



Cartaz do CFESS para a 19ª Conferência Mundial de Serviço Social, cartaz em língua espanhola, 2008.

Renato Veloso\*

## Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação\*\*

**Resumo:** Este artigo tem por objetivo apresentar uma reflexão sobre o potencial da Tecnologia da Informação (TI) para o exercício profissional dos assistentes sociais, buscando demonstrar que sua incidência no trabalho cotidiano, no âmbito das políticas sociais, pode promover alterações qualitativas no processamento das atividades profissionais e na melhoria do acesso aos direitos sociais por usuários e usuárias. Parte-se do pressuposto de que a TI pode ter um papel importante para o Serviço Social, desde que sua incorporação ao trabalho dos profissionais se dê de forma subordinada aos princípios e valores fundamentais ao exercício profissional, presentes no Projeto Ético-Político profissional construído pela categoria de assistentes sociais ao longo das últimas décadas. Apoio: CNPq.

**Palavras-chave:** Tecnologia da Informação; Trabalho; Serviço Social.

**Abstract:** This article aims to present a reflection on the potential of Information Technology (IT) for professional social workers, trying to demonstrate that its incidence in daily work, within the framework of social policies, may promote qualitative changes in the processing of the professional activities and the improvement of access to social rights for users and users. The assumption is that IT can have an important role for the Social Work, since its incorporation to the work is aligned to the principles and fundamental values of the professional exercise, present in the Professional and Ethical-Political Project, built by the category of social workers over the last decades. Support: CNPq.

**Keywords:** Information Technology; Work; Social Work.

### Introdução

Dentre as inúmeras questões contemporâneas que impactam o exercício cotidiano da profissão de assistente social encontra-se aquela referente às possibilidades de uso das inovações tecnológicas no trabalho profissional. Dados já coletados por meio de questionários eletrônicos aplicados à categoria profissional permitem afirmar

\* Assistente Social; Doutor em Serviço Social pela UFRJ; Professor Adjunto da Faculdade de Serviço Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro e do Curso de Serviço Social da Universidade Veiga de Almeida; Coordenador do Projeto de Pesquisa "Tecnologia da Informação a Serviço do Social: um estudo sobre o seu potencial para a gestão pública", financiado pelo CNPq, e do Projeto de Extensão "Tecnologias da Informação: assessoria a processos de apropriação" (DEPEXT-UERJ); Assistente Social da SESDEC-RJ, lotado no HPC-JCM. Endereço Postal: Rua São Francisco Xavier, n. 524, 8º andar, sala 8032-D, Maracanã, Rio de Janeiro. E-mail: rsveloso@gmail.com

\*\*Artigo elaborado com base na tese de doutorado "Tecnologia da Informação: contribuição importante para o exercício profissional?", defendida no PPGSS-UFRJ. Foram acrescentadas ao texto algumas contribuições oriundas das discussões realizadas no Projeto de Pesquisa "Tecnologia da Informação a Serviço do Social: um estudo sobre o seu potencial para a gestão pública", financiado pelo CNPq, e por mim coordenado.

que, ainda que de maneira incipiente, o uso de tecnologia da informação (TI) já se faz presente em nossa profissão, como um dos recursos utilizados na condução do trabalho profissional (VELOSO, 2006).

Como sinalizado, os dados são provenientes de dois questionários eletrônicos aplicados junto à categoria profissional: o primeiro, composto por questões fechadas e voltadas ao reconhecimento inicial do uso das TIs pela categoria, foi respondido por 1.440 participantes (profissionais e estudantes) de vários estados do Brasil, oferecendo um ponto de partida para a reflexão sobre algumas conexões do Serviço Social com a TI. O segundo questionário, com questões mais específicas sobre o uso dessa tecnologia no cotidiano profissional, foi enviado apenas aos assistentes sociais atuantes no mercado de trabalho, tendo sido respondido por 93 profissionais. Buscou-se, nesse segundo momento, conhecer algumas das características presentes no uso que os assistentes sociais vêm fazendo da TI, evidenciando a contribuição que esse recurso pode oferecer para a construção de uma alteração qualitativa na forma de condução do trabalho profissional e na melhoria do acesso aos direitos sociais.

A possibilidade de uma apropriação crítica da TI é levantada tendo em vista o caráter contraditório das relações sociais, em que se vislumbra a possibilidade de utilização dessa tecnologia no sentido de atender aos interesses dos trabalhadores e usuários do Serviço Social. Trata-se de um tema de importância reconhecida pela categoria profissional, mas que não vem sendo suficientemente tratado pela mesma. Em termos gerais, vislumbra-se uma tendência de valorização da TI pelos assistentes sociais, manifestada pela postura favorável ao uso do computador e dos recursos oferecidos pelas inovações tecnológicas no cotidiano profissional. No entanto, constata-se que, muitas vezes, os profissionais não têm acesso às condições objetivas e subjetivas que lhes permitam uma apropriação da TI com vistas à captação de suas potencialidades para o exercício profissional e para a consolidação do projeto ético-político profissional. É nesse sentido que o tema da TI deve ser incorporado à agenda de debates profissionais, como um dos elementos a serem utilizados na busca constante pela atualização e consolidação desse projeto, destacando-se que o uso desse recurso e os resultados dele advindos não podem perder de vista os valores e princípios que têm norteado essa construção coletiva da categoria. Busca-se, assim, abordar o potencial da TI para o trabalho profissional, que pode ser incorporado pela profissão na medida em que se disponha de alguns requisitos, dentre os quais se destaca, além da vontade e da iniciativa do próprio profissional, condições de trabalho adequadas e um processo de formação profissional que trate do tema em suas diversas dimensões.

Por estar presente no processo contraditório de reprodução das relações sociais capitalistas, a TI, embora seja usada hegemonicamente para satisfazer interesses do capital, contém a possibilidade de satisfazer interesses alternativos, podendo ser colocada em sintonia com experiências de luta e resistência social. Ao tomá-la com base em sua natureza contraditória, pode-se sugerir que o uso desse recurso pode tanto conservar e reproduzir aspectos do modo de organização capitalista quanto contribuir para negá-los e superá-los. Apreendida numa perspectiva de totalidade, a TI pode atender interesses contraditórios, do capital e do trabalho, cons-

tituindo-se como um campo de disputas em que projetos societários se confrontam. A inserção nesse campo e a construção de uma contribuição voltada para os interesses não hegemônicos requerem dos profissionais de Serviço Social um consistente acúmulo teórico-metodológico, ético-político e técnico-instrumental, de forma que possam deter tanto o domínio operacional do recurso tecnológico quanto a postura crítica que lhe permita apropriar-se desse recurso e colocá-lo a fa-vor de valores e princípios profissionais.

