



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

FRANCIELLE TOSCAN BOGADO

**INFLUÊNCIA DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO
PROCESSO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL:
UMA VISÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS QUE PARTICIPARAM DO
DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE APLICAÇÕES
INFORMÁTICAS EM LONDRINA E REGIÃO**

FRANCIELLE TOSCAN BOGADO

**INFLUÊNCIA DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO
PROCESSO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL:
UMA VISÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS QUE PARTICIPARAM DO
DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE APLICAÇÕES
INFORMÁTICAS EM LONDRINA E REGIÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Serviço Social e Política Social do Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina, como requisito para obtenção do Título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Evaristo Emigdio Colmán Duarte.

Londrina
2006

FRANCIELLE TOSCAN BOGADO

**INFLUÊNCIA DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO
PROCESSO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL:
UMA VISÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS QUE PARTICIPARAM DO
DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE APLICAÇÕES
INFORMÁTICAS EM LONDRINA E REGIÃO**

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Jolinda Alves de Moraes
Universidade Estadual de Londrina – UEL

Prof. Dr. Evaristo Emigdio Colmán Duarte
Universidade Estadual de Londrina – UEL

Prof. Dr. Perci Coelho de Souza
Universidade de Brasília – UNB

Londrina, 24 de fevereiro de 2006.

DEDICATÓRIA

Ao Temis, João Pedro e Maria Beatriz, cujos sorrisos iluminam e dão sentido à minha vida.
Amo muito vocês.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de agradecer ao professor Evaristo Colmán, pelo incentivo constante, segurança transmitida e orientação dedicada com que acompanhou este trabalho, nunca aceitando as minhas fraquezas.

Aos meus queridos filhos João Pedro e Maria Beatriz, pelo amor devotado e expresso na compreensão de minhas ausências.

Ao meu marido Temis, pela tranqüilidade proporcionada, pelo companheirismo e paciência, qualidades que tornaram menos solitário e mais frutífero o caminho percorrido. Obrigado também pelo auxílio nas revisões do texto.

Aos meus familiares e amigos pelo incentivo e pela confiança depositada, cujo entusiasmo me levaram a acreditar na pertinência deste estudo.

Às assistentes sociais Julia Pupin, Kátia Inocente e Sâmia Mustafá, pela oportunidade de poder pôr em prática o conhecimento adquirido. Pela paciência que tiveram em atender a todas as minhas dúvidas. Muito obrigado, sem vocês este trabalho não teria sido concluído.

À Arandú sistemas e SolLus Sistemas, pelo apoio dispensado.

Às Professoras Jolinda Alves de Moraes e Sandra Pires, pelas sugestões fornecidas na qualificação, as quais foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho.

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. 2006. 161f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2006.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo levantar as razões que determinam a incorporação das Tecnologias de Informação no serviço social e de algumas instituições. Viu-se a necessidade de realizar a pesquisa, pois, profundas mudanças estão acontecendo na contemporaneidade introduzidas pelas Tecnologias de Informação. Estas têm afetado enfaticamente o mundo do trabalho, seja extinguindo ou incorporando profissões. Neste contínuo movimento, encontra-se o serviço social, uma profissão que "atua na e sobre a realidade" e para isso precisa estar ajustado a estas modificações. Os estudos foram baseados em vários autores, documentos pertinentes ao assunto e também entrevistas com profissionais da área que participaram ou participam da estruturação de sistemas de informação aplicados à profissão. Buscamos como objetivos, avaliar o envolvimento de profissionais no desenho dos aplicativos; levantar a importância das necessidades institucionais na informatização do serviço social em que ocorre; aferir o papel atribuído pelos profissionais às tecnologias de informação no universo de seus instrumentos operativos; levantar as principais características das aplicações desenvolvidas em Londrina e Região. No processo de elaboração deste, foi possível perceber que ainda há poucos profissionais que assumiram para si esta tarefa de gerenciamento e, principalmente, que as tecnologias de informação tem ainda um papel marginal no seio da profissão.

Palavras-chave: Tecnologias de informação. Apropriação. Serviço social. Sistemas de informação. Influência. Implantação.

BOGADO, Francielle T. **Influence of the Technologies of Information in the Acting of the Social Service**: a vision of the social workers that you/they participated of the development and implantation of applications computer sciences in Londrina and Area. 2006. 161f. Dissertation (Master of Social Service and Social Politics) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2006.

ABSTRACT

The present work has as objective lifts the reasons that determine the incorporation of the Technologies of Information in the social service and of some institutions. He/she saw himself the need to accomplish the research, because, deep changes are happening in the actuality introduced by the Technologies of Information. These have been affecting the world of the work emphatically, be extinguishing or incorporating professions. In this continuous movement, he/she is the social service, a profession that " acts in the and about the reality " and for that he/she needs the to be adjusted these modifications. The studies were based on several authors, pertinent documents to the subject and also interviews with professionals of the area that participated or they participate from the structuring of systems of information applied to the profession. We looked for as objectives, to evaluate the professionals' involvement in the drawing of the applications; to lift the importance of the institutional needs in the informatics of the social service in that happens; to confront the paper attributed by the professionals to the technologies of information in the universe of your operative instruments; to lift the principal characteristics of the applications developed in Londrina and Area. In the process of elaboration of this, it was possible to notice that there are still few professionals that assumed for itself this administration task and, mainly, that the technologies of information still have a marginal paper in the breast of the profession.

Keywords: Technologies of information. Appropriation. Social service. Systems of information. Influence. Implantation.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 O QUE SÃO AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	16
2.1 CONCEITOS	18
2.2 HISTÓRICO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	24
3 AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL – VISÃO INTERNACIONAL	35
3.1 CENTROS DE PESQUISA.....	37
3.2 ARTIGOS PUBLICADOS PELO SERVIÇO SOCIAL INTERNACIONAL (1988 – 1994).....	38
3.3 CURRÍCULO: DAS ALTERAÇÕES TÓPICAS À MUDANÇA RADICAL DA FILOSOFIA	44
3.4 CONFERÊNCIA EUROPÉIA DE 1993: ARTIGOS APRESENTADOS	48
4 O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO REPERTÓRIO OPERATIVO DO SERVIÇO SOCIAL	56
4.1 DA “METODOLOGIA DO SERVIÇO SOCIAL” AOS “PROCESSOS DE TRABALHO”	56
4.2 SIGNIFICADO DO “ENSINO INFORMÁTICA” NAS DIRETRIZES CURRICULARES.....	69
4.3 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E VALORES PROFISSIONAIS	75
5 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO UTILIZADOS PELO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL	84
5.1 DATAPREV– EMPRESA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL ...	84
5.2 DATASUS – DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DO SUS	94
5.3 INEP – INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISA EDUCACIONAL ANÍSIO TEIXEIRA.....	102
5.4 SUAS – SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	110
6 ALGUMAS EXPERIÊNCIAS DE INCORPORAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL EM LONDRINA E REGIÃO	121
6.1 APRESENTAÇÃO DOS SUJEITOS.....	122
6.2 ESTÍMULO AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	132

6.3 ALTERAÇÕES PROVOCADAS PELO USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	136
6.4 INFLUÊNCIA DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL	139
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	149
REFERENCIAS	152

1 INTRODUÇÃO

No permanente movimento do Serviço Social repensar-se e rever-se, o tema das Tecnologias de Informação surge como uma das formas de realizar o exercício da profissão, ganhando destaque na literatura e até em documentos oficiais. Marilda Iamamoto, José Paulo Netto e Vicente de Paula Faleiros¹, fazem alusão a estes recursos em alguns dos seus escritos.

Além disso, as diretrizes curriculares dos cursos de Serviço Social apontaram diretamente como uma das *Competências e Habilidades Gerais* a “utilização dos recursos da informática” (MEC²).

Entretanto, a origem e o impacto das novas tecnologias de informação não se restringem ao Serviço Social. Elas se originaram, assim como muitas inovações tecnológicas, no complexo industrial/militar e se generalizaram em todo o universo produtivo econômico e financeiro dos últimos quarenta anos.

As Tecnologias de Informação foram definidas por Castells³ como sendo "o conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (software e hardware), telecomunicação/rádiodifusão e optoeletrônica". Estas têm afetado um leque cada dia mais variado de atividades humanas, com ênfase nas aplicações produtivas onde desempenharam um papel importante na adaptação que o capitalismo fez diante da crise iniciada em meados de 1970. Esta adaptação implicou um conjunto de mudanças na organização dos sistemas econômicos

¹ Iamamoto faz apontamentos a respeito dos requisitos que os profissionais precisam ter: “No campo do Serviço Social hoje se exige, por exemplo, um técnico versado em computação, capaz de acessar as redes de comunicação on-line, com domínio fluente de inglês, etc” (IAMAMOTO, Marilda, *O Serviço Social na Contemporaneidade*. Cortez, São Paulo, 2003, p. 49). Netto faz referência às alterações que estão acontecendo: “Sem entrar na polêmica acerca dessa revolução (terceira revolução industrial, revolução científica e técnica, revolução informacional), é fato que, no processo de trabalho e os seus mecanismos de controle e organização experimentam modificações que não podem ser minimizadas”. (NETTO, José Paulo. *Transformações Societárias e Serviço Social – notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil*. Revista Serviço Social e Sociedade, 50. Cortez, São Paulo, 1996, p 92). Faleiros assevera que a profissão que atua na realidade e esta está passando por mudanças significativas, entre elas as tecnologias da informação. “A globalização e o desenvolvimento tecnológico tem levado a uma mudança significativa nas formas de produção com o uso da informática e da robótica. Essas profundas mudanças afetam as instituições e a própria dinâmica da profissão. Dessa forma, não se pode pensar o serviço social como um ideal a ser atingido, mas como enfrentamento de questões a partir das contradições do presente, da realidade concreta”. (FALEIROS, Vicente de Paula. *Serviço Social, questões presentes para o futuro*. Revista Serviço Social e Sociedade, n.º 50, 1996, p. 19).

² disponível em <http://portal.mec.gov.br/sesu> consultado em 04/01/06

³ CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Ed. Paz e Terra. 2003 p. 49.

financeiros e nas relações políticas, que ficaram conhecidas como reestruturação produtiva, reengenharia, globalização e neoliberalismo⁴.

Esta vinculação às necessidades do capital confere às Tecnologias de Informação um perfil que é importante considerar criticamente, pois se aplicadas da maneira que foi desenhada pelos grandes centros norte-americanos – que tem o quase monopólio de sua produção–, dificilmente poderão ser utilizadas com outras finalidades que não sejam às de ampliar o controle sobre a força de trabalho e poupar tempo. Por outro lado, como afirma Antunes⁵, a maciça aplicação das novas tecnologias nos processos de trabalho mais diversos ampliaram os mecanismos de subordinação do trabalho ao capital, “[...] intensificaram-se as transformações no processo produtivo, por meio do avanço tecnológico [...] essas mutações criaram, portanto, uma classe mais heterogênea, mais fragmentada e mais complexificada”.

Basta ver o impacto destas tecnologias no sistema bancário nacional, que reduziu drasticamente o tamanho da categoria dos bancários à metade, em 15 anos⁶. Trata-se, portanto, de uma tecnologia que, aplicada, provoca alterações nas formas de se organizar o trabalho.

Os serviços sociais também são afetados pela aplicação destas novas tecnologias. Mesmo que se limite a uma observação de âmbito nacional, percebe-se que nos últimos anos foram desenvolvidos poderosos e abrangentes sistemas de informação que contam com as novas tecnologias como premissa material e metodológica. A DATAPREV (Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social), DATASUS (Departamento de Informática do SUS), INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira) e outros, constituíram estruturas e sistemas que não apenas registram dados das respectivas áreas, mas induzem procedimentos operativos para adequar-se aos sistemas nacionais de registros e estatísticas oficiais.

É claro que a sofisticação tecnológica e metodológica desenvolvida responde, essencialmente, às necessidades de informação dos grandes centros capitalistas, que pressionam e às vezes até financiam a modernização e

⁴ “... pode se afirmar que, sem a nova tecnologia da informação o capitalismo global teria sido uma realidade muito limitada: [...] o informacionalismo está ligado à expansão e ao rejuvenescimento do capitalismo” (CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Ed. Paz e Terra. 2003, p. 37)

⁵ ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as Metamorfoses e a Centralidade do Mundo do Trabalho*. Cortez, São Paulo, 2000, p.184.

⁶ A dissertação de Bilek mostra esse fenômeno analisando dados dos anos 1985 a 2002. BILEK, Luiz Lauro. *Mundialização do capital e crise do sindicalismo: o caso do sindicato dos bancários de Londrina: (1985-2004)*. Dissertação de Mestrado. Londrina, UEL, 2004.

padronização dos sistemas estatísticos. Esta generosidade se explica pela necessidade de informações fidedignas que a imensa liquidez de capital demanda acerca de todos os mercados em que os mega-especuladores poderiam aplicar seus recursos financeiros. A informação é um elemento de redução das incertezas.

