultura". In do 8º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Salvador: Conselho Federal de Serviço Social, 1995.

BAVARESCO, Leticia da Rosa; GOIN, Mariléia. Instrumentalidade do Serviço Social - As mediações da prática profissional. Disponível em: <<http://www.fema.com.br/sitenovo/wp-content/uploads/2016/09/4-Instrumentalidade-Profissional-do-Serviço-Social-As-Mediações-da-Prática-Profissional.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2018.

BOGADO, Francielle T. Influência das tecnologias de informação no desempenho do serviço social: uma visão dos assistentes sociais que participaram do desenvolvimento e implantação de aplicações informáticas em Londrina e região. 208 f. Londrina. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) UEL, 2006.

CARDOSO, Priscila Fernandes Gonçalves. Desafio à consolidação do projeto ético-político no cotidiano da ação profissional: criar pontes e romper barreiras é preciso. In: X Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, 2001, Rio de Janeiro.

CARVALHO, M. G. Tecnologia, Desenvolvimento Social e Educação Tecnológica. Revista Educação & Tecnologia. Curitiba: Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná, julho de 1997, semestral, p.70-87.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede: a era da informação; economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. A era da informação: Economia, sociedade e cultura. São Paulo, Paz e Terra, 2001.

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo. Sociedade em Rede: do conhecimento a ação política. 2008. Disponível em:<http://cies.iscteiul.pt/destaques/documents/Sociedade_em_Rede_CC.pdf>>. Acesso em: 29 mar.2018.

CHIAVEGATTO, Myrza Vasques. A gestão da informação e o processo decisório na administração municipal de Belo Horizonte. Disponível em < http://www.ip.pbh.gov.br/ANO2_N2_PDF/ip0202chiavegatto.pdf >. Acesso em 12/02/2019.

CHIZZOTTI, Antônio. Pesquisa em ciências humanas e sociais. São Paulo: Cortez, 1991, p.77-87..

COSTA, Sely Maria de Souza. Impactos Sociais das Tecnologias de Informação. ., Brasília, 1995. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_03146e4bbf_0008921.pdf. Acesso em: 8 maio 2019.

FREITAS, Carlos Cesar Garcia and. SEGATTO, Andrea Paula. Ciência, tecnologia e sociedade pelo olhar da Tecnologia Social: um estudo a partir da Teoria Crítica da Tecnologia. Cad. EBAPE. BR [online]. 2014, vol.12, n.2, pp.302-320. ISSN 1679-3951.

FRITZEN, Inês. CADASTRO ÚNICO INFORMATIZADO DE ADOÇÃO E ABRIGO - CUIDA. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO A SERVIÇO DA ADOÇÃO. 2008. 94 f. Tese (Doutorado) - Curso de Serviço Social, Centro Socioeconomico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/119626/284973.pdf?sequencia=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 12 abr. 2018

GOMES, Clausi Maria do Porto. Políticas Informativas E O Serviço Social: Uma Possibilidade Na Prática Profissional. In: 4º SIMPÓSIO MINEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 4., 2006, Minas Gerais. Simpósio. Minas Gerais: 2006. p. 1 - 12.

GUERRA, Yolanda. A instrumentalidade no trabalho do assistente social. In: Cadernos do Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais, Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: CFESS/ABEPSS- UNB, 2007..

GUERRA, Yolanda. O projeto profissional crítico: estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática social. Serviço Social & Sociedade, n. 91. Ano XXVIII. São Paulo: Cortez, 2007.

JONAS, Liz Clara de Campos. Sistemas de informação na assistência social e parâmetros ético-políticos. Disponível em <http://www.ssrevista.uel.br/c-v5n2.htm>. Acessado em: 06 jun. 2018.

KOHN, Karen; MORAES, Cláudia Herte de. O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital. , Santa Maria, v., n., p.1-13, ago. 2007. Disponível em: <<https://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R1533-1.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2019.

LAGARES, María Pérez; CARMONA, María Balboa; SERRANO, José Luís Sarasola Sánchez-. Trabajo Social y nuevas tecnologías. In: IX CONGRESO ESTATAL DE FACULTADES DE TRABAJO SOCIAL, 9., 2011, Sevilla. Artigo. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide, 2011. p. 87 - 96.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina Célia Tamaso. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. Katalysis, Florianópolis, v. 10, n., p.37-45, 03 abr. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rk/v10nspe/a0410spe.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2018.

LIMA, Gercina Ângela Borém de O.; PINTO, Líliam Pacheco; LAIA, Marconi Martins de. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: IMPACTOS NA SOCIEDADE. Uel, Londrina, v. 7, n. 0, p.75-94, dez. 2002. Universidade Estadual de Londrina. <http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920>

LIMA, Joseane Barbosa de. O Projeto profissional do serviço social em debate: entre a intenção de ruptura e as tendências do neoconservadorismo. *Temporalis*, [s.l.], v. 17, n. 33, p.15-39, 18 set. 2017. *Revista Temporalis*.
<http://dx.doi.org/10.22422/temporalis.2017v17n33p15-39>.

MACIEL, Ana Lúcia Suárez; FERNANDES, Rosa Maria Castilhos. Tecnologias sociais: interface com as políticas públicas e o Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*, [s.l.], n. 105, p.146-165, mar. 2011. FapUNIFESP (SciELO).
<http://dx.doi.org/10.1590/s0101-66282011000100009>.

MARCOMIM, Ivana; MACIEL, Walery Luci da Silva. Instrumental técnico-operativo do Serviço Social. Palhoça: Unisulvirtual, 2016. 87 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 5 ed. São Paulo: Atlas 2003.

NETTO, J. P. A construção do projeto ético-político contemporâneo. In: *Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 1*. Brasília: CEAD/ABEPSS/CFESS, 1999.

QUEIROZ, Maristela Gomes. A incorporação das tecnologias de informação no âmbito do serviço social. IV ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA E III ENCONTRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA-ISSN 21-76-8498, 2008..
ROCHA, Anderson de Rezende et al. Os impactos da informática: implicações sobre os indivíduos e a cultura. Ufla. Lavras, p. 1-10. 15 abr. 2003.

SILVA, Márcio Antunes da. Assistente social e tecnologias da informação. UEL, 2003. Disponível em http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v6n1_marcio.htm. Acesso em 31/01/2019.

TARGINO, Maria das Graças. Novas tecnologias de comunicação: mitos, ritos ou ditos?, *Ibicit: Ciência da Informação*, [s.l.], v. 24, n. 2, p.1-17, 1995.

TEIXEIRA, Joaquina Barata; BRAZ, Marcelo. O projeto ético- político do Serviço Social. [s. l.], p.1-19, [20?].

VELOSO. Renato. A tecnologia da informação como estratégia de fortalecimento profissional. Rio de Janeiro: UERJ, 2005.

VELOSO, Renato dos Santos. Tecnologia da informação: contribuição importante para o exercício profissional? 332 f. Rio de Janeiro. Tese (Doutorado em Serviço Social) UFRJ, 2006. Disponível em:
<<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp019112.pdf>> acesso em: 13/05/2019.

VELOSO, Renato. Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação. 2008. Disponível em:
<<http://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/2499/1933>>.

Acesso em: 12 abr. 2018.

VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. 2010. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/viewFile/766/1885>>. Acesso em: 02 abr. 2018