O conhecimento e o uso da TI colocam a possibilidade de lidar com uma grande quantidade de dados, extraindo deles informações preciosas, as quais, 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 aprimorar a condução dos processos de gestão, pode potencializar o exercício profissional, principalmente, mas não exclusivamente, no que se refere à sistematização da prática e ao aprofundamento da postura investigativa inerente ao exercício profissional, sobretudo no que tange ao conhecimento das formas contemporâneas de configuração e expressão do objeto da atuação profissional.

### **O Conceito de Tecnologia**

A tecnologia tem estado presente em vários espaços da vida social. Percebe-se que os microcomputadores, um dos principais representantes das atuais inovações tecnológicas, são absorvidos, de forma recorrente, nas diversas atividades e práticas realizadas pelos diversos sujeitos sociais. O uso cada vez mais disseminado do computador tem sido apontado como uma das principais consequências do desenvolvimento tecnológico realizado nas últimas décadas, embora, hegemonicamente, tal uso esteja direcionado à manutenção e/ou aprofundamento das contradições existentes na estrutura da organização social capitalista, a qual se encontra fortemente marcada por desigualdades como as de classe social, gênero e raça/etnia.

Se de um lado a tecnologia vem avançando e produzindo inovações cada vez mais notáveis, de outro elas não estão plenamente disponíveis ao conjunto da população, que se vê, em sua maioria, cerceada do acesso aos seus frutos. Na maior parte das vezes, sua utilização encontra-se vinculada à satisfação dos interesses de grupos e elites dominantes, contribuindo, em grande medida, para intensificar processos destinados ao aumento da acumulação. Dessa forma, considera-se que o desenvolvimento acelerado da tecnologia e as suas possibilidades de uso social expressam a dimensão contraditória presente nas relações sociais capitalistas. Tal consideração supõe, ainda, o entendimento de que, apesar de ser largamente utilizada para viabilizar e dinamizar interesses da classe capitalista, a tecnologia pode ser apropriada e colocada em sintonia com os interesses da classe trabalhadora.

Diversas são as conceituações de tecnologia. Numa perspectiva mais superficial, é válido afirmar que o conceito de tecnologia pode ser aplicado a tudo aquilo que, não existindo na natureza, o ser humano inventa para expandir seus poderes, superar suas limitações físicas, tornar seu trabalho mais fácil e a sua vida mais agradável (SILVA et al, 2004). Além disso, tecnologia não é apenas instrumento, ferra-

menta ou equipamento tangível, mas também algo intangível, como procedimentos, métodos, técnicas etc. Desta forma, o termo tecnologia não se limita à informática ou à TI, embora a tendência, nos dias atuais, seja a de confundir tais termos, ou ainda, tomá-los como sinônimos.

Uma abordagem mais consistente da tecnologia é realizada por Vieira Pinto (2005), para quem sua adequada conceituação deve ter como ponto de partida a apreensão do avanço tecnológico como expressão do processo de desenvolvimento das forças produtivas da sociedade (sendo a principal delas o trabalho), destacando que, em termos gerais, a tecnologia pode ser entendida como o estado de desenvolvimento do trabalho social, explicada pelo conjunto da sociedade. Para o autor, o termo tecnologia tem sido usado de formas variadas e, apesar de não existir um conteúdo inequívoco para defini-la, pode-se distinguir pelo menos quatro significados principais: 1) a teoria, a ciência, o estudo, a discussão da técnica; 2) tecnologia equivalendo pura e simplesmente à técnica (sentido mais frequente e popular do termo); 3) o conjunto das técnicas de que dispõe uma sociedade, em qualquer fase histórica de seu desenvolvimento; 4) tecnologia como a ideologização da técnica (VIEIRA PINTO, 2005, p. 220).

As ideias hegemônicas difundidas sobre as inovações tecnológicas valorizam as alterações por elas exercidas nas condições de vida, exaltando um pretenso papel de transformação do mundo. Sustentam que a criação das máquinas por si só causa mudanças nas formas de convivência social, buscando reproduzir um conteúdo ideológico que prima pelo ocultamento do processo social, e levando a crer que as maravilhas mecânicas, eletrônicas e microeletrônicas nascem diretamente das ideias, sem criadores humanos, concretos. Desconsideram a importância de atentar para a base social na qual as inovações tecnológicas são produzidas, pois, de fato, toda criação tecnológica está vinculada à etapa correspondente de um processo social no qual tem origem. São as condições vigentes na sociedade, as relações entre os produtores, que ditarão as possibilidades de positivo ou negativo aproveitamento dos instrumentos e das técnicas. É preciso, portanto, apreender o processo histórico, estabelecer uma percepção que considere o caráter social da produção, sem separar produtor e produto, captando a relação dialética que os liga e explica um pelo outro.

Para se efetuar um adequado tratamento da tecnologia deve-se atribuir destaque à categoria de mediação e evitar abordagens mistificadoras, reducionistas e simplificadoras das inovações tecnológicas e de seu papel nas relações sociais. Um exemplo recorrente da postura reducionista refere-se ao entendimento das máquinas computacionais como uma extensão da inteligência humana, considerando-as capazes de substituir o esforço mental e intelectual do ser humano. Na verdade, o que o desenvolvimento tecnológico pode ocasionar é um processo de libertação das energias humanas, tendo em vista que a utilização de recursos tecnológicos mais avançados demanda um maior esforço intelectual de homens e mulheres, necessário para o domínio das energias e forças liberadas com o uso de tais recursos. Se cada vez mais os seres humanos confrontam-se com possibilidades de eximirem-se do trabalho muscular (ou de tornarem-no menos penoso), o principal proveito desse processo seria dispor de maior soma de conhecimentos, de ideias e de novas



e mais numerosas possibilidades de relação com o mundo, as quais demandariam um esforço intelectual e mental de maior magnitude.<sup>1</sup>

Embora o entendimento comum seja o de que as máquinas trabalham para o ser humano, verifica-se aí um equívoco de interpretação, já que o trabalho é uma função eminentemente humana que só pode por ele ser realizada. É nesse sentido que se pode afirmar que o trabalho sempre é realizado pelos homens e mulheres. As máquinas simplesmente não trabalham, não possuem essa capacidade. Trata-se de instrumentos utilizados pelo real trabalhador, embora seja recorrente o emprego vulgar do verbo “trabalhar” referindo-se às máquinas. É por isso que as máquinas não podem nem trabalhar nem pensar no sentido exato dos termos, tendo em vista que só possuem mecanismos mecânicos e eletrônicos imitadores da ação e do pensamento que foram criados e colocados nelas pelos seres humanos. Por si só nada produzem, já que não passam de um instrumento, detentor de grande complexidade e com certa aparência de autonomia, mas ainda assim um instrumento por meio do qual o ser humano se relaciona com o mundo, se objetiva, pondo em prática seus projetos e buscando alcançar suas finalidades.