Enfim, são muitas as variáveis e efeitos que decorrem da utilização das novas tecnologias, e que afetam ou podem afetar o próprio Serviço Social se incorporados sem critérios ao seu corpo operativo.

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. No final da década de 70, no meio das vanguardas profissionais passou a predominar uma leitura da sociedade e do papel social da profissão que mais tarde foi designado como *projeto ético-político*. Seja qual for a penetração efetiva desta leitura no conjunto da categoria, o *projeto ético-político* passou a ser um elemento da identidade profissional.

É diante deste traço característico da profissão que a incorporação das Tecnologias de Informação ao Serviço Social foi colocada como algo problemático. Pois não é difícil perceber que da forma como estas tecnologias foram desenvolvidas, poderiam ameaçar valores historicamente construídos. Talvez seja esta uma diferença entre o Serviço Social europeu e o norte-americano, que muito mais cedo se adaptou a estes recursos. A prática profissional naqueles centros não passou, como o Serviço Social latino-americano, pela reconceituação, ou, ao menos, as abordagens que fazem a crítica social não chegaram a lhe alterar a própria identidade, como aconteceu por aqui.

Provavelmente o predomínio de uma perspectiva crítica não seja a única razão pela qual as Tecnologias de Informação se incorporaram tão lentamente entre os assistentes sociais brasileiros e latino-americanos. Contribuiu também para esse alheamento, uma cultura profissional que não contempla a utilização de recursos tradicionalmente vistos como sendo do meio empresarial ou do sistema

produtivo, mas, privilegia a manipulação do “relacionamento”⁷ como recurso privilegiado na prática do assistente social.

Seja como for, o que se constata facilmente é que ainda são poucas as experiências de aplicações destas novas tecnologias que tiveram a participação de assistentes sociais no seu desenho e estruturação, condição imprescindível para preservar os valores profissionais. Daí a importância de refletir sobre estas experiências.⁸ Na produção nacional, no entanto, já vêm se adensando reflexões sobre os impactos destas tecnologias. É o caso dos artigos do Professor Perci Coelho de Souza⁹ e da tese da Professora Luziele Tapajós.¹⁰ O informe pioneiro do Professor Lutero Rosa, da Universidade de Brasília (UnB), apontou também algumas propostas importantes num tempo em que estas aplicações estavam se firmando na Europa e nos Estados Unidos¹¹. Foi mérito do Professor Lutero Rosa fazer uma descrição dos aplicativos que estavam sendo utilizados no serviço social fora do Brasil, e dessa forma contribuiu para chamar a atenção sobre as possibilidades que estas tecnologias ofereciam à nossa profissão. À mesma época na Universidade Estadual de Londrina, o professor Evaristo Colmán iniciou o Projeto de Ensino *Serviço Social na Rede* orientado para todos os profissionais e estudantes do Brasil utilizarem para contatos, literaturas campos de emprego, entre outros serviços. Em 1997 lançou o programa de computador AGDAS – Agenda do Assistente Social e em 1998 uma versão mais completa denominado SAS – Sistema do Assistente Social, sistemas estes, pioneiros no país.

O desenvolvimento de aplicações informáticas – programas de computador, sistemas de informação e utilização de redes – consiste na adaptação dos recursos tecnológicos às especificidades da profissão. Não se trata da utilização

⁷ Esta tradição profissional vem desde as formulações iniciais da própria Mary Richmond, que definia o Serviço Social de Caso como sendo “... os processos, de desenvolvimento da personalidade, através de ajustamentos conscientes efetuados, de indivíduo a indivíduo e do homem para com seu meio social”, e o relacionamento como o instrumento por excelência no desempenho do casework. RICHMOND, Mary. *O que é o Serviço Social de Caso*. (tradução de Regina Rangel Rios). Rio de Janeiro, CBCISS n. 85, Ano VII, 1974..

⁸ (...) é com esta compreensão que afirmávamos um tempo atrás que a ‘...tarefa que se coloca para os profissionais brasileiros é a de desenvolvermos aplicações que preservem e potenciem a tradição e os valores políticos construídos pela profissão’ (Colmán, 1998), pois do contrário quem irá desenhar os processos de trabalho mediados por estas tecnologias serão os representantes dos grupos de poder apenas (COLMÁN, Evaristo E. *Apropriação das tecnologias de informação pelo serviço social*. In Anais do IX Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Goiânia 1998, p.4).

⁹ SOUZA, Perci Coelho de. *Sociedade da informação e serviço social: uma nove estratégia de intervenção?* In Anais do IX Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Goiânia 1998.

¹⁰ TAPAJÓS, Luziele M. S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC –São Paulo.

¹¹ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995.

pura e simples dos computadores como máquinas de escrever ou calculadoras mais sofisticadas. Trata-se de adequar criativamente às necessidades do Serviço Social, as possibilidades de manipulação de dados que os computadores e as redes permitem. Estas necessidades são diversas em cada âmbito institucional e exige em cada caso uma adaptação especial.

No município de Londrina e Região, alguns assistentes sociais participaram recentemente do desenvolvimento de sistemas de informação aplicados ao seu trabalho profissional. Estas experiências são exemplos muito ricos para fazer pensar nos problemas e nas formas de adaptação das Tecnologias de Informação ao Serviço Social. E mesmo que sejam poucos os exemplos, têm o mérito de serem os primeiros, ao menos no nosso meio local e estadual. As outras importantes aplicações que têm afetado o trabalho dos assistentes sociais no nosso Estado são programas desenvolvidos na esfera federal. O SIPIA¹² e o CADUNICO¹³ são bancos de dados de abrangência nacional desenvolvidos fora do nosso meio profissional.

Neste trabalho faremos uma investigação exploratória junto a três assistentes sociais que participaram e participam do desenvolvimento de aplicações tecnológicas, de modo a levantar pistas por onde investigar com maior profundidade este campo novo de pesquisas profissionais. Com eles buscaremos desvendar o seguinte objeto: A influência das Tecnologias de Informação no desempenho do Serviço Social, vista por assistentes sociais que participaram do desenvolvimento e implantação de aplicações informáticas em Londrina e Região.

A finalidade principal desta indagação será levantar as razões que determinam a incorporação das Tecnologias de Informação no serviço social de algumas instituições. Terá também como objetivos:

- Avaliar o envolvimento dos assistentes sociais no desenho das aplicações tecnológicas que afetaram o seu trabalho.
- Levantar a importância das necessidades institucionais e/ou dos sistemas nacionais na informatização do serviço social onde isso ocorre.

¹² SIPIA – Sistema de Informação para a Infância e a Adolescência utilizado por todos os Conselhos Tutelares do país e desenvolvido pelo Ministério da Justiça.

¹³ Cadastro Único. Desenvolvido pelo Governo Federal em 2001 para registrar os usuários dos programas sociais do governo federal. Atualmente utilizado apenas pela Assistência Social.

- Aferir o papel atribuído pelos assistentes sociais às Tecnologias de Informação no universo de seus instrumentos operativos.
- Levantar as principais características das aplicações desenvolvidas em Londrina e Região.

Na execução da pesquisa entrevistamos três assistentes sociais que tiveram decisiva participação no desenho e implementação das propostas tecnológicas. A entrevista foi organizada sobre um roteiro de três questões básicas e na observação da documentação das aplicações. São as questões: O que levou a utilizar as tecnologias de informação? O que mudou com a utilização das tecnologias de informação? Considera que a aplicação das tecnologias da informação afeta o objeto e os processos de trabalho do serviço social?

Dessa forma, visando alcançar os objetivos definidos neste trabalho, o estudo teve como processualidade metodológica três movimentos estruturados e correspondentes.

O primeiro movimento circundou o universo da revisão bibliográfica acerca da produção teórica vinculada aos termos constantes do objeto desta investigação. Ele sustentou a construção de um corpo conceitual adequado para compreender a importância das mudanças tecnológicas. Assim, a apuração conceitual visou estabelecer os eixos entre os quais trafegaram as análises desta pesquisa e os patamares mais aproximados do reconhecimento que se pretendeu alcançar, considerando uma construção que perpassa o universo convencional da área de Serviço Social.

O segundo movimento realizou-se no terreno da pesquisa empírica, tendo por base fontes primárias, a saber: assistentes sociais que participaram do desenvolvimento de sistemas de informação aplicados ao seu trabalho profissional. Inicialmente, para investigar o nosso tema, contatamos diversos profissionais usuários de aplicativos comerciais específicos do Serviço Social. Entretanto, percebeu-se no decorrer dos primeiros contatos, que na sua grande maioria, estes profissionais mantinham uma postura passiva em face destas tecnologias – apenas as usavam. Outros poucos, ao contrário, haviam participado da elaboração dos aplicativos. Logo percebemos que a percepção destes últimos profissionais poderia nos dar subsídios mais consistentes para chegarmos em nosso objetivo. Dessa

forma, passamos a procurar na região Norte do Paraná profissionais que tivessem participado da estruturação de alguns aplicativos.

O terceiro movimento, por fim, foi singularizado pela análise do material coletado em um âmbito de avaliação de resultados, de forma a construir um conhecimento dos formatos, da importância e do papel que a profissão atribuiu às tecnologias de informação.

Dessa maneira, o trabalho está estruturado em cinco capítulos. O primeiro capítulo do trabalho é um espaço dedicado à introdução aos termos, conceitos e definições sobre as particularidades da compreensão das tecnologias de informação.

O segundo capítulo traz as preocupações em torno das tecnologias de informação e a apropriação que a profissão do assistente social faz dela. Nesta parte serão demonstradas algumas aplicações tecnológicas que foram desenvolvidas na esfera internacional da profissão de serviço social, no sentido de reconhecer os avanços fomentados fora do país.

No terceiro capítulo é apresentado o contexto da profissão no Brasil. Inicialmente trata do processo metodológico da profissão, montando um quadro básico de referência que pudesse localizar parte relevante dos estudos e dos significados embutidos no processo metodológico da profissão. O segundo momento, dá corpo à discussão do significado de informática, especificado nas diretrizes curriculares da profissão. No terceiro momento, centramos o debate em valores e princípios da categoria profissional, e também aonde se identificaria a utilização das tecnologias de informação no seio da profissão.

O capítulo quarto demonstra alguns sistemas nacionais que o serviço social utiliza. A preocupação gira ao redor da compreensão das particularidades da incorporação das tecnologias de informação no serviço social brasileiro.

Finalizando, o quinto capítulo contempla a construção da análise. Demonstrem-se relevantes indicações sobre a influência das tecnologias de informação no serviço social. A análise é fundamentada por elementos constatados durante a construção da pesquisa, na qual verificou-se a possibilidade e a importância da utilização das tecnologias de informação para o campo do Serviço Social.

2 O QUE SÃO AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

As transformações tecnológicas e administrativas do trabalho são o principal instrumento por meio do qual computadores, sistemas de comunicação, decodificação e programação genética transformam-se em extensão da mente humana. Em outras palavras, o que pensamos e como pensamos é expresso no formato digital. Bens, serviços, produção material e intelectual, sejam alimentos, moradia, sistemas de transporte e comunicação, saúde, educação ou imagens, todo são organizados com o uso de computadores e redes. Castells¹⁴ debate a idéia de que a integração do homem e da máquina está alterando fundamentalmente o modo pelo qual nascemos, vivemos, aprendemos, produzimos, consumimos, sonhamos, lutamos ou morremos. Em um outro ponto de vista, Ianni, ao centralizar os impactos da globalização, reconhece as mesmas profundas alterações:

[...] pode ser vista como um processo histórico-social de vastas proporções, abalando mais ou menos drasticamente os quadros sociais e mentais de referência de indivíduos e coletividades. Rompe e recria o mapa do mundo, inaugurando outros processos, outras estruturas e outras formas de sociabilidade, que se articulam e se impõem aos povos, tribos, nações e nacionalidades. Muito do que parecia estabelecido em termos de conceitos, categorias ou interpretações, relativo aos mais diversos aspectos da realidade social, parece perder significado, tornar-se anacrônico ou adquirir outros sentidos. Os territórios e as fronteiras, os regimes políticos e os estilos de vida, as culturas e as civilizações parecem mesclar-se, tensionar-se e dinamizar-se em outras modalidades, direções ou possibilidades. As coisas, as gentes e as idéias movem-se em múltiplas direções, desenraizam-se, tornam-se volantes ou simplesmente desterritorializam-se. Alteram-se as sensações e as noções de próximo e distante, lento e rápido, instantâneo e ubíquo, passado e presente, atual e remoto, visível e invisível, singular e universal. Está em curso a gênese de uma nova totalidade histórico-social, abarcando a geografia, a ecologia e a demografia, assim como a economia, a política e a cultura.¹⁵

¹⁴ CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Ed. Paz e Terra. 2003 p. 70

¹⁵ IANNI, Otavio. *As Ciências sociais na época da globalização*. Revista Brasileira de Ciências Sociais, jun/1998, v.13, p.37, 33-41

Tapajós¹⁶ aponta que o que se altera substantivamente neste novo ciclo é a capacidade de processamento da informação, a necessidade de flexibilizar a produção e uma incrível redução nos gastos com a energia, custos de produção, transporte, estoque e transmissão.