### **O Potencial Estratégico da TI para o Serviço Social**

A tecnologia é um produto histórico, resultado do trabalho acumulado pela sociedade. Trata-se, ao mesmo tempo, de indicador da riqueza socialmente produzida e de um meio para a sua reprodução. Na atualidade, é possível constatar a existência de uma ampla diversidade de inovações tecnológicas, aplicadas em diversos espaços e instâncias da vida social. Apesar de sua larga aplicação em inúmeros espaços da vida social, é possível constatar certa dificuldade em delimitar e definir o que é TI. Sua conceituação, em geral, oscila entre limitá-la às atividades desenvolvidas pelos recursos da informática (priorizando a automatização de tarefas) ou, ainda, compreendê-la como a aplicação de seus diferentes ramos na geração, processamento e difusão de informações (ênfatisando a manipulação e organização de dados para posterior utilização).

No debate sobre o tema, pode-se vislumbrar tendências que reforçam posições diferenciadas: por um lado, a aplicação da 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. Percebe-se, portanto, a coexistência de uma lógica instrumental e uma atividade de criação que mobiliza os diversos recursos com vistas ao estabelecimento de diferentes modalidades de trabalho e conhecimento, denotando que a prioridade não é do domínio operacional, mas se estende a uma apropriação mais efetiva, mais crítica do recurso tecnológico.

De forma geral, a definição de TI remete ao conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, da qual fazem parte computadores, *softwares*, sistemas de redes etc., que teriam a capacidade de

<sup>1</sup> Esta percepção da tecnologia, no entanto, está abstraída de determinações históricas e sociais fundamentais. Evidentemente, no interior da sociedade capitalista, a forma hegemônica de utilização da tecnologia aponta para resultados como intensificação do processo de extração de mais valia e economia no consumo de força de trabalho no processo produtivo, ocasionando o aumento da exploração e alienação no trabalho.

processar e distribuir informações para as organizações e os sujeitos sociais. Essas novas tecnologias podem mediar tanto o fortalecimento da acumulação quanto a criação e desenvolvimento de posturas alternativas aos valores capitalistas, dependendo do movimento das forças sociais em disputa. Em outros termos, a influência que a TI pode exercer no campo econômico, político e social depende da sua concretização como instrumento que pode vir a reforçar ou não a lógica da acumulação capitalista.

Do ponto de vista profissional, a TI pode potencializar os processos de trabalho em que os assistentes sociais estão inseridos, adicionando novas possibilidades para a condução do trabalho. Ressalta-se que ela não cria tais possibilidades, apenas as potencializa, em articulação com os diversos aspectos e condições que compõem o perfil e o trabalho profissionais. Dessa forma, recusa-se a postura de abordar a TI sob uma perspectiva que priorize a racionalidade instrumental, marcada pelo primado da dimensão técnica. Antes, busca-se pensá-la como mediação, como integrante de um conjunto de instrumentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-instrumentais historicamente construídos que possibilitem à profissão alcançar as finalidades presentes em seu projeto profissional. Sua importância reside na possibilidade de imprimir uma mudança qualitativa ao trabalho profissional, a partir de seu uso como um dos recursos capazes de propiciar a ampliação das habilidades, competências e atribuições profissionais. Trata-se, portanto, de um potencial estratégico voltado não para os interesses dos segmentos dominantes da sociedade, mas para a consecução do projeto profissional, que confere prioridade à satisfação dos interesses dos usuários e segmentos populares e trabalhadores.

A apropriação da TI ao Serviço Social, nos marcos do projeto profissional, deve se concretizar no trabalho cotidiano nas instituições, em projetos de trabalho consistentes, críticos e comprometidos com a qualidade no atendimento prestado aos usuários e usuárias. É nesta perspectiva que a TI pode ser apropriada 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 o uso concreto da TI. É essa perspectiva que pode garantir uma apropriação da TI, uma incorporação vinculada à satisfação dos interesses dos usuários e usuárias. A tecnologia é pensada, então, como um dos meios de se alcançar uma finalidade bem explícita, uma das mediações que se coloca à disposição do projeto elaborado e conduzido pela categoria profissional, e sua importância reside exatamente na possibilidade de constituir-se como um dos recursos que podem ser utilizados para o aprofundamento e a consolidação desse projeto profissional.

O potencial estratégico da TI consiste no aprofundamento de uma dimensão que já vem sendo considerada estratégica para o Serviço Social: a competência crítica nas suas dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. A TI é concebida como uma das formas disponíveis para potencializar e instrumentalizar o trabalho profissional no sentido de 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 técnica. Pensar a incorporação da TI ao trabalho do assistente social

supõe a possibilidade de mudanças qualitativas geradas, por exemplo, pela redução da demanda por trabalho manual e mecânico e pelo aumento, por outro lado, da exigência de trabalho intelectual, já que o uso do recurso tecnológico, na concepção aqui defendida, supõe cada vez mais esforço intelectual para apropriar-se das possibilidades nele contidas. Tais mudanças podem ser potencializadas se forem acompanhadas de maiores investimentos em formação e qualificação profissionais, com vistas a estimular e aprimorar as competências teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política necessárias ao trabalho.

Para que as potencialidades presentes no uso da TI adquiram concretude, é necessário um sólido processo de apropriação crítica desse recurso, conformando-o como instrumento de apoio à classe trabalhadora. Tal apropriação só se viabiliza à medida que o projeto ético-político é assimilado pelos assistentes sociais. Sem o predomínio desse projeto, o uso da tecnologia deixa de ser estratégico para o alcance das finalidades nele presentes e pode cair na armadilha do tecnicismo.