Neste capítulo, serão avaliadas transformações provocadas pelas novas tecnologias na sua interseção com o Serviço Social, e como o Serviço Social vem se apropriando delas e alguns problemas colocados por esta apropriação. Para tanto, a primeira parte deste capítulo é dedicada à compreensão do que vem a ser tecnologia de informação e outros termos técnicos, uma vez que são categorias que aparecem em todas as abordagens. Será também relatada, de maneira breve, a história das Tecnologias da Informação e algumas definições. Em seguida apresentaremos alguns sistemas de informação aplicados ao Serviço Social no contexto internacional, e, finalmente, discutiremos o problema da influência dos valores profissionais no desenho das aplicações tecnológicas.

A irrupção das Tecnologias de Informação e as conseqüências que ela provoca, vem sendo abordada por diversos autores que dela se ocupam sob diversas conceituações. Responsável, segundo Castells, pela passagem do modelo Industrial, para a “Sociedade em Rede”; para a “Sociedade Pós-industrial, segundo Bell e Touraine; para a “Terceira onda”, de acordo com Toffler; para a “Era da indústria quaternária”, conforme Masuda; para a “Sociedade informática”, fundamentada por Schaff; para a “Revolução informacional”, na análise de Lojkin; para a “Sociedade do conhecimento” ou “de serviços” prevista por Drucker; para a “Era do acesso” em Rifkins, dentre outras previsões.

Todas estas qualificações, entre outras tantas possíveis, vêm sendo obstinadamente invocadas para descrever a cena contemporânea. Não nos cabe, nos quadrantes deste capítulo, um exame metucioso das convergências e divergências nas produções dos estudiosos. Interessa-nos apontar traços relevantes levantados que caracterizam este novo momento. Assim, passa a ser imperativo a necessidade de algum nível de detalhamento sobre definições técnicas para a continuidade da pesquisa.

¹⁶ TAPAJÓS, Luziele M. S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC –São Paulo. p. 52

2.1 CONCEITOS

Na conceituação mais geral do nosso termo, utilizaremos a definição de Castells¹⁷ de tecnologia de informação.

Entre as tecnologias de informação, incluo, como todos, o conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (software e hardware¹⁸), telecomunicações/radiofusão¹⁹, e optoeletrônica²⁰. Além disso, diferentemente de alguns analistas, também incluo nos domínios da tecnologia da informação a engenharia genética²¹ e seu crescente conjunto de desenvolvimento e aplicações.

Laudon e Laudon²² definem Tecnologias de Informação de uma forma similar:

As tecnologias de informação vão além do computador isolado e abrangem as redes de comunicações, equipamentos de fax, impressoras e copiadoras “inteligentes”, workstations (ou estações de trabalho), processamento de imagens, gráficos, multimídia e comunicação em vídeo. Cada vez mais, os problemas serão resolvidos não por um mainframe²³ isolado ou um microcomputador²⁴, mas por um conjunto de dispositivos digitais dispostos em rede.

¹⁷ CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Ed. Paz e Terra. 2003 p. 67

¹⁸ Hardware é a parte física e palpável do computador: impressora, memória, vídeo, cabos, eletricidade etc. Software são as ordens a serem executadas pelo hardware, também chamadas de programas. (LAUDON, Keneth C., LAUDON, Jane P. *Sistemas de Informação*. Ed. LTC – RJ, 1999 p, 74)

¹⁹ Telecomunicações podem ser definidas como comunicações por meios eletrônicos, normalmente em grandes distâncias. Um sistema de telecomunicações transmite informações, estabelece uma interface ou um caminho entre o emissor e o receptor, encaminha mensagens pelas vias mais eficientes e garante que elas cheguem ao destinatário certo, edita dados executando verificação e acerto de erros, converte mensagens de modo que elas possam fluir de um dispositivo para outro e controla o fluxo geral de informações. (LAUDON, Keneth C., LAUDON, Jane P. *Sistemas de Informação*. Ed. LTC – RJ, 1999 p. 144)

²⁰ A optoeletrônica, cujo desenvolvimento acelera a incorporação da fibra ótica para a transmissão mais potente de voz, vídeo e dados a uma velocidade várias ordens de magnitude superiores às alcançadas pelos fios de cobre. (LAUDON, Keneth C., LAUDON, Jane P. *Sistemas de Informação*. Ed. LTC – RJ, 1999 p, 120)

²¹ A engenharia genética, inaugurando uma época onde novos materiais são extraídos de compostos naturais ou produzidos artificialmente sob determinada demanda, como as “biomaterias, as fibras compostas, as novas ligas, as novas cerâmicas, vidros e plásticos”, com sofisticação elevadíssima e transformação de matéria prima que é utilizada na fabricação de produtos e equipamentos de alta tecnologia. DREIFUSS apud TAPAJÓS. (TAPAJÓS, Luziele M. S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC – São Paulo. p. 77)

²² LAUDON, Keneth C., LAUDON, Jane P. *Sistemas de Informação*. Ed. LTC – RJ, 1999 p, 72.

²³ Mainframe é o maior computador, uma máquina poderosa, com enorme memória e capacidade de processamento extremamente rápido. São normalmente utilizados para resolver problemas comerciais, científicos ou militares muito grandes, nos quais um computador deve manipular volumes maciços de dados ou processos muito complicados. (LAUDON, Keneth C., LAUDON, Jane P. *Sistemas de Informação*. Ed. LTC – RJ, 1999 p, 77)

²⁴ Um microcomputador é suficientemente pequeno para ser colocado em uma mesa e pode ser transportado. Podem ser usados isoladamente com sua própria capacidade de processamento, seus dados armazenados e seu

Como se pode observar, a idéia deste complexo termo Tecnologias de Informação não se resume ao manuseio de computadores, mas abrange um amplo leque de possibilidades que admite sensíveis modificações na nossa forma de viver e de entender a realidade. Multimídia, serviços on-line, inteligência artificial²⁵, televisão digital, realidade virtual, tecnologias de redes, entre outros, são vocábulos e atividades cada vez mais familiares, que fazem parte de uma mesma realidade e terminologia.

Quando se fala sobre Tecnologias de Informação por exemplo, é preciso ter ciência de que, a informação é a sua matéria-prima: “[...] são tecnologias para agir sobre a informação, não apenas informação para agir sobre a tecnologia [...]” (Castells)²⁶.

A utilização cada vez mais freqüente e até a popularização de termos e expressões como telemática²⁷, optoeletrônica, fibra óptica²⁸, entre outros, demonstra que as Tecnologias de Informação estão se impondo também no discurso.

Laborit²⁹ especificou tecnicamente o conceito de informação opondo o sistema fechado da termodinâmica e da matéria inerte ao sistema aberto da estrutura viva como “o que não é nem massa nem energia”.

O autor desenvolve a idéia a partir de que a informação necessita da massa e da energia como suporte, mas em si, ela é imaterial, posto que represente “este algo que faz com que o todo não seja apenas a soma das partes”. A partir desta constatação Laborit opera uma identificação entre a informação e a estrutura

software, ou como parte de uma rede departamental ou ainda de todas a empresa. (LAUDON, Keneth C., LAUDON, Jane P. *Sistemas de Informação*. Ed. LTC – RJ, 1999 p, 77)

²⁵ Inteligência Artificial (IA) são capacitação de máquinas, objetivando um comportamento inteligente, porque busca a compreensão e a construção de entidades portadoras de inteligência. Busca apreender tecnicamente o fenômeno da inteligência e constrói equipamentos para apoiar e a simular a inteligência humana. . (TAPAJÓS, Luziele M. S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC –São Paulo. p. 77)

²⁶ CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Ed. Paz e Terra. 2003 p 78

²⁷ A telemática, com a introdução de serviços inteligentes locais e remotos, que passam a ser possibilitados com a agregação de campos acima citados, o que sofisticava em muitas vezes a capacidade de comando, coordenação, informação e atendimento de uma variedade enorme de setores da produção de bens e serviços, e com um alto grau de customização e personalização. . (TAPAJÓS, Luziele M. S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC –São Paulo. p. 77)

²⁸ A tecnologia de fibras óticas consiste em milhares de fios de fibra de vidro transparente, com espessura de um fio de cabelo humano, que são reunidos em cabos. Os dados são transformados em pulsos de luz e enviados pelo cabo de fibras óticas por um dispositivo a laser a uma razão de 500 kilobites a 1,7 gigabites por segundo. (LAUDON, Keneth C., LAUDON, Jane P. *Sistemas de Informação*. Ed. LTC – RJ, 1999 p, 148)

²⁹ LABORIT, Henri. *La nouvelle grille*. Ed. LTC RJ, 1982, p. 20

da matéria viva como sistema aberto, “capaz de organizar-se por níveis de complexidade”.

Pensada desta forma, como “[...] partes, divisões e fragmentos desiguais de certo tipo de conhecimento[...] e fazendo parte de vários tipos de conhecimentos isolados e misturados aos fragmentos de saberes distintos” (Lopes apud Tapajós)³⁰ esta unidade, a informação, pode ser reconhecida como parte fundamental da produção de conhecimento científico, como fator de produção material, como recurso, como mercadoria deste novo tempo.

Malin apud Tapajós³¹ entende informação por uma “maneira específica de formatar conhecimento”. Fica evidente, que é necessário reconhecer que o conceito de informação precisa ser considerado a partir de seu contexto, pois é neste que surgirá o seu sentido e significado. A apreensão conceitual de informação, portanto, admite vários caminhos e pode servir diversamente a vários entendimentos, apesar de ser perceptível, de forma mais geral, que a agregação das novas tecnologias em torno da informação, tem sido limitadas, a justificativas predominantemente técnicas.

[...] a concepção de uma informação a ser considerada, obrigatoriamente, no seu contexto. Parece lógico fazer-se referência à informação ou aos dados como fragmentos de determinado tipo de conhecimento (...) Quando se especifica que se trata de uma informação ou de um dado, estes devem ser interligados aos campos de pesquisa de cada um dos casos. É preciso insistir sobre o fato de que os dados e a informação não são unidades matemáticas do conhecimento em geral ou de um conhecimento identificado. Eles são fragmentos de diferentes valores, formatos e características lógicas ou paradoxais. Torna-se possível, nos limites desta visão, a qualquer um produzir ou reforçar seus conhecimentos na condição que examine, critique e selecione elementos novos em relação a um conjunto de dados e informações. Esta proposição indica a necessidade de interpretação, da pesquisa, da busca, do sentido e da significação. (LOPES apud TAPAJÓS)³²

O dicionário, em geral, define informação usando os atributos da comunicação e recepção de conhecimento, mas a acepção atualizada desta palavra

³⁰ TAPAJÓS, Luziele M. S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC –São Paulo. p. 54

³¹ id. p. 55

³² TAPAJÓS, Luziele M. S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC –São Paulo. p. 56

é mais complexa, porque até antes da invenção dos computadores, a palavra informação sempre se referiu ao ato pessoal de adquirir conhecimento.

Parece oportuno definirmos aqui o termo informática: “Ciência que trata as informações de modo racional e automatizado, por meio do uso de soluções e métodos da área de processamento de dados.”³³ Podemos observar que a definição é bastante limitada à utilização de equipamentos de softwares de forma racionalizada. Não envolve análise crítica, nem exige produção do pensamento humano para sua implementação, apenas aplicação de métodos da lógica matemática, ao contrário das Tecnologias de Informação, que, conforme nos lembra Castells³⁴,

Pela primeira vez na história, a mente humana é uma força direta de produção, não apenas um elemento decisivo no sistema produtivo. Assim, computadores, sistemas de comunicação, decodificação e programação genética, são todos amplificadores e extensão da mente humana.

Outra definição que nos parece imprescindível discutir é o termo sistema de informação. A conceituação de Laudon e Laudon³⁵ para este sistema é,

Um sistema de informação (SI) pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações.

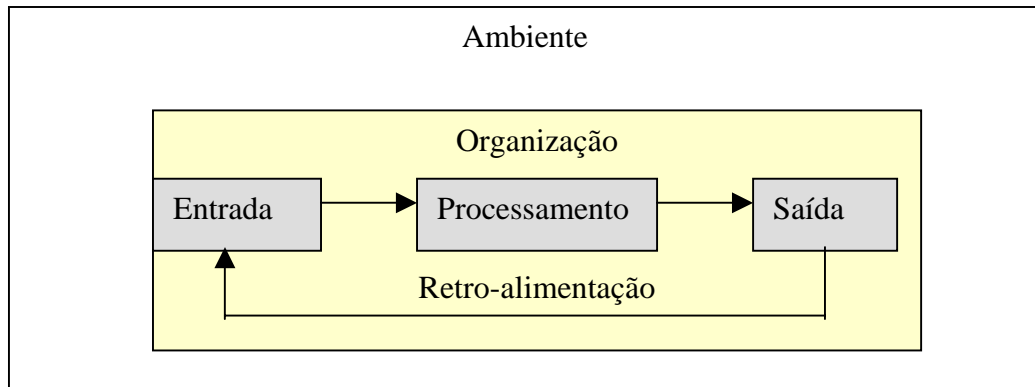
Para estes autores os sistemas de informação contêm informação sobre pessoas, lugares e coisas de interesse, tanto ao redor de uma organização quanto dentro da própria organização. Estes sistemas transformam a informação em uma forma utilizável para a coordenação de fluxos de trabalho de uma empresa, auxiliando empregados e gerentes em tomadas de decisões, para analisar e visualizar assuntos complexos e também na resolução de outros tipos de problemas

³³ COLETÂNEA ENTENDA E APRENDA. *Tecnologia da Informação para Todos*. Ed. Bei, São Paulo, 2002, p.211

³⁴ CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Ed. Paz e Terra, 2003, p 51.

³⁵ LAUDON, Keneth C.,LAUDON, Jane P. *Sistemas de Informação*. Ed. LTC – RJ, 1999 p. 04

que surgirem. Os sistemas de informação fazem isso através de um ciclo de três atividades básicas: entrada, processamento e saída.



Fonte: LAUDON, Kenneth C., LAUDON, Jane P. *Sistemas de Informação*. Ed. LTC – RJ, 1999

A entrada (ou input) envolve a captação ou coleta de fonte de dados brutos de dentro da organização ou de seu ambiente externo. O processamento envolve a conversão dessa entrada bruta em uma forma mais útil e apropriada. A saída (ou output) envolve a transferência da informação processada às pessoas ou atividades que a usarão. Os sistemas de informação também armazenam informação sob várias formas, até que ela seja necessária para o processamento ou a saída. A retro-alimentação (ou feedback) é a saída que retorna aos membros adequados da organização para ajudá-los a refinar ou corrigir os dados de entrada.

Mattos³⁶ define sistema de informação como,

Um sistema especializado no processamento e na comunicação de dados (máquinas) ou de informações (organismos vivos). É constituído por um conjunto de módulos (objetos) de comunicação, de controle, de memórias e de processadores, interligados entre si por meio de uma rede com protocolo comum. As relações lógicas entre esses módulos são definidas pelos programas executados pelo sistema de informação.

É importante observar que o autor ressalta que as pessoas também são parte desse sistema. Assevera que de nada adianta investir grandes montantes

³⁶ MATTOS, Antonio Carlos M. *Sistemas de Informação uma visão executiva*. Ed. Saraiva, São Paulo, 2005 p. 05.

em equipamentos e sistemas se as pessoas não estiverem preparadas para aceitá-los e usá-los adequadamente. Em outras palavras, se não existirem indivíduos para manuseá-los não haverá evolução em Tecnologias de Informação.

Para finalizar essa parte explanaremos acerca do conceito de rede,

Uma rede é um conjunto de computadores ligados ente si a nível físico e a nível lógico. A nível físico, as redes são montadas quando os computadores são ligados através de um meio de telecomunicação, como linhas telefônicas de cobre, fibras ópticas ou satélites de difusão. A nível lógico, as redes de computadores, e as novas capacidades que eles atraíam para os sistemas de telecomunicações, são também estruturadas por software que os dota de capacidade para usos específicos, ou funcionalidades, tais como as transferências de ficheiros. (SCHILLER³⁷ apud TAPAJÓS)

Entretanto as redes também sofrem evolução, pois a internet foi além das práticas estabelecidas em ambos os níveis, físico e lógico.

Ela faz uso intensivo destas infraestruturas físicas de telecomunicação, porém enriquece-se com equipamento adicional. Computadores e encaminhadores codificam as mensagens de forma digital, repartem-nas em pacotes individuais de dados, juntam um endereço a cada um dos pacotes, estabelecem uma via de transmissão para cada um dos pacotes individuais, acabando por recombinar estes pacotes em mensagens completas nos pontos de destino.(TAPAJÓS)³⁸

No mais básico dos sentidos, pode dizer-se que a internet nasceu porque um grupo cada vez maior de computadores adquiriu capacidade para se comunicar através de um conjunto de protocolos comuns. Na perspectiva do utilizador final, a internet pode parecer um sistema unificado mas, na realidade, trata-se de uma assemblagem gigantesca de redes de computadores interligadas.

Sabemos que hoje o conceito de redes também se ampliou similarmente à informação, pois não se trata mais de uma empresa ligada em rede, mas de segmentos de políticas ligados em rede, de segmentos de Estados ligados em redes e até de países.

³⁷ TAPAJÓS, Luziele M. S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC –São Paulo. p 80

³⁸ id.

2.2 HISTÓRICO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

Para relatarmos este conciso histórico das tecnologias da informação, é de fundamental importância advertir que sua história não é a história da computação, da informática, da eletrônica, das telecomunicações etc. Mas sim o conjunto de todas elas, pois como já esclarecido, o termo tecnologias de informação é um complexo leque de possibilidades.

A evolução microeletrônica e o conceito do microprocessador foram os vetores que possibilitaram o rápido desenvolvimento da informática e das telecomunicações. Estes campos aportam fatores igualmente multiplicadores, progressivamente mais elevados devido a sua integração.

O avanço das áreas de microeletrônica, de programação e microprocessadores, foi determinante para que a informática pudesse ser compreendida da forma como fazemos hoje. Não foi tanto o tempo de espera necessário para que o transistor e a linguagem de programação fossem agrupados na mesma máquina, porque é disso que trata a evolução da informática. Desde então, as capacidades de integração da microeletrônica e o desenvolvimento das novas tecnologias têm permitido multiplicar intensamente as Tecnologias da Informação. Sem querer aprofundar na fascinante história destes equipamentos, algumas considerações podem ser brevemente pontuadas, para se ter uma idéia da evolução da tecnologia eletromecânica para a microeletrônica e a quântica.

Apesar de os antecessores industriais e científicos das Tecnologias da Informação com base em microeletrônica já poderem ser observados anos antes da década de 1940, foi durante a Segunda Guerra Mundial e no período seguinte que se deram as principais descobertas tecnológicas em eletrônica: o primeiro computador programável e o transistor, fonte da microeletrônica, o verdadeiro centro da revolução da tecnologia da informação no século XX.

Não é sem razão, que a maioria dos analistas que se dedicam a compreender e explicar as peculiaridades deste ciclo, mesmo com acentos e visões diferenciadas, vêm nas expressões da microeletrônica as principais bases que o formatam. (TAPAJÓS)³⁹

³⁹ TAPAJÓS, Luziele M. S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC –São Paulo. p 65

“Os computadores também foram concebidos pela mãe de todas as tecnologias, a Segunda Guerra Mundial” (Castells)⁴⁰, considerando as ferramentas desenvolvidas como o Colossus britânico (1943) para decifrar códigos inimigos e o Z-3 alemão que, como dizem, foi criado em 1941 para auxiliar os cálculos das aeronaves.

O transistor, inventado em 1947 no estado de Nova Jersey pelos físicos Bardeen, Brattian e Shockley, possibilitou o processamento de impulsos elétricos em velocidade rápida e em modo binário de interrupção e amplificação, permitindo a codificação da lógica e da comunicação com e entre as máquinas. Esse dispositivo tem o nome de semicondutor, mas é corriqueiramente conhecido como chip.

Logo se observou a iminência de um fabuloso mercado que estas máquinas podiam granjear, e a tônica da década de 50 foi voltada precisamente para o seu aperfeiçoamento, já que elas precisavam ser menores, ter um melhor desempenho e atender a um novo flanco e uma nova natureza de trocas, fora das diretrizes militares. Essencial para esta empreitada foi a comercialização do transistor que, sendo baseado na tecnologia dos semicondutores, possuía vantagens absolutas em relação às até então utilizadas válvulas, sobretudo com relação à redução de tamanho das máquinas, uma menor gradação de calor e consumo de eletricidade. (TAPAJÓS)⁴¹

O primeiro passo na difusão do transistor foi dado em 1951, com a invenção do transistor de junção por Shockley. Seu fabrico e utilização em larga escala exigiam novas tecnologias de produção e uso de material apropriado. A primeira utilização do silício, foi realizada em Dallas (1954). A invenção do processo plano em 1959 abriu a possibilidade de integração de componentes miniaturizados com precisão de fabricação.

Destaca-se, mesmo considerando a centralidade da invenção do transistor, a descoberta da possibilidade de reunir vários transistores sobre a mesma placa de um elemento químico com outros. Isso permitiu diminuir de forma drástica o custo da operação e a operacionalidade do produto, já que estes semicondutores (na base, silício e germânio) são amplamente acessíveis na natureza, encontrados principalmente no quartzo, e este, por sua vez, é muito comum, ocorrendo na areia, no granito e em arenitos. (TAPAJÓS)⁴²

⁴⁰ CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Ed. Paz e Terra. 2003 p 78

⁴¹ TAPAJÓS, Luziele M. S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC –São Paulo. p. 68

⁴² id. p 66

Contudo, o passo decisivo da microeletrônica foi dado em 1957: o circuito integrado (CI) foi inventado por Jack Kilby em parceria com Bob Noyce. Em apenas três anos, entre 1959 e 1962, os preços dos semicondutores caíram 85%, e nos dez anos seguintes a produção aumentou vinte vezes, sendo que 50% dela foi destinada a usos militares. Então, o movimento acelerou-se na década de 1960: à medida em que a tecnologia de fabricação progredia e se melhorava o design dos chips com o auxílio de computadores, usando dispositivos microeletrônicos mais rápidos e mais avançados, o preço médio de um circuito integrado caiu de US\$ 50 em 1962 para US\$ 1 em 1971.

Na década de 60, um novo e importante passo é dado na direção do aperfeiçoamento do computador e de seus componentes, com a criação do que convencionamos chamar de circuito integrado: a ligação de vários transistores em um só e minúsculo componente sobre a base da pastilha de silício, que ocorre sobretudo como um resultado das pesquisas que favoreciam diretamente a corrida espacial americana. (TAPAJÓS)⁴³

O avanço na difusão microeletrônica em todas as máquinas ocorreu em 1971 quando o engenheiro da Intel, Ted Hoff, inventou o microprocessador (computador em um único chip). Assim, a capacidade de processar informações poderia ser instalada em todos os lugares. Em meados dos anos 90, as avaliações técnicas ainda previam entre dez e vinte anos de emprego satisfatório para os circuitos à base de silício, embora já se tivessem intensificado as pesquisas sobre materiais alternativos.

Inaugura-se a era do microchip, do microprocessador composto de circuitos integrados programáveis, presentes no microcomputador lançado comercialmente pela Intel em 1971. Mas a vertiginosa velocidade das descobertas, estudos e pesquisas já permite a aposta na superação do chip de silício, por meio da configuração de novas modalidades de semicondutores, superando as limitações do chip de silício. Neste sentido, e para se ter uma idéia da atualidade desta matéria, ouve-se notícias do chip que utiliza diamante como semicondutor, pesquisado por agências de pesquisa japonesas, e de pequeníssimos circuitos produzidos de moléculas individuais, algumas milhares de vezes menores que os atuais transistores de silício, que poderão vir a revolucionar ainda mais a tecnologia neste campo dos microprocessadores. (TAPAJÓS)⁴⁴

⁴³ TAPAJÓS, Luziele M. S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC –São Paulo. p. 68

⁴⁴ id. p. 06

Em 1945 os Estados Unidos já possuía um computador, o ENIAC (Electronic Numerical Integrator And Calculator), que realizava cálculos balísticos (cálculo de trajetória de mísseis). Um computador que pesava aproximadamente 30 toneladas e continha 18 mil válvulas, 2,75m, 70 mil resistores. Consumia tanta energia elétrica a ponto das luzes da Filadélfia piscarem ao ser ligado pela primeira vez.