### **Condicionantes da Incorporação da TI ao Trabalho Profissional**

Os dados coletados junto aos assistentes sociais de diversos estados brasileiros permitem constatar que o uso da TI encontra-se presente no Serviço Social, embora de forma embrionária. As experiências e impressões relatadas permitem sugerir que parcela da categoria profissional vem tentando utilizar essa tecnologia para potencializar seu trabalho. Apesar de relatarem vários problemas presentes nos processos de informatização pelos quais alguns setores de Serviço Social vêm passando, grande parte dos profissionais (94%) destaca o surgimento de mudanças nos procedimentos e processos de trabalho devido à incorporação dos recursos da TI. Tais mudanças exerceram impactos sobre o trabalho realizado, ocasionando melhorias significativas, principalmente em relação à dinamização de tarefas, ao registro e tratamento de dados e ao acesso a redes de informações disponíveis sobre serviços e recursos. Constatou-se um forte reconhecimento do valor da TI na condução do trabalho. Em geral, os profissionais afirmam que seu uso torna o trabalho mais ágil e dinâmico, principalmente nas tarefas mais burocráticas; favorece a comunicação entre os profissionais e as instituições; ajuda na localização e referenciamento de recursos; aperfeiçoa a elaboração de relatórios e pareceres sociais; imprime uma maior organização ao setor; e favorece o acesso a informações.

Ao sinalizarem os fatores que possibilitam uma adequada incorporação da TI ao trabalho do Serviço Social, 54% dos profissionais apontaram para uma *formação profissional* que aborde as principais questões referentes não só a aspectos operacionais do recurso tecnológico, mas também à desmistificação e superação da resistência em relação ao seu uso, demonstrando as possibilidades e efeitos positivos de uma utilização consistente. Os profissionais sinalizam a importância de disciplinas nos cursos de graduação e pós-graduação, capacitações, cursos, palestras e espaços de discussão e reflexão sobre essa temática como forma de qualificação e como possibilidade de combate à resistência ao uso da TI, possibilitando uma maior aproximação dos profissionais a esse tema. Destacam, ainda, a importância de socializar e disseminar as experiências existentes sobre o uso da TI pelo Serviço Social, como forma de discutir e definir estratégias para



ampliar sua incorporação ao trabalho. Alguns depoimentos dos profissionais são apresentados a seguir.

*Quando ainda era da graduação do Serviço Social (em 1998) fiz curso de informática para conseguir a bolsa de pesquisa. Assim, a própria faculdade mostrou-me a necessidade de entender de informática. Considero que o conhecimento de informática não é mais uma opção, mas tornou-se imprescindível. O problema é que o assistente social quando já está no mercado de trabalho não encontra muitos 'estímulos' ou 'obrigações' para aprender informática. Desta forma, as faculdades poderiam tornar-se promotoras do conhecimento sobre informática, entendendo este como parte da qualificação profissional do assistente social (34 anos, sexo feminino, especialização, saúde - RJ).*

*Há uma grande ausência deste tema durante a graduação, os estudantes não são informados como podem usar esta ferramenta a favor das entrevistas realizadas, nem mesmo na quantificação dos dados estatisticamente montados sobre a população usuária, o que facilitaria a criação de projetos e até o investimento em políticas para uma determinada região (33 anos, sexo feminino, graduação, criança/adolescente - RJ).*

*Acho que poderiam incluir uma modalidade no curso com o básico da informática, pois assim seria mais fácil para o profissional inserir-se na era digital, bem como auxiliar em pesquisas e em banco de dados (35 anos, sexo feminino, graduação, justiça - RS).*

*Hoje a TI é muito importante para o nosso trabalho, e não tenho a menor dúvida que deveria fazer parte do currículo de formação do profissional (47 anos, sexo feminino, especialização, empresa - RJ).*

O segundo fator que, de acordo com 27% dos profissionais, condiciona a incorporação da TI ao exercício profissional refere-se à existência de *condições adequadas de trabalho*, que disponibilizem recursos físicos, materiais e humanos em quantidade e qualidade suficientes para a condução das atividades. As condições de trabalho são muito valorizadas pelos profissionais, sobretudo quando tomadas em conjunto com uma formação profissional sintonizada com as demandas apresentadas pelos usuários e usuárias e capaz de dar conta das necessidades de aprendizado sobre o uso da TI.

*Não há condição ideal, mas contamos com um mínimo que permite oferecer ao usuário um atendimento mais respeitoso.*

*Em termos de hardware contamos com três computadores meio ultrapassados, duas impressoras matriciais e uma jato de tinta, mas cujos cartuchos são sempre um problema para se conseguir. Após exaustivos pedidos, recebemos mais dois computadores há poucos dias, mas ainda não foram instalados. Há necessidade também de ampliar as instalações elétricas e organizar local para ficarem (bancadas ou mesas). Recentemente, conseguimos fazer inscrições por e-mail para evento que promovemos, mas o pouco espaço do nosso e-mail chegou a dificultar o serviço. Além disso, ele somente funcionou porque criamos um e-mail em nossos computadores e com servidor particular. Estamos aguardando a instalação de outros dois aparelhos, mas não há perspectiva de liberação de impressoras ou do conserto, ou ainda da liberação de cartucho (48 anos, sexo feminino, especialização, justiça - RJ).*

*No momento disponho de um computador que divido com uma administrativa que está subordinada a mim. O ideal é que tivesse um computador disponível apenas para mim, que tivesse programas atualizados. Como sou chefe de outras equipes de Serviço Social que estão em outras unidades de saúde, o fato das assistentes sociais destas unidades não terem acesso às mesmas condições de trabalho que as minhas acaba inviabilizando uma série de fluxos que poderiam ser criados para facilitar/qualificar nosso trabalho. São necessários equipamentos, com programas instalados, com Internet e intranet. Não dispomos de profissionais que dominem a tecnologia para utilizá-la em sua potencialidade, nem de cursos que nos capacitem para tanto (28 anos, sexo feminino, mestrado, saúde - RJ).*

O terceiro fator (19%) refere-se à *iniciativa dos profissionais* em utilizar os recursos da tecnologia da informação. Foram feitas referências à ausência de iniciativa, força de vontade ou interesse do profissional em incorporar a seu trabalho o potencial oferecido pela TI, o que, segundo os depoimentos, poderia trazer melhorias para além da realização do trabalho, incidindo também sobre o *status* do profissional, fazendo com que os assistentes sociais passassem a ser vistos como profissionais “modernos”, “antenados com as novidades”, capazes de “concorrer” com os outros profissionais nas instituições empregadoras para se manterem no mercado de trabalho. Nota-se uma tendência de referenciar a TI como um elemento que possibilita a própria sobrevivência do profissional no mercado de trabalho, tendo em vista, principalmente, o fato de que outras profissões já vêm realizando essa incorporação, estando, dessa forma, “à frente do Serviço Social”.