Uma curiosidade sobre o ENIAC: O termo Bug (inseto, besouro, barata, etc.) data dessa época. Atraídos pelo calor e pela luz os insetos atravessavam os gabinetes do ENIAC e, em contato com os fios de voltagem elevada (500V), morriam eletrocutados e carbonizados. Como o carbono é condutor de eletricidade, acabavam por ocasionar curtos-circuitos, fazendo com que o computador apresentasse defeitos de operação. A causa dos defeitos, era os “bugs”, esse termo é utilizado até hoje.⁴⁵

Em 1951, seis anos após os primeiros cálculos do ENIAC surgiu o UNIVAC (Universal Automatic Computer) que foi o primeiro computador comercial. Além disso, este computador foi personagem das eleições de 1952 nos Estados Unidos. Segundo Roszak apud Silva, o UNIVAC:

(...) foi um truque dos meios de comunicação (...) O UNIVAC foi emprestado à CBS para previsões das eleições de 1952, e a partir de 5 a 7% dos votos apurados, projetou a vitória de D.Eisenhower, contrariando as expectativas dos especialistas, com um erro mínimo estimado em 1% do total de votos.⁴⁶

Estes computadores e outros similares não eram interativos, pois não possuíam teclado e muito menos monitor. Em 1971, a invenção do microprocessador acelerou ainda mais a alucinante corrida tecnológica, pois com a invenção deste, veio o PC (Personal Computer). O primeiro se chamava Altair (nome inspirado na série de TV Jornada nas Estrelas) que foi a base para o design do Apple I e posteriormente o Apple II, o primeiro a ter sucesso comercial, tinha monitor colorido e driver para disquete, foi montado de forma caseira em uma garagem em

⁴⁵ SILVA, Marcelo A. *O Serviço Social e a era da Informática*. Trabalho de Conclusão de Curso, Uel, 2002, p.58

⁴⁶ id. p. 22-23

1978 por Steve Wozniak e Steve Jobs. Em seu livro, *Exclusão Digital*, Sérgio Amadeu da Silveira⁴⁷ relata:

O irradiante sucesso da Apple levou à reação a gigantesca IBM. Diz a lenda que a IBM havia ironizado a idéia de Jobs e Wozniak de vender computadores para pessoas comuns: “Quem se interessaria por levar trambolhos de calcular para casa?”. A história restante todos conhecem mais ou menos bem. A IBM faz um acordo com alguns jovens, entre eles o conhecido Bill Gates. Surge o IBM-PC, Personal Computer, que vai conter em seu interior o MS-DOS, sistema operacional desenvolvido pela Microsoft. Estão postos os ingredientes para o computador se tornar um utensílio essencial à vida das pessoas.⁴⁸

Foi com o lançamento do IBM-PC em agosto de 1981 que o termo PC se popularizou, virou um sinônimo de computadores de mesa, este modelo da IBM vinha com um processador 8088 da Intel de 4.77 MHz, 16 kilobytes de memória, expansíveis a 256k, e DOS 1.0. Diante dos avanços verificados posteriormente, esse modelo resultou bem modesto, mas foi um sucesso de vendas.

O local de maior concentração de todas essas descobertas foi o Vale do Silício (Califórnia EUA). A utilização do silício para integração de transistores, semicondutores, chips, a utilização de fibra ótica, etc. são os principais componentes microeletrônicos que compõem os computadores. Várias empresas no ramo surgiram e, tal qual a geração de conhecimento, uma empresa gerava outra ao se desmembrarem e se aglutinarem. IBM, Remington, Microsoft, Sony, Hewlett-Packard e outras são exemplos da efervescência tecnológica dos anos 70.

Na linha das previsões, o que se vislumbra para o PCs do ano 2012 são profundas mudanças. Por exemplo, a própria noção de desktops ficará em grande parte obsoleta. Na próxima década o micro será mais parecido com os atuais notebooks, tanto em tamanho quanto em peso. Novas funções como opções de conectividade, passando por gerenciamento e controle do próprio micro e do mundo da internet, farão do PC uma ferramenta bem diferente da que se conhece hoje⁴⁹.

⁴⁷ SILVEIRA, Sergio Amadeu da. *Exclusão digital: A miséria na era informação*. São Paulo, Perseu Abramo 2001. p. 12

⁴⁸ id. p. 13

⁴⁹ SILVA, Marcelo A. *O Serviço Social e a era da Informática*. Trabalho de Conclusão de Curso, Uel, 2002 p.

Conforme descrito na citação acima, é lógico supor (e a experiência demonstra isso), que todas as perspectivas são sempre superadas, pois as previsões estejam sempre aquém do potencial tecnológico.

Essa versatilidade extraordinária e a possibilidade de aumentar a memória e os recursos de processamento, ao compartilhar a capacidade computacional de uma rede eletrônica, mudaram decisivamente a era dos computadores nos anos 90, ao transformar o processamento e armazenamento de dados centralizados em um sistema compartilhado e interativo de computadores em rede.

É claro que essa capacidade de desenvolvimento de redes só se tornou possível graças aos importantes avanços tanto das telecomunicações quanto das tecnologias de integração de computadores em rede, ocorrido, durante os anos 70. Mas ao mesmo tempo, tais mudanças somente foram possíveis após o surgimento de novos dispositivos microeletrônicos e o aumento da capacidade de computação. (CASTELLS)⁵⁰

As telecomunicações também foram revolucionadas pela combinação das tecnologias de “nós” (roteadores e comutadores eletrônicos) e novas conexões (tecnologias de transmissão). O primeiro comutador eletrônico produzido industrialmente, o ESS-1 em 1959.

Em meados dos anos 1970, os avanços da tecnologia em circuitos integrados possibilitaram a criação do comutador digital, aumentando a velocidade, potência e flexibilidade com economia de espaço, energia e trabalho, em comparação com dispositivos analógicos. (CASTELLS)⁵¹

Avanços importantes em optoeletrônica e a tecnologia de transmissão por pacotes digitais promoveram um aumento surpreendente da capacidade das linhas de transmissão. As IBNs (Redes de Banda Larga Integradas) desenvolvidas na década de 1990 com o uso de fibras óticas, alcançavam uma velocidade de um quatrilhão de bits. Essa capacidade de transmissão com base na optoeletrônica, combinada com arquiteturas avançadas de comutação e roteamento,

⁵⁰ CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Ed. Paz e Terra. 2003 p. 80

⁵¹ CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Ed. Paz e Terra. 2003 p. 81

como ATM (modo de transmissão assíncrono) e TCP/IP (protocolo de controle de transmissão/protocolo de interconexão), é a base da internet.

Formas diferentes de utilização do espectro de radiofusão (transmissão tradicional, transmissão direta via satélite, microondas, telefonia celular digital), assim como cabos coaxiais e fibras óticas, oferecem uma diversidade e versatilidade de tecnologias de transmissão, que estão sendo adaptadas a uma série de usos e possibilitam a comunicação ubíqua entre usuários de unidades móveis.

Assim, a telefonia celular difundiu-se com grande força por todo o mundo nos anos 90, literalmente invadindo a Ásia com pagers não sofisticados e a América Latina com telefones celulares, usados como símbolos de status. No ano 2000, já existiam tecnologias acessíveis para um aparelho pessoal de comunicação de cobertura universal, aguardando apenas a resolução de inúmeras questões técnicas, jurídicas e administrativas para chegar ao mercado. Cada grande avanço em um campo tecnológico específico amplifica os efeitos das tecnologias da informação conexas. (CASTELLS)⁵²

A convergência de todas essas tecnologias eletrônicas no campo da comunicação interativa levou à criação da Internet e que Castells⁵³ julga ser “o mais revolucionário meio tecnológico da Era da Informação”.

A Internet tem revolucionado o mundo dos computadores e das comunicações como nenhuma invenção foi capaz de fazer antes. A invenção do telégrafo, telefone, rádio (que são considerados os precursores desse poderoso meio de comunicação), prepararam o terreno para esta integração de capacidades nunca antes vista. A Internet é, de uma vez e ao mesmo tempo, um mecanismo de disseminação da informação e divulgação mundial. Silveira⁵⁴ resume que “a Internet é apenas isso: uma conexão mundial de todas as diferentes redes de computador.”

Esta frase parece ser simplista mas, embute elementos importantes do conceito de Internet. Primeiro, Internet (com i maiúsculo) é uma imensa rede de redes que se estende por todo o planeta e praticamente todos os países. Os meios de ligação dos computadores desta rede são variados: rádio, linhas telefônicas,

⁵² CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Ed. Paz e Terra. 2003 p. 82

⁵³ id. p. 82

⁵⁴ SILVEIRA, Sergio Amadeu da. *Exclusão digital: A miséria na era informação*. São Paulo, Perseu Abramo 2001. p. 19

ISDN (Rede Digital de Serviços Integrados), satélite, fibras-ópticas, etc. Já internet (com um i minúsculo), designa uma rede de redes, apenas, e não especificamente a Internet.

Qual a origem da Internet? Em que contexto ela surgiu? Tal como o “salto tecnológico”⁵⁵ e ou a “corrida tecnológica alucinante”⁵⁶. A Internet teve sua gênese no pós-guerra.

Um dos pioneiros da Internet é o americano Leonard Kleinrock, do MIT (Massachussets Institute of Technology) que no ano de 1961 e 1964 publicou o primeiro trabalho e livro, respectivamente, sobre a teoria de trocas de pacotes. Esta teoria convenceu Roberts E. Khan da possibilidade teórica das comunicações usando pacotes ao invés de circuitos, o que representou um grande passo para tornar possíveis as redes de computadores. O outro grande passo foi fazer os computadores se comunicarem. Em 1965, Roberts e Thomas Merrill conectaram um computador TX-2 em Massachussets com um Q-32, na Califórnia com uma linha discada de baixa velocidade, criando assim a primeira rede de computadores da história. O resultado deste experimento foi a comprovação de que computadores poderiam trabalhar juntos, rodando programas e recuperando dados, quando necessário, em máquinas remotas, mas que o circuito do sistema telefônico era totalmente inadequado para o intento. Foi confirmada assim a convicção de Kleinrock sobre a necessidade de trocas de pacotes.

Durante a realização de uma conferência em 1967, os principais pesquisadores da área tecnológica, perceberam que os trabalhos desenvolvidos no MIT (1961-67), RAND (1962-65) e NPL (Nuclear Physics Laboratory, 1964-67) estavam se desenrolando em paralelo sem que nenhum dos pesquisadores soubesse dos outros trabalhos. O MIT, o RAND Corporation (instituição especializada em defesa militar), e o NPL (Nuclear Physics Laboratory) foram os principais institutos que desenvolveram e promoveram a Internet. Das pesquisas, surgiu a ARPANET (tendo como principal patrocinadora a ARPA (Advanced Research Projects Agency).

Em setembro de 1969, em razão da teoria de trocas de pacotes de Kleinrock e seu foco em análise, desenho e mensuração, seu Centro de Mensuração de Rede da UCLA (University of Califórnia at Los Angeles) foi escolhido para ser o

⁵⁵ Termo utilizado por Castells

⁵⁶ Termo utilizado por Silveira

primeiro “nó” da ARPANET, e o primeiro servidor de computador foi conectado. Este primeiro “nó” seria a ponta de vários outros que com o passar do tempo foram surgindo e aumentando a rede. Desta forma a comunicação começou a ser feita “por meio de pacotes de informações enviadas de forma redundante por várias rotas, em uma rede em que todos os pontos (‘nós’) se comunicam”⁵⁷

Na atual conjuntura temos um recurso na Internet que se chama Hipertexto. Este nos permite navegar, ou seja, “ao clicarmos em links podemos ir para outro ponto do arquivo, ou do servidor, ou para outro site... O texto pode ser lido de forma não seqüencial, isto é, não há página 1, 2, 3, etc. em ordem fixa.”⁵⁸.

Em 1968, as plataformas desse sistema já existiam, o NLS⁵⁹ (OnLine System) e no final deste mesmo ano quatro servidores estavam conectados na ARPANET (Stanford, Berkeley, UCLA e Utah) e, mesmo naquela época, os trabalhos se concentravam tanto na rede em si como no estudo das possíveis aplicações da rede.

Em março de 1972, Ray Tomlinson, da BBN (Bolt Beranek e Newman) escreveu o software básico de e-mail com as funções de "send/enviar" e "read/ler", motivado pela necessidade dos desenvolvedores da ARPANET de ter um fácil mecanismo de coordenação. Em julho, Roberts expandiu a utilidade do e-mail, escrevendo o primeiro programa utilitário de e-mail para listar, ler seletivamente, arquivar, encaminhar e responder a mensagens. Dessa forma, o correio eletrônico se tornou a maior aplicação de rede por mais de uma década. Este foi o preâmbulo do tipo de atividade que vemos hoje na WWW (World Wide Web), ou seja, o enorme crescimento de todos os tipos de aplicações e utilitários agregados pessoa-a-pessoa.