A apropriação da TI pelos assistentes sociais depende, de um lado, da existência de condições de trabalho adequadas, e de outro, de um processo de formação

profissional que dê conta das demandas postas à profissão e auxilie esse processo. Em conjunto com o interesse do profissional em apreender o rol de possibilidades proporcionadas pela TI, a existência de tais fatores pode originar uma alteração qualitativa no exercício profissional, como tenta demonstrar o depoimento a seguir.

*Parece-me que somos uma categoria aberta a coisas novas e se houver um investimento na socialização dos conhecimentos da informática não deixaremos de aderir aos mesmos e usá-los no nosso cotidiano de trabalho desde que tenhamos a infra-estrutura necessária para tal e a formação específica para isto, que me parece é o que nos falta. Creio que os usuários só viriam a lucrar com isto uma vez que este recurso qualificaria o atendimento dos mesmos (43 anos, sexo feminino, mestrado, assistência - RS).*

Desta forma, a apropriação da TI pelo Serviço Social não deriva exclusivamente de iniciativas pessoais dos profissionais, ou ainda, da vontade pessoal do profissional envolvido. Embora não se possa prescindir dessa iniciativa, é necessária a construção de uma proposta abrangente e coletiva de inserção desse tema na agenda do debate profissional, pensando sua importância no âmbito da formação profissional e, sobretudo, articulando-a à discussão sobre as condições de trabalho que possibilitam sua incorporação crítica e concreta no Serviço Social.

### **A TI como Potencializador do Trabalho**

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. Verificou-se, a partir dos depoimentos dos assistentes sociais, que esse recurso pode desempenhar um papel importante para o Serviço Social, constituindo-se como um elemento potencializador do trabalho em três aspectos principais: agilização do trabalho e dinamização do atendimento; organização e tratamento de dados; e uso de redes e da Internet.

Como aspecto mais citado pelos profissionais (40%), *o acesso à Internet e às Redes de serviços e recursos disponíveis* aparece como uma das formas de democratizar as informações e ampliar o acesso dos usuários e usuárias aos direitos sociais. A ampliação desse acesso constitui-se como um dos objetivos mais buscados pelos assistentes sociais em seu trabalho. Segundo os mesmos, com o uso da TI é possível potencializar a realização de contatos e o acesso a informações, de forma a oferecer aos usuários e usuárias condições mais favoráveis para a realização de encaminhamentos e oferta de respostas às demandas apresentadas. Além disso, o uso de Redes e da Internet pode auxiliar a qualificação do trabalho, oferecendo uma importante contribuição na sua condução, seja na socialização de informações durante os atendimentos propriamente ditos, aperfeiçoando encaminhamentos, relatórios etc., seja na formulação e elaboração de pesquisas mais específicas sobre temas

referentes ao trabalho. Tais possibilidades podem ser visualizadas nos depoimentos a seguir.

*Os profissionais podem acessar na Internet uma infinidade de sites importantes, mantendo-se atualizados sobre legislações, recursos etc. Podem, ainda, se comunicar com instituições para dirimir dúvidas; se informarem sobre eventos relacionados com a profissão ou com a área de atuação, além de redigirem relatórios e preencherem formulários. Com uma consulta rápida, pode-se fornecer uma resposta imediata (53 anos, sexo feminino, graduação, previdência - RJ).*

*De diversas formas: ampliando o conhecimento dos profissionais sobre as legislações em vigor e da rede de recursos disponíveis, o que certamente garantirá aos usuários maior conhecimento de seus direitos como cidadãos e maior acesso aos serviços disponíveis (45 anos, sexo feminino, especialização, saúde - RJ).*

*Acabei de falar das redes socioassistenciais e da facilidade de acesso aos bens e serviços comunitários. Quando todos estiverem em rede será mais fácil trabalhar e os usuários não precisarão caminhar tanto de órgão em órgão buscando ser atendido. E tem também aquela questão da rede de beneficiários, que evitará a duplicidade de ações ao mesmo usuário (35 anos, sexo feminino, especialização, saúde - TO).*

*Na elaboração de projetos e políticas com maior grau de informação sobre o público-alvo. Na democratização da informação através da informática e Internet, proporcionando aos usuários este acesso. Na agilização das orientações aos usuários fazendo uso de uma ferramenta que traz a informação quase que imediata (33 anos, sexo feminino, graduação, criança/adolescente - RJ).*

*Pesquisas rápidas sobre recursos; encaminhamentos rápidos de questões dos usuários para as instituições competentes; levantamento de dados e informações importantes que podem ser repassados para os usuários a fim de que os mesmos busquem seus direitos (37 anos, sexo feminino, mestrado, empresa - RJ).*

Como segundo aspecto mais citado (35%), os profissionais indicam que a TI pode ser utilizada como um importante recurso na *agilização do trabalho e na dinamização do atendimento* prestado aos usuários e usuárias, caracterizando-se como um dos elementos impulsionadores da melhoria da qualidade do trabalho. Os profissionais apontam que o uso da TI pode facilitar os processos e ações que envolvem comunicação, troca/busca de informações e de registros. Permite agilizar a produção

de relatórios, a busca de recursos, instituições, textos e diversos outros materiais de interesse para os profissionais. Proporcionam, ainda, a rapidez nos fluxos de trabalho, podendo ser utilizada para dar transparência aos processos e estimular novas formas de intervenção, potencializadas pelo acesso à TI, organizando melhor o trabalho e obtendo resultados mais eficazes nas tarefas desempenhadas.