A ARPANET original cresceu e se tornou a Internet. A Internet foi baseada na idéia de que haveria múltiplas redes independentes de desenho arbitrário, começando com a ARPANET como rede pioneira de trocas de pacotes mas logo incluindo redes de satélites, de rádio, etc. A Internet como conhecemos hoje incorpora uma idéia-chave: rede de arquitetura aberta. Nesta abordagem, a

⁵⁷ SILVEIRA, Sergio Amadeu da. Exclusão digital: A miséria na era informação. São Paulo, Perseu Abramo 2001. p13

⁵⁸ SOBRAL, Adail Internet na Escola: O que é como se faz. São Paulo, Loyola 1999, p110

⁵⁹ O NLS (OnLine System) foi um projeto idealizado por Doug Engelbart no ano de 1962 e apresentado na Fall Joint Computer Conference em 1968. Esse projeto já continha as noções básicas sobre computação interativa, pois preconizava a interação da tecnologia e utilizador(es). (<http://server.labes.icmc.sc.usp.br/cursos/sce225/aula2/aula2.ppt>, acessado dia 07/03/2003).

opção pela tecnologia de qualquer rede individual não é ditada por nenhuma arquitetura de rede particular e sim escolhida livremente pelo provedor, que a torna capaz de entrar em rede com outras redes pela "Arquitetura de Internetworking". Até aquele período, havia apenas um método para agregar redes: a tradicional troca de circuitos onde redes se interconectavam no nível do circuito, passando bits individuais em base síncrona por um circuito ponta a ponta entre duas localidades.

Numa rede de arquitetura aberta, as redes individuais podem ser separadamente desenhadas e desenvolvidas e cada uma pode ter sua interface própria que pode ser oferecida a usuários e outros provedores. Cada rede pode ser desenhada de acordo com o ambiente e os requerimentos dos seus usuários. Preocupado com a segurança da rede Kahn decidiu desenvolver uma nova versão do protocolo que iria satisfazer as necessidades de um ambiente de redes de arquitetura aberta. Este protocolo iria eventualmente ser chamado Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP). Enquanto NCP agia como um driver de equipamento, o novo protocolo seria mais um protocolo de comunicações.

Segundo Silveira⁶⁰, o desenvolvimento desses protocolos foi fundamental: “para ligar as diversas redes de comunicação que utilizavam diferentes softwares e linguagens, foi decisiva a criação dos protocolos de transferência de dados”.

Esta transição marcou também a separação da rede entre a MILNET, que passou a suportar os requisitos operacionais, e a ARPANET, que passou a suportar as necessidades de pesquisa. Mas não ficou só nisso, surgiram a BITNET e a USENET, (as primeiras redes, incluindo a ARPANET, tinham sido construídas para um objetivo específico, isto é, elas foram criadas para comunidades fechadas com fins acadêmicos e militares) estas e outras similares colocaram cidadãos comuns em contato com a Era da Informação.

A partir dessa abertura, a Rede só cresceu, existem milhões e milhões de nós (pontos) de integração, bilhões de sites, um mundo realmente digital. Através de pesquisas, congressos, workshops e discussões entre inventores e usuários a Internet se desenvolveu e se popularizou.

Outras tecnologias também foram/são importantes. As telecomunicações e a própria Internet têm uma relação tão íntima que poderíamos

⁶⁰ SILVEIRA, Sergio Amadeu da. Exclusão digital: A miséria na era informação. São Paulo, Perseu Abramo 2001. p.13

considerar como quase a mesma coisa, não fossem algumas peculiaridades técnicas. Temos telefones celulares que podem ser conectados à Internet, que enviam imagens pela Rede, fotografam etc. Pode-se afirmar, sem nenhuma reserva, que a Internet é hoje para o mundo o principal foco disseminador de conhecimento e que permeia as relações sociais e o mundo do trabalho. Como cita Castells, trata-se de nova “morfologia social”.

A Internet passou por um período de evolução técnica para chegar no patamar atual. A ARPANET pode ter sido idealizada por pesquisadores e teóricos, mas quem financiou e incentivou as novas descobertas foi o governo norte-americano através da ARPA (Advanced Research Projects Agency) do Departamento de Defesa dos Estados Unidos. Esta foi criada em 1957 pelo então presidente Dwight Eisenhower.

A informação sempre teve papel decisivo em assuntos militares, assim, o desenvolvimento da ARPANET se deu no intento de garantir a transmissão de informações, caso um ataque militar destruísse centros geradores de informações. Por ser estruturada em vários “nós” interligados, haveria um re-direcionamento, uma garantia de que o fluxo de informações pudesse chegar ao seu destino.

Ao tentar se auto-afirmar militarmente perante a então União Soviética, em função da Guerra Fria, os Estados Unidos, na figura do político e general Eisenhower, criou a Internet, o maior foco disseminador de conhecimento desenvolvido até a atualidade, uma das, senão a maior das ferramentas das Tecnologias de Informação, o corolário da “Era da Informação.”

3 AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL - VISÃO INTERNACIONAL

Enquanto no serviço social brasileiro eram poucas as reflexões sobre o tema das tecnologias de informação antes de 1999, os assistentes sociais europeus e norte-americanos, já de algum tempo, vinham analisando os impactos destas mudanças sobre os serviços sociais. É o que se pode apreciar na pesquisa coordenada por STAYERT, COLOMBI e RAFFERTY (1996), publicada sob o título "Human Services and Information Technology: an International Perspective". Nesta publicação se afirma que "o debate há muito desviou-se do questionamento da introdução dos computadores. Um debate mais interessante é buscar definir e desenvolver o papel dos computadores de forma que sejam consistentes com valores, objetivos e eficácia dos serviços sociais e avaliar seus impactos numa época de profundas mudanças de prioridades e políticas sociais".(STAYAERT et alii, 1996)

No ano de 1995, Rosa (1995) empreendeu uma pesquisa durante os meses de julho e agosto de 1994, dos principais centros de pesquisa da Europa (principalmente Inglaterra)⁶¹ que atendiam ao critério de estar trabalhando o tema Tecnologias de Informação e Serviço Social. Em seu artigo fez também uma revisão bibliográfica de alguns artigos publicados no Journal New Technology in the Human Services, nos anos de 1988/9 e 1993/4, e de artigos apresentados na Conferência Européia de 1993, que destacavam temas sobre o Serviço Social e as Tecnologias de Informação.

Um exame sobre os resultados nos permite observar inúmeras possibilidades do uso das tecnologias de informação na área de serviço social. Da mesma forma, vai demonstrar o avanço desses profissionais na construção de aplicativos específicos para suas necessidades. Rosa assinala em seu artigo que analisou apenas um terço da bibliografia conseguida na Inglaterra, e que existia muito mais a ser pesquisado. Para ele, a pesquisa deixou nítida a noção de que as Tecnologias de informação podem e estão sendo amplamente utilizadas pelos

⁶¹ Pesquisa elaborada por Lutero Oliveira Rosa, professor do departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília, intitulada Informação Tecnológica e Serviço Social, publicada na Revista Serviço Social e Sociedade, n.º 49, 1995.

profissionais de Serviço Social. No caso dos profissionais brasileiros, um pouco tardiamente.

O autor afirma também que a trajetória das tecnologias da informação no Serviço Social Europeu iniciou-se com forte resistência dos profissionais em introduzi-la como ferramenta de trabalho extremamente útil: “Na época, muitos não conseguiram compreender que o computador não alija o saber teórico do profissional”.⁶² Rosa relata em sua pesquisa que “[...] no início sua penetração deu-se predominantemente na área do planejamento e administração dos serviços das instituições”.⁶³

Este afirma que os profissionais modificaram esta visão atualmente e estão preocupados em inovar seus métodos tradicionais de intervenção que podem ser otimizados pelo uso das tecnologias da informação. Rosa nos dá como exemplos a utilização na capacitação profissional, em metodologia de grupo, caso e comunidade, com preocupações de realizar trabalhos tanto terapêuticos quanto preventivos, e de defesa dos direitos, buscando propiciar o fortalecimento do usuário, podendo ainda garantir a qualidade de vida dos mesmos. Para o autor⁶⁴

Compreende-se assim que as tecnologias de informação pode contribuir não só com as técnicas baseadas no veio empiricista no qual a teoria não ocupa lugar de destaque, mas também com aquelas técnicas que encontram na teoria um forte suporte para realizar análises mais rigorosas.

Em outras palavras, o autor defende a posição de que a tecnologia, em si, não é intrinsecamente ideológica, mas sim o uso que fazemos dela. O computador portanto, é um instrumento que depende do saber específico do profissional que o manuseia e não o contrário. Rosa⁶⁵ afirma que:

Cabe sim ao profissional estabelecer seu paradigma de análise antes de definir, junto com outros profissionais, o design do software que irá implantar na sua instituição. Assumir o compromisso profissional de analisar a política de implantação das Tecnologias de Informação nas universidades e instituições sociais pode instrumentalizar professores e assistentes sociais no sentido de evitar a repetição de posturas esquivas de quem se sente balançado pelos ventos dos novos tempos.

⁶² ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p. 159

⁶³ id.

⁶⁴ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p. 160

⁶⁵ id.

3.1 CENTROS DE PESQUISA

O Governo Britânico patrocinava o programa denominado Computers in Teaching Initiative Support - CTISS, coordenado pela Universidade de Oxford, cujo objetivo foi incentivar o uso da informação tecnológica nas instituições de ensino superior. Para atingir esta finalidade, o poder público mantinha vinte centros de pesquisas denominados genericamente de Computer in Teaching Initiative – CTI, cuja tradução é *Computadores em Situações de Aprendizagem*.

No Centre for Human Service Technology - CHST, ligado ao Department of Social Work Studies da Universidade de Southampton, estava o CTI, voltado para o desenvolvimento de programas de introdução da Informação Tecnológica na área das Ciências Sociais.

Tal situação garantiu ao Departamento de Serviço Social de Southampton, no Reino Unido, um papel hegemônico nesta área de conhecimento. Neste Centro, cujo nome pode ser traduzido como Centro de Tecnologia do Serviço Social, trabalhavam três professores e uma técnica cuja principal função era assessorar e divulgar experiências desenvolvidas na área. O Centro também realizava cursos, analisa e produzia softwares utilizados pelo Serviço Social. Entre as publicações deste centro, destaca-se o Journal New Technology in the Human Services, cujos artigos serão analisados.

Em Bath, ao norte de Londres, funcionava o Social Services Research & Development Unit, ligado à Universidade de Bath, cuja contribuição para a educação na área do Serviço Social foi reconhecida pela Higher Education Funding Council Quality Assessment Exercise. A Unidade de Pesquisa era disposta por 13 funcionários, dos quais 6 eram assistentes sociais, 5 programadores e 2 tinham formação em administração. Dependendo do projeto, este quadro permanente era reforçado por consultores externos. A formação acadêmica do corpo técnico e o número dos seus membros nos permitiu visualizar os requisitos fundamentais para a produção de softwares compatíveis com as necessidades dos profissionais que atuam na área social.

Da mesma forma, na Europa há Human Services Information Technology Applications - HUSITA, fundação internacional sem fins lucrativos, domiciliada em Maastricht, Holanda que, através das redes ENITH - European Network for Information Technology in Human Services e CUSSNet - Computers Users in Social Services Network, baseada nos EUA, vem organizando desde 1987 conferências internacionais com profissionais ligados às áreas de saúde e bem-estar social que trabalham com informação tecnológica.

3.2 ARTIGOS PUBLICADOS PELO SERVIÇO SOCIAL INTERNACIONAL (1988-1994)

Rosa⁶⁶ nos assegura que é possível distinguir as preocupações que marcaram o início da introdução das Tecnologias da Informação no Serviço Social.

O medo da nova tecnologia não é privilégio dos assistentes sociais. Inúmeras -publicações analisam a síndrome da resistência às inovações tecnológicas, fenômeno que atinge profissionais de todas áreas do conhecimento. Observa-se, também, que paulatinamente os assistentes sociais vencem seus medos e encontram situações onde a IT⁶⁷ propicia um aperfeiçoamento dos serviços prestados aos usuários.

Um dos primeiros artigos no ano de 1988, escrito por Ram A. Cnaa in Rosa⁶⁸, àquele, professor da Universidade da Pensilvânia - USA, polemizou a necessidade do Serviço Social estar atento para o abuso da Política Social implementada pelo Estado, na área de disseminação do uso dos computadores. Tal Política privilegiava determinadas classes sociais, ajudando a perpetuar a estratificação de grupos marginais que se tornaram os analfabetos deste novo instrumento de trabalho - o computador. O artigo chama a atenção para os riscos do novo analfabetismo entre os próprios profissionais do Serviço Social que também têm o dever de inovar seus métodos tradicionais de intervenção, que poderão ser

⁶⁶ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p. 140

⁶⁷ Sigla utilizada pelo autor para abreviar Tecnologias de Informação.

⁶⁸ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p.04

otimizados pelo uso da Tecnologia de Informação. Conclamou os profissionais a discutirem a implementação da “social policy” que regulava a nova tecnologia, inclusive no sentido de assegurar uma distribuição mais equilibrada dos recursos disponíveis.

Clive Miller in Rosa⁶⁹, fez uma análise no ano de 1988 sobre a falta de estratégia dos Departamentos de Serviço Social da cidade de Londres, que resultou na introdução de Sistemas de Cadastramento de Clientes que não levavam em conta o pensamento dos profissionais que estavam atuando na prática.

G. Busby in Rosa⁷⁰ descreve no ano de 1988 o preconceito existente no meio empresarial em empregar profissionais portadores de deficiências físicas, muito embora capacitados ou familiarizados com a evolução tecnológica, estando, portanto, aptos a exercerem suas atividades profissionais.