*Um assistente social com conhecimento de informática pode em muito facilitar de maneira variada os efeitos de sua intervenção, tanto para agilizar seu trabalho como para facilitar comunicação com outras instituições, a troca de informações, a criação/atualização de um banco de dados, enfim, são inúmeras as possibilidades (48 anos, sexo feminino, especialização, justiça - RJ).*

*Além da disponibilização de documentos 'legíveis' que podem auxiliar o usuário a ser mais bem entendido, há a facilidade de acessar uma gama maior de recursos e orientações para agilizar e disponibilizar seu encaminhamento (28 anos, sexo feminino, graduação, saúde - RJ).*

*Agilizando o serviço e possibilitando aos profissionais maior acesso a informação, o que resulta em melhoria na qualidade dos serviços e maior acesso da população aos seus direitos (45 anos, sexo feminino, graduação, empresa - SP).*

*A informática, com toda a sua tecnologia, promove a agilidade tanto no atendimento aos nossos usuários, quanto no encaminhamento das suas demandas à rede de atendimento social. Também é um forte instrumento na documentação e registro das atividades desenvolvidas. Não há dúvidas da melhoria na qualidade do trabalho desenvolvido a partir da utilização destes instrumentos (43 anos, sexo feminino, graduação, saúde - RJ).*

*O profissional capacitado tem mais idéias e poderá inovar e facilitar o atendimento e o encaminhamento das situações que aparecem no seu dia-dia (37 anos, sexo feminino, graduação, saúde - SC).*

O terceiro aspecto identificado a partir dos depoimentos dos profissionais (25%) refere-se à possibilidade de *aprimorar a organização e o tratamento de dados*, apontada como uma grande contribuição que a TI pode oferecer ao trabalho do Serviço Social. Os depoimentos indicam que, nesse sentido, o registro, a sistematização de dados e a produção de informações sobre demandas e atendimentos podem ser potencializados pelo uso da TI, favorecendo a produção de perfis de usuários e de atendimentos, estatísticas, relatórios e avaliações dos programas e projetos em



andamento no Serviço Social. Dessa forma, indicam que os dados armazenados e as informações geradas pelo Serviço Social podem ser utilizados para pesquisa e avaliação do trabalho, contribuindo para o desenvolvimento e o aprimoramento do exercício profissional. Trata-se de um uso que pode potencializar a dimensão investigativa do trabalho profissional, oferecendo elementos e condições para melhorar a captação e organização dos dados e informações que perpassam cotidianamente o trabalho profissional.

*O acesso à informática permite informações mais completas, permite a organização de dados, o contato entre grupos de interesses e inúmeras outras facilidades para o usuário (53 anos, sexo feminino, mestrado, previdência - RJ).*

*Com banco de dados, sendo possível gerar dados quantificáveis, que esclarecidos e interpretados qualitativamente, subsidiem ações mais efetivas à população atendida; com sistemas interligados, de forma que eu ao atender o usuário 'x' possa acessar virtualmente caminhos percorridos e acessados pelas políticas públicas, por exemplo. Profissionais que já tiveram alguma aproximação com o caso em questão, facilitando a troca de informações e até opinião (38 anos, sexo feminino, especialização, criança/adolescente - RS).*

*Facilitando a pesquisa, a análise de dados e democratização de conhecimentos acerca da realidade social, políticas sociais e prática dos assistentes sociais (42 anos, sexo feminino, graduação, empresa - RJ).*

*Monitoramento, avaliação de impacto, mais velocidade na informação, facilidade de divulgar as atividades. Há inúmeras possibilidades, basta estarmos receptivos (39 anos, sexo feminino, especialização, assistência - RS).*

*Inicialmente como cadastro, depois como atualização de dados, em seguida como informação de relato dos fatos, parecer social e até no processo investigativo do assistente social em relação aos usuários e/ou para uma atividade de interdisciplinaridade (44 anos, sexo feminino, especialização, assistência - RJ).*

### **A Apropriação Embrionária da TI**

Reconhecer a importância da TI para o exercício profissional pressupõe tomá-la como uma das mediações presentes no campo da atuação profissional, visto que, com o seu uso articulado a outras mediações, as finalidades presentes no projeto profissional podem ser alcançadas. Esse recurso pode oferecer uma importante

contribuição para o profissional em sua tarefa de articular as diversas mediações no seu campo de trabalho. Mais do que um instrumento a ser utilizado no exercício profissional, a TI pode ser também entendida como um elemento potencializador de outras dimensões já previamente existentes no trabalho profissional. Em outros termos, os assistentes sociais podem utilizar a TI para potencializar sua atuação junto às expressões da questão social, apropriando-se desse recurso para aperfeiçoar as competências e habilidades no âmbito de sua atuação.

O aprimoramento do trabalho ou a solução de problemas e dilemas profissionais não será produto exclusivo da incorporação da TI ao trabalho do Serviço Social. A solução será decorrência da capacidade que os profissionais possuírem de definir e alcançar projetos e finalidades; a tecnologia nada mais é do que uma das mediações para alcançá-las. Na medida em que nos familiarizamos com a tecnologia e seus diversos recursos, na medida em que utilizamos, estudamos e assimilamos as inovações e as possibilidades que elas trazem, compreendemos a sua contribuição para o alcance de novos projetos e novas finalidades.

A incorporação da TI ao trabalho do Serviço Social é possível e viável, no entanto, é necessário que os profissionais disponham das condições objetivas e subjetivas necessárias, o que lhes tornará possível potencializar o desenvolvimento de competências e atribuições, fortalecer o compromisso com os objetivos profissionais e consolidar os valores ético-políticos que orientam seu trabalho. O Serviço Social já tem estabelecido alguma incorporação da TI ao seu trabalho; trata-se, no entanto, de uma incorporação embrionária, tateante, motivada muito mais pela vontade dos profissionais, muitas vezes de forma individual e isolada, do que por uma política explicitamente formulada e implementada pela categoria profissional no sentido de propiciar uma apropriação crítica e consistente desse recurso.

Apesar de a pesquisa indicar a existência de experiências incipientes, sem um uso mais aprofundado da TI, considera-se que esse recurso pode contribuir para o trabalho profissional, desde que os assistentes sociais estejam preparados para utilizá-lo, não só do ponto de vista técnico, mas também, crítico. Os impactos nas competências profissionais não podem ser reduzidos ao domínio do recurso tecnológico apenas, mas devem envolver, também, uma competência crítica que permita a apropriação do recurso tecnológico como elemento potencializador, capaz de estimular, constituir e aprimorar modalidades de atuação profissional alternativas ao tradicionalismo e ao conservadorismo profissionais.