Sarah. L. Wilson in Rosa⁷¹ destaca em 1988 a eficácia da utilização de programas de computação destinados ao uso em terapias de pacientes com severos distúrbios físicos.

Malcolm Douglas in Rosa⁷², em 1988, expõe as principais vantagens do software denominado SOSCIS, implantado em 13 cidades britânicas. Explicita ainda os detalhes técnicos de uma nova versão que foi um desmembramento do software para atender a programas sociais específicos.

Bolitto & Smith in Rosa⁷³, professores australianos, também no ano de 1988, ao realizarem estudo comparativo sobre a introdução da Tecnologia de Informação nas instituições de Serviço Social do Reino Unido, EUA e Austrália, concluem que suas aplicações foram influenciadas pelos contextos particulares e específicos de cada realidade, havendo casos onde a tecnologia esteve mais a serviço do gerenciamento central do que dos reais interesses dos profissionais que atuavam diretamente na prestação de serviços.

A resenha do livro americano *The Human Edge*, de Chris Cheadle, demonstra que a obra é de fundamental importância para subsidiar as discussões sobre o futuro das atividades executadas pelas agências de Serviço Social no

⁶⁹ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p. 04.

⁷⁰ id.

⁷¹ id.

⁷² id.

⁷³ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p. 04.

momento da implantação de Sistemas de Tecnologia de Informação. Segundo a autora, o livro discute, entre outros temas: o equilíbrio de poder propiciado pela nova tecnologia aos grupos sociais de pressão que atuam junto aos “welfare services” ; a identificação dos problemas que podem ser evitados através de um planejamento mais coerente quando da implantação da Tecnologia de Informação nas instituições sociais, e; o exemplo de estudos que demonstram que a implantação da Tecnologia de Informação contribuiu para a tomada de decisões importantes nos programas da área social, que passaram a responder mais facilmente às demandas da população.

Sharkey in Rosa⁷⁴ em 1989, lida com as dificuldades dos estudantes de Serviço Social em aprender a trabalhar com computadores, defendendo a importância de treiná-los, como fator importante para reduzir os medos causados por experiências negativas anteriores. Cita a experiência da introdução das tecnologias, em sua universidade, como ferramenta de aprendizagem em cursos de capacitação, de conteúdos específicos do Serviço Social, para profissionais já formados.

Hove in Rosa⁷⁵ no ano de 1989, ao estudar a introdução de sistemas de informação nos Centros Públicos de Bem Estar Social, agências independentes ligadas aos governos municipais da Bélgica , concluiu que: a falta de definição de paradigmas mais claros, gerou uma falta de precisão na linguagem, que tornou o sistema de informação pesado e de difícil manuseio; o fato de os centros públicos não empregarem programadores capazes de adaptar o sistema às necessidades da instituição, implicou na aquisição de equipamentos e softwares desnecessários, e; o grande desafio é trabalhar com os profissionais a necessidade de estabelecer critérios mais objetivos no atendimento, eliminando o paternalismo tradicional e, conseqüentemente, tornando o cliente mais independente.

Hoogstraten in Rosa⁷⁶, também em 1989, discute o significado estratégico da tecnologia interativa que pode, entre outros, ser usada pela população como instrumento de defesa de direitos e melhoria de qualidade de vida.

Hans Brinckmann in Rosa⁷⁷ , da Universidade de Kassel, Alemanha Ocidental, em 1989, realiza estudo comparativo da posição a ser ocupada por

⁷⁴ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p. 05.

⁷⁵ Id. p. 06.

⁷⁶ id.

diferentes profissionais numa sociedade de alta tecnologia. Apresenta as seguintes conclusões: os assistentes sociais de instituições estruturadas burocraticamente, com serviços altamente padronizados, encontrarão com facilidade softwares adequados ao seu trabalho que se tornará mais eficiente e racional; os demais assistentes sociais terão que procurar adequar os hardwares e softwares disponíveis no mercado, à natureza e ao método de seu trabalho; devido aos custos, as grandes instituições irão adaptar-se primeiro, seus profissionais serão rotulados de progressistas e serão melhor remunerados

Uma síntese das Conferências de Edinburg realizada no norte da Inglaterra, em 1989, demonstra uma preocupação com os seguintes tópicos: a necessidade dos departamentos municipais implantarem Sistemas de Informação mais eficientes e terem profissionais mais qualificados; a análise comparativa demonstra que os governos municipais investiram menos recursos na informatização das Áreas de Educação e Serviço Social, devido aos medos dos profissionais quanto à inovação, despersonalização dos serviços e falta de preparação para trabalhar com computadores; as novas necessidades na área de Tecnologia de Informação diante da descentralização dos Serviços Sociais; a necessidade de planejar cursos de capacitação centralizados que não percam de foco o usuário; a importância da inclusão de usuários nos grupos de trabalhos encarregados de desenhar novos sistemas; o grupo responsável pelo desenho de um novo sistema não deve ser grande; a importância dos indicadores para se obter boas análises de desempenho na Área da Saúde e dos Serviços Sociais, e; as vantagens e desvantagens em se informatizar os dados básicos e os prontuários de casos dos clientes.

O primeiro artigo que trata do tema sobre discussões éticas, foi o Spotlight on Ethics: Ethical Practice, Records and Open Access IT and Equal Opportunities, de autoria de Jackie Rafferty e Bryan Glastonbury, publicado no Journal nº 4, Vol. 4, 1989/90.

O Journal New Technology in the Human Services, Volume 7, Inverno 1993/4, centrou-se numa revisão de 116 softwares voltados para a área social, que se encontram disponíveis no mercado. Apresenta a dificuldade prática de se tomar uma decisão sobre os softwares a serem incluídos na análise, afirmando

⁷⁷ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p. 06.

que, na teoria, o problema parece bem simples. Entretanto, ao analisar programas da área de medicina, por exemplo, o pesquisador depara-se com o desafio de analisar a dimensão da interface com a área social. Exclui da análise uma gama muito grande de programas americanos voltados para banco de informações de legislação específica e sistemas de gerenciamento, que enfatizam mais a administração eficiente do que uma boa prática de Serviço Social. Sobre cada software apresenta: o tipo, a versão, autor, uso (breve descrição das finalidades do soft), custo, limitações, endereço do fornecedor e comentários. Divididos por temas, o Journal analisa 17 softwares voltados para avaliação e tratamento, 10 softwares sobre benefícios sociais, 06 softwares na área de proteção à infância, 12 softwares para o trabalho desenvolvido junto a criminosos e delinqüentes, incluindo os que estão em liberdade condicional, 24 softwares utilizados em cursos de capacitação e sistemas de informação para clientes, 05 softwares destinados a lidar com emprego e planos de aposentadoria, 07 softwares para o trabalho junto aos deficientes com dificuldades em encontrar oportunidades iguais de trabalho, 09 softwares para o trabalho de avaliação da saúde do cliente, 05 softwares sobre pesquisa qualitativa e 08 softwares sobre estatísticas sociais. Entre as novidades do mercado estão os programas que oferecem a oportunidade de o cliente escolher a língua com a qual está mais familiarizado, contribuindo para a socialização do direito de acesso à informação. Identifica-se que a tendência geral dos softwares é migrarem do sistema DOS para o Windows e Multi-Media, que se caracterizam por apresentarem uma interface amigável para os usuários que não estão familiarizados com o uso do computador.

Buchanan in Rosa⁷⁸, em 1993/4 analisa o processo de aprendizagem dos seus alunos e profissionais do Serviço Social que utilizam dois programas (CHIAC e CCLAWS), voltados para analisar situações de crianças que estão sob a tutela do estado. Problematiza a importância dos programas acessarem informações atualizadas sobre leis etc; lembra que os programas não substituem o processo do pensar profissionalmente e a necessidade dos profissionais analisarem os dados de forma crítica.

⁷⁸ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p. 06.

Glastonbury in Rosa⁷⁹, em 1993/4, analisa questões práticas, legais e éticas sobre o uso do banco de dados dos clientes para auxiliar a identificação de suas necessidades, com vista a planejar a alocação de recursos e serviços da instituição.

Smith & Harris in Rosa⁸⁰, do Department of Social Work and Social Policy da University of Queensland, Austrália, no ano de 1994, realizaram um estudo com o objetivo de facilitar o acesso dos profissionais aos textos sobre ginecologia, armazenados em programas que são constantemente atualizados. Foi utilizado o sistema do hipertexto⁸¹ que permite manusear um banco de informação de forma não seqüencial. As vantagens deste sistema são permitir ao profissional o acesso direto ao tema que lhe interessa. O sistema é desenhado de forma a conter pequenas unidades de conceitos que podem ser facilmente acessadas a partir de um menu simples, sendo que os termos mais complexos estão redigidos em letras diferentes que, quando clicadas, podem trazer informações mais detalhadas. A pesquisa demonstrou que os profissionais passaram a utilizar muito mais o novo sistema, que também apresenta sugestões sobre como lidar com as doenças e quais os encaminhamentos profissionais adequados.

Yates in Rosa⁸², em 1994, realizou uma pesquisa com dois grupos de alcoólatras. Ambos os grupos participaram de um mesmo número de sessões com um único terapeuta que trabalhou a metodologia Ensino de Estratégias para Lidar com Problemas de Alcoolismo. Um dos grupos praticou seus exercícios com os recursos tradicionais: lápis e papel. O outro grupo praticou os mesmos exercícios no computador. As conclusões apontam que o grupo que praticou no computador obteve melhores resultados em seus exercícios de como lidar com o alcoolismo. A análise demonstrou, entre outros, que o computador assumiu o papel da autoridade controladora da disciplina do grupo, liberando o terapeuta desta carga de trabalho.

Glastonbury in Rosa⁸³, no ano de 1994, retoma a discussão sobre ética no uso das novas tecnologias, aprofundando questões relativas ao direito

⁷⁹ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p. 07.

⁸⁰ Id. p. 06.

⁸¹ Tecnologia de software flexível usada para criar livros eletrônicos; proporciona acesso rápido e flexível aos critérios de pesquisa, e permite acesso rápido a informações em grandes documentos. (NORTON, Peter. *Introdução à Informática*. Ed. Pearson, São Paulo, 2004, p.582)

⁸² ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p. 06.

⁸³ id.

público com o público consumidor, cidadão, usuário dos serviços sociais, sujeitos a terem seus dados pessoais em banco de dados secretos e ou semi-aberto. Cita experiências americanas no sentido de classificar as necessidades sociais da população, com o objetivo das autoridades realizarem seus planejamentos. Alerta para o risco de se ter uma taxinomia que permite à população apresentar apenas aquelas necessidades para as quais as agências de saúde e Serviço Social encontram-se prontas para reconhecer. Polemiza as muitas possibilidades dos sistemas de informação que podem ser utilizados para ajudar a população a defender seus direitos e apresentar suas reais necessidades.

3.3 CURRÍCULO: DAS ALTERAÇÕES TÓPICAS À MUDANÇA RADICAL DA FILOSOFIA

Pode-se afirmar que mudanças profundas estão ocorrendo nos currículos dos cursos de Serviço Social europeu e norte-americano, ambiente cultural em que a Tecnologia de Informação chegou “devido às resistências dos profissionais à sua inclusão como conteúdo válido para aprendizagem do futuro profissional” ROSA⁸⁴. Embora sejam experiências localizadas, ocorrem, muitas vezes, por pressões externas aos departamentos das universidades, quer por órgãos superiores de educação, mercado de trabalho ou ainda pressão dos próprios alunos.

Rafferty in Rosa⁸⁵, em 1993/4, apresenta uma discussão sobre os principais problemas do Programa destinado a desenvolver e implementar módulos de introdução de Informação Tecnológica nos cursos de Serviço Social. Para a autora, The Higher Education Funding Councils da Inglaterra espera que o aperfeiçoamento da metodologia do Programa de Ensino Assistido pelo Computador, torne a aprendizagem mais eficiente e produtiva através do processo de subordinação da nova tecnologia aos objetivos gerais da educação.

⁸⁴ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p.15

⁸⁵ id. p.11

*Powell in Rosa*⁸⁶, em 1993, avalia a experiência do Departamento de Serviço Social da Universidade de Southampton, que introduziu na graduação a Aprendizagem Assistida por Computador-AAC⁸⁷. A partir do sistema de banco de dados denominado Catalyst, professores e alunos compilaram de forma sistemática informações sobre os campos de estágio, apresentando inúmeras informações sobre as características destes campos, informações descritivas sobre as oportunidades de aprendizagens, e comentários avaliativos de estudantes e professores de estágio sobre as experiências de aprendizagem propiciadas. O objetivo principal do projeto é ajudar o aluno e o orientador a identificarem o campo de estágio mais apropriado para as aptidões individuais do aluno. A experiência serviu para os professores testarem o uso de determinadas categorias e subcategorias, contribuindo também para que os alunos iniciantes do curso se familiarizassem com o uso dos microcomputadores.