### **Tecnologia da Informação, Trabalho e Serviço Social**

Ainda que a TI seja considerada um recurso importante para o exercício profissional, entende-se que os problemas postos no trabalho cotidiano não serão automaticamente solucionados com a sua incorporação. Seu efeito útil, ou ainda, seu “valor de uso” para a profissão encontra-se condicionado pela forma concreta por meio da qual se processará sua incorporação ao trabalho. É nesse sentido que se entende a tecnologia não como um instrumento de trabalho apenas, como é comumente ressaltado. Acredita-se que uma adequada abordagem da TI é aquela que a toma como um otimizador e potencializador dos instrumentos de trabalho já

previamente existentes no Serviço Social, os quais devem passar por um constante processo de aprimoramento. Quem deve promover (pensar e propor) esse aprimoramento é o próprio profissional. Apropriando-se do uso instrumento, a partir do uso, reflexão e análise crítica do mesmo, poderá propor mudanças com vistas à sua melhoria. O profissional, ao analisar o uso que faz de seu instrumento, poderá pensar e propor mudanças qualitativas em tal uso, criando e imprimindo-lhe, nesse processo, novos objetivos, novas finalidades, utilizando-o para alcançar novos projetos.

Pensa-se tecnologia como um dos meios que podem ser utilizados na obtenção das finalidades definidas e projetadas pelo profissional, não sendo, portanto, a finalidade em si. Isso significa que, para se aprimorar o trabalho do Serviço Social, o ponto de partida não é estudar, conhecer e aprofundar-se no uso da TI. Isso até pode acontecer, desde que venha precedido por um estudo, conhecimento e aprofundamento acerca do processamento do trabalho de forma geral. O ponto de partida, portanto, é o próprio trabalho do assistente social. A partir da avaliação de sua atividade, serão identificadas as falhas, problemas, lacunas que poderão ser corrigidos ou ajustados. A TI será um dos meios que auxiliará e contribuirá para a solução dos problemas e para a potencialização do trabalho, mas que, de forma alguma, deverá substituir a ação do profissional na definição dos elementos que possibilitam essas alterações.

Se por um lado tal potencialização pode dar-se no sentido de contribuir para ampliar as condições de acesso aos direitos sociais, pode, também, proporcionar uma redução da demanda por trabalho braçal, tendo em vista o processo de automatização que o uso da TI implementa, e um aumento da demanda por trabalho intelectual, tendo em vista a necessidade do profissional lidar com os diversos conjuntos de dados e informações produzidos ao longo do trabalho.

A redução do trabalho manual, braçal e físico que pode ser proporcionada pela incorporação da TI no cotidiano profissional, principalmente pelos recursos relacionados especificamente à informática e suas diversas aplicações, pode fazer com que o profissional disponha de uma maior quantidade de tempo para o exercício de diversas atribuições, já que deixará de se preocupar, ou se preocupará menos, com tarefas como localização de recursos em pastas, arquivos, agendas; arrumação de arquivos, organização em ordem alfabética; contagem dos atendimentos para elaboração de estatísticas, perfis etc. Essas tarefas, de fato, poderão ser feitas pelo computador em tempo bem menor do que o gasto pelos profissionais nos processos manuais.

No entanto, não é só para isso que a TI pode ser útil. Além de possibilitar economia de tempo, fazer com que tarefas burocráticas e repetitivas sejam realizadas de forma mais rápida, ela pode possibilitar ao profissional, se for criticamente apropriada, uma mudança qualitativa em seu trabalho, o que passaria a exigir dele uma parcela cada vez maior de trabalho intelectual, de esforço analítico, ou ainda, um esforço analítico em níveis mais superiores, tendo em vista a dinamização possibilitada pela otimização dos instrumentos.

Poder-se-ia pensar, por exemplo, nas estatísticas de atendimento que os profissionais precisam entregar, em um dado período, às coordenações ou direções de

unidade. Não é incomum que profissionais de Serviço Social, utilizando-se de processos tradicionais de contagem e totalização, gastem dias inteiros para produzir relatórios estatísticos, como os de atendimentos mensais realizados. O uso de bancos de dados informatizados, uma das grandes possibilidades de uso da TI pelo Serviço Social, além de fazer com que o profissional produza tais relatórios de forma muito mais rápida e em um tempo bem menor (já que as funções de agrupamento, contagem e totalização serão realizadas pelo computador), demandará, por outro lado, uma maior capacidade de apreciação crítica e análise dos dados e informações produzidas.

De fato, essa capacidade não será inaugurada pelo uso da tecnologia, mas seu uso criará condições para que ela seja mais bem desempenhada, para que ela seja mais bem aplicada, devido a pelo menos dois fatores: primeiro porque, potencialmente, o profissional terá mais tempo; segundo porque os dados poderão ser organizados e sistematizados de forma que o profissional consiga ver neles informações ou expressões da realidade que antes não conseguia vislumbrar. Considere-se, por exemplo, a diferença entre as estatísticas gerais de atendimento, em que se tem apenas o total de atendimentos do mês, e as diversas outras formas possíveis, tais como estatísticas com distribuição dos atendimentos por demanda atendida, por local de encaminhamento, por procedência, por recurso utilizado, dentre outros. Considere-se, ainda, a análise da variação mensal desses índices. Em um mês, por exemplo, 10% dos atendimentos demandavam orientações sobre previdência, no mês seguinte, orientação para inserção em atendimento ambulatorial. As variações de perfil de usuários e de perfil de demandas, atendimentos realizados, encaminhamentos, dentre outros, podem ser rapidamente captadas pelo profissional com um uso adequado da TI. Esses índices, ao serem apreciados, podem expressar uma dimensão qualitativa da realidade, e precisam ser interpretados pelos profissionais, como forma de aprimorar o trabalho, propiciando condições favoráveis à formulação de novas propostas de intervenção ou ao aprofundamento das já existentes.

Esse é apenas um exemplo de uma das formas pelas quais a TI pode contribuir para a potencialização do exercício profissional: a possibilidade de propiciar uma redução do tempo gasto em algumas atividades braçais e manuais, as quais podem ser direcionadas ao recurso tecnológico. No entanto, o Serviço Social precisa ter uma compreensão crítica dessa possibilidade de redução do tempo gasto, evitando tomá-la como sinônimo de redução do tempo de trabalho socialmente necessário e aumento do tempo de trabalho excedente. A utilização da TI para diminuir o tempo gasto na realização das tarefas manuais, tomada como artifício para aumento da produtividade do trabalho baseada em critérios quantitativos que tenham por objetivo a ampliação das taxas de lucro, consiste numa postura que deve ser denunciada, combatida e criticada pelos assistentes sociais.

A tarefa que se coloca aos profissionais, no que se refere à apropriação da TI, é tentar construir uma forma de incorporação que supere o modelo hegemônico imposto ao conjunto de trabalhadores: como uma forma de reduzir a demanda por trabalhadores, como forma de aumentar a extração de mais-valia, sobretudo a mais-valia relativa, como forma de expulsar quantidades cada vez maiores de trabalhadores do mercado de trabalho. Nesses casos, a redução do tempo de trabalho

tem por consequência o aumento do tempo de trabalho excedente, num primeiro momento, e, além da manutenção de níveis cada vez maiores de exploração, a produção do excesso de trabalhadores no mercado de trabalho, em outro momento. Construir a forma como a categoria profissional vem se apropriando desse recurso é, portanto, fundamental, resistindo ao formato com que hegemonicamente vem sendo utilizada na sociedade capitalista, potencializando o exercício profissional e contribuindo para criar condições que tornem possível o aprimoramento e a qualificação profissional, como sinaliza o depoimento a seguir.

*A informática hoje já faz parte da rotina do Serviço Social na instituição, assim como a caneta e o carimbo. Temos um convívio contínuo com a TI, e isso tem sido muito rico para os usuários, pois quanto mais qualificada uma equipe, mas qualificado também será o atendimento (32 anos, sexo feminino, especialização, saúde - AL).*

### Considerações Finais

Buscou-se, nesse artigo, apresentar um conjunto de argumentos que permitam refletir sobre o potencial estratégico da tecnologia da informação para o Serviço Social. Trata-se, de acordo com as ideias e indicações apresentadas, de um elemento potencializador do trabalho do assistente social, um recurso que pode ampliar o exercício de suas atribuições e competências profissionais. A TI pode potencializar alguns dos instrumentos de trabalho já existentes no Serviço Social, não se configurando, portanto, como uma ferramenta autônoma e independente. Como apontou um dos depoimentos, “a tecnologia é um acessório”. Esta afirmação demonstra que as mudanças proporcionadas pela tecnologia da informação estão vinculadas à existência de um projeto de trabalho consistente, de uma equipe competente, crítica e comprometida com os princípios éticos que norteiam a nossa profissão. Dessa forma, o que a TI promove não é a substituição do assistente social, mas sim a sua transformação num profissional mais “rico”, cujas atribuições e competências se ampliam, enfim, o que a TI proporciona é uma potencialização do seu trabalho.

Destaca-se, portanto, que a apropriação da tecnologia da informação só é possível quando a equipe de trabalho tem pleno conhecimento de suas competências e atribuições e está comprometida com seus objetivos profissionais. A tecnologia vai abrir possibilidades; é a atuação dos profissionais que irá definir o seu “bom” ou “mau” uso. Se o processo de trabalho existente estiver bem estruturado e organizado, com profissionais comprometidos do ponto de vista ético, teórico, político e técnico, a apropriação da TI terá consequências bastante positivas para a profissão.

Para finalizar, ressalta-se que o processo de apropriação da tecnologia da informação pelo Serviço Social, para que seja efetivado de forma consistente, precisa estar acompanhado de um sólido processo de qualificação dos profissionais e de alocação de recursos adequados ao trabalho. Apesar de ser fundamental, a iniciativa do profissional, no que se refere ao uso cotidiano do recurso tecnológico, não é suficiente. Faz-se necessário um investimento em atividades de formação e capacitação, com o efetivo envolvimento do profissional, e com a disponibilização de



## **Revista em pauta**

} SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - VELOSO, R. }

condições adequadas de trabalho, equipamentos e suprimentos. A apropriação da TI pelo Serviço Social não é um ato de vontade apenas, e a ausência de investimentos em infraestrutura e em formação e qualificação dos profissionais tornam tal apropriação um grande desafio a ser superado.

## Referências

- AFONSO, Carlos. "A Internet no Brasil: o acesso para todos é possível?". São Paulo, Friedrich Ebert Stiftung, Policy Paper, n. 26, set. 2000.
- CARNEIRO, Raquel. *Informática na educação: representações sociais do cotidiano*. São Paulo: Cortez, 2002.
- CASTELLS, Manuel. *A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.
- GLEISER, Marcelo. "Turbilhão digital", Suplemento *Mais, Folha de São Paulo*, 11 ago. 2002, p. 23.
- GUERRA, Yolanda. "Instrumentalidade do processo de trabalho do Serviço Social". In *Serviço Social e Sociedade*, n. 62. São Paulo: Cortez, 2000, pp. 5-34.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez, 1998.
- LOJKINE, J. *A Revolução Informacional*. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2002.
- MALINI, Fábio. "A informação com arma política: do confinamento ao descontrole". In COCCO, Giuseppe et al. (orgs.). *Capitalismo cognitivo: trabalho, redes e inovação*. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.
- MARX, Karl. *O Capital*. Crítica da Economia. Rio de Janeiro: Civilização brasileira, 1971.
- MATTELART, Armand. *História da sociedade da informação*. São Paulo: Loyola, 2002.
- MORAES, Denis de. *O concreto e o virtual: mídia, cultura e tecnologia*. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.
- NETTO, J. P. "Transformações societárias e Serviço Social – notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil". In *Serviço Social e Sociedade*, n. 50. São Paulo: Cortez, 1996.
- PINKETT, Randal D. "Redefining the Digital Divide". Disponível no endereço: <http://tcla.gseis.ucla.edu/divide/politics/pinkett.html>. Acessado em 19/08/2006.
- PONTES, Reinaldo Nobre. *Mediação e Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1995.
- SILVA, Arídio et. alli. *Sistemas de Informação na administração pública*. Rio de Janeiro: Revan, 2004.
- SILVEIRA, Sergio Amadeu da. *Exclusão digital: a miséria na era da informação*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.
- VELOSO, R. "Tecnologias da informação: potencialidades contraditórias". In: SALES, M. A.; RUIZ, J. L. S. (orgs.). *Mídia, Questão Social e Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 2009.
- . "Tecnologia da informação: contribuição importante para o exercício profissional?". Tese de Doutorado. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.
- . "Tecnologias da Informação a serviço do social: uma análise de seu potencial para a gestão pública". Projeto de Pesquisa. Rio de Janeiro: UERJ, 2009.
- VIEIRA PINTO, Álvaro. *O conceito de tecnologia*. Vol. 1. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

## REVISTA EM PAUTA

| SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - VELOSO, R. |

WAINER, Jacques. "O paradoxo da produtividade". In RUBEN, G. et al. (orgs.) *Informática, organizações e Sociedade no Brasil*. São Paulo: Cortez, 2003.

Recebido em 10 de dezembro de 2010  
Aceito para Publicação em 18 de abril de 2011