*Pettit e Schwieso in Rosa*⁸⁸, no ano de 1993, lembram que os assistentes sociais britânicos já reconheceram a importância da IT para o curso, parte por necessidade, e parte por anteciparem os benefícios da nova tecnologia para a área social. Lembram ainda que na Holanda os alunos aprendem leis e aspectos legais relacionados à profissão, e a fazerem cálculos dos benefícios sociais através de um curso de Aprendizagem Assistida por Computador-ASC. Relatam a experiência da Universidade de Reading, que introduziu em seu curso de graduação, um módulo específico de Informação Tecnológica. Dentre os diversos temas do curso, é importante destacar: IT como meio para propiciar o fortalecimento do cliente, e proteção dos dados dos clientes (ética na área da computação).

A alegria de aprender e ensinar estatística e novas tecnologias é o título de um artigo de 1993 de *Kolleck in Rosa*⁸⁹, professor alemão que expõe a dificuldade que tinha de ensinar estatística aos alunos do curso de Serviço Social pelos métodos tradicionais. Descreve os resultados positivos obtidos num trabalho de pesquisa que tratou dos aspectos teórico-metodológicos, utilizando-se do

⁸⁶ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p.11

⁸⁷ No original "Computer Assisted Learning (CAL)".

⁸⁸ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p.11

⁸⁹ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p.15

computador como um instrumento que propicia situações que desafiam o aluno a avaliar os dados disponíveis.

No artigo denominado *Computers in Social Work Education: a European Perspective, de 1993*, os autores - *Kolleck, Lindstrom e Visser* in Rosa⁹⁰ fazem um balanço do impacto da introdução dos computadores nos cursos de Serviço Social de seus respectivos países - Dinamarca, Holanda e Alemanha.

Esperam, com a introdução da Tecnologia da Informação, não só maior eficácia no trabalho social, como também a realização de um trabalho que torne o cliente mais independente.

Segundo os autores, o currículo ideal contemplaria as aplicações mais amplas da Tecnologia da Informação nas diversas áreas: administrativa e de gerenciamento, comunicações, pesquisa e planejamento social, terapia e planejamento de estudo de caso. Alertam para os riscos da marginalização dos grupos não privilegiados, que não possuem as novas habilidades requeridas pelo mercado de trabalho em reestruturação. Lembram, entretanto, a possibilidade dos computadores poderem ajudar estes grupos a superar os seus déficits de aprendizagem.

As Escolas de Serviço Social da Alemanha desenvolveram um trabalho pioneiro na área de Tecnologia de Informação, exercendo, segundo *Kolleck*, um papel importante na capacitação dos profissionais das instituições sociais responsáveis por programas de aconselhamento, benefícios sociais, habitação e atendimento aos deficientes físicos.

A Holanda apresenta uma experiência bastante positiva graças ao apoio do Ministério da Educação e do Conselho de Educação Profissional Superior que, em 1989, introduziu o “VIT-Program Social Informatics” com o objetivo de elaborar um novo currículo que utiliza softwares para o uso dos profissionais de Serviço Social.

Segundo o editorial do *Journal*, de 1993, dedicado à Informação Tecnológica e Educação em Serviço Social, na Europa, o maior desenvolvimento nesta área ocorreu na Holanda, onde o governo central mantém uma política de investir em iniciativas que buscam apresentar produtos de alta qualidade.

⁹⁰ id.

Aprendizagem baseada em computador - CBL⁹¹ é o tema analisado por Visser in Rosa⁹², em 1993, a partir da experiência do Departamento de Serviço Social da HMN Polytechnic, da Holanda. A experiência de realizar cursos de capacitação em grupos para os professores do departamento, foi negativa, levando o coordenador do programa CBL a realizar um trabalho individual, pois percebeu que, os professores tinham dificuldade em admitir carência de conhecimento na nova área. Utilizando-se da estratégia de resolução de problemas, onde estes são definidos como a diferença entre o estado desejado e o estado em que se encontra, constatou-se que: 1) o currículo do curso estava desatualizado para a prática profissional incorporada de sistemas de informação. Para solucionar o problema, foi realizada uma pesquisa que serviu de base para provocar mudanças significativas no currículo; 2) o aumento no número de alunos dificulta um feedback individualizado comprometendo o processo de aprendizagem. Constatou-se o que a utilização da aprendizagem interativa por computador no ensino de algumas disciplinas foi positiva; 3) diante da falta de motivação dos alunos em face a módulos cansativos, ou decorrente de metodologia deficiente do docente, constatou-se a eficácia do ensino interativo por computador, onde o aluno é levado a aprender através da técnica de resolução de problemas, e; 4) a cobrança para um aumento na produtividade educacional do sistema de ensino, que passou a incluir alunos trabalhadores, tem por solução a oferta de cursos interativos, em que os alunos podem aprender em sua própria residência ou ambiente de trabalho.

Roosenboom in Rosa⁹³, diretor do centro especializado em IT, o CAUSA⁹⁴, que está vinculado à Faculdade de Hogeschool Eindhoven, Holanda, em 1993, analisa o trabalho voltado para uma mudança radical na filosofia do currículo da Faculty of Care. A filosofia do currículo passou a incorporar a IT, não como uma disciplina técnica isolada, mas como parte intrínseca das outras disciplinas que passam a discutir o papel da informação gerada pela IT sobre a prática em si. O uso profissional da Tecnologia da Informação passou a ser ensinado principalmente pelos professores de métodos, mas mesmo os professores menos envolvidos com a

⁹¹ Computer Based Learning (CBL)

⁹² ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p. 12.

⁹³ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p.15

⁹⁴ O centro, criado em 1985 com apoio do programa governamental de estimulação da informática, conta com 20 funcionários, sendo que alguns trabalham em tempo parcial.

nova tecnologia estão comprometidos em analisar os aspectos relativos ao uso da Tecnologia da Informação nas relações face a face com os clientes. No início trabalharam principalmente na formulação de objetivos de aprendizagem e na descrição dos módulos de aprendizagem. Hoje, em vez de cada professor produzir seu próprio material baseado numa visão pessoal, passaram a desenvolver um currículo profissional, baseado na filosofia compreensiva, contendo formulações claras sobre os objetivos de aprendizagem baseados em pesquisas da área específica.

*Lindstrom in Rosa*⁹⁵, mediante sua experiência na reformulação do currículo de cinco Faculdades, na Holanda, em 1993, aponta para a necessidade de propiciar aos estudantes situações de aprendizagem a partir dos bancos de dados que operam on-line, apesar das implicações éticas e de segurança que isto acarreta.

3.4 CONFERÊNCIA EUROPÉIA DE 1993: ARTIGOS APRESENTADOS

Realizada em 1993, em Maastricht, Holanda, com a presença de representantes de 34 países que apresentaram 120 trabalhos, a HUSITA (Human Services Information Technology Applications) é uma conferência que acontece a cada dois anos. É uma associação internacional de Tecnologia de Informação. Seu foco e linha de especialidade têm no seu centro os domínios: tecnologia de informação, serviços humanos e desenvolvimento social. A publicação prévia dos Resumos de Trabalhos⁹⁶ os apresenta por ordem alfabética, baseando-se no nome do autor. Não há, portanto, uma preocupação em categorizar os temas. Optou-se por uma tradução livre do título dos trabalhos, por ordem de inclusão, procurando dar uma idéia mais próxima dos temas apresentados. Decidiu-se agrupá-los por país com o objetivo de propiciar ao leitor uma idéia dos temas privilegiados nos diferentes continentes.

O quadro a seguir, montado a partir dos dados de Lutero para facilitar a leitura e visualização, demonstra a tradução dos títulos de 120 trabalhos

⁹⁵ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p.15

⁹⁶ Publicado no *Journal "New Technology in the Human Services"*, Volume 6, (1993).

apresentados por profissionais de 18 países na Conferência Européia realizada em Maastricht, Holanda, em 1993, que contava com a presença de 34 países.

Como observamos posteriormente e, do mesmo modo veremos a seguir, há uma concreta preocupação dos profissionais de Serviço Social em apropriar estas Tecnologias de Informação ao seu processo de trabalho. Estes profissionais estão estruturando e desenvolvendo aplicativos específicos para suas reais necessidades de trabalho há tempo.

<p>ÁFRICA DO SUL</p> <ul style="list-style-type: none"> • INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA E DESENVOLVIMENTO SOCIOECONÔMICO NA ÁFRICA DO SUL.
<p>ALEMANHA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilização do vídeo telefone para manter a qualidade de vida de pessoas idosas que precisam dos serviços das instituições especializadas em cuidados especiais; • Papel dos profissionais na definição do desenvolvimento técnico do Serviço Social; • Demonstração da rede “ENITH - European Network for Information Technology in Human Services”; • Computadores em terapia: possibilidades e problemas; • Garantia do acesso ao computador as pessoas portadoras de deficiências.
<p>AUSTRÁLIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE CONTROLE DOS CASOS NUMA ORGANIZAÇÃO DE BEM ESTAR.
<p>BÉLGICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legislação sobre a privacidade do cidadão frente à pesquisa social; • Cliente/sistema de gerenciamento de informações: paradigmas da tecnologia do Serviço Social e valores implícitos.
<p>BULGÁRIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • “BSNITH Project”- • REDE DO MAR NEGRO PARA IT NA ÁREA SOCIAL: AMPLIANDO AS CAPACIDADES DO HOMEM ATRAVÉS DA INFORMAÇÃO TECNOLÓGICA.
<p>CANADÁ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediação do computador nos cursos propiciados aos profissionais das instituições públicas: perspectivas do Canadá e dos EUA; • Paradigma da IT e o desenvolvimento do conhecimento na área das ciências humanas; • Disseminação: poder de fortalecimento do trabalho dos assistentes sociais.
<p>DINAMARCA</p> <ul style="list-style-type: none"> • PROJETO DE PESQUISA COM O OBJETIVO DE DESCOBRIR NOVOS MÉTODOS DE APLICAÇÃO DA IT NO SERVIÇO SOCIAL: APOIO DO MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA.
<p>ESTADOS UNIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esforço global no sentido de envolver ajuda dos diversos profissionais de diversos países que trabalham com IT, no sentido de melhorar as condições de vida e a qualidade dos serviços; • Planejamento e implementação de um sistema de informação clínica; • Assistência técnica para as agências comunitárias; • Comparação de informações dos clientes com grandes bancos de dados que permitem ter uma visão mais acurada sobre as condições de vida do mesmo, inclusive apresentando as características geográficas e sociais da região em que habitam; • Utilização dos supercomputadores na área dos serviços sociais capazes de manusearem grandes bancos de dados das instituições governamentais; • Exploração das potencialidades do computador com os grupos de ajuda mútua;

- Sistemas de informação computadorizada: acesso e uso das informações disponíveis para o usuário poder influenciar as decisões das agências governamentais;
- Demonstração de programa desenvolvido para o Serviço Social com exemplos concretos da potencialidade do sistema;
- Levantamento das atitudes dos novos funcionários das agências sociais perante o programa de curso de capacitação elaborado para computador;
- Treinamento em IT dos profissionais que atuam no desenvolvimento de atividades junto ao Serviço Social de Família;
- Busca de um consenso sobre a rede internacional de Serviço Social;
- Uso da IT no processo de tomada de decisão das organizações de Serviço Social;
- Configuração dos sistemas de microcomputadores para pessoas com deficiências;
- Dimensão do problema dos sem-teto através do computador: modelo e método;
- Fatores organizacionais que influenciam o gerenciamento dos sistemas de informação na área de Serviço Social.
- Antigos hábitos de raciocínio e inferências da prática: um componente negligenciado nos cursos de capacitação dos profissionais;
- Sistema voltado para a supervisão do processo de tomada de decisão sobre encaminhamentos complexos dos casos das crianças atendidas pelos profissionais,
- Demonstração do sistema de gerenciamento de capacitação: mantendo a qualidade do Serviço Social;
- Ampliação dos serviços através da tecnologia do sistema "on-line" - "PLANet", rede de recurso para o planejamento;
- Automação dos serviços destinados aos adolescentes;
- Uso da IT para efetivamente prevenir doenças;
- Matrizes "Markov", sistema de modelos dinâmicos e o problema do gerenciamento dos serviços prestados nos momentos de crise econômica quando o recurso da instituição de Serviço Social diminui enquanto a demanda pelos serviços aumenta;
- Dilema do computador: melhora os serviços e causa doenças nos profissionais;
- Pesquisa sobre a tecnologia eletrônica interativa no Serviço Social educacional;
- Computador a serviço da comunidade: rede de informação sobre recursos disponíveis na área do Serviço Social e da saúde;
- Simulação de uma agência de serviço informatizada demonstrando as possibilidades que o sistema oferece;
- Novo impacto na IT: a lei que estimula o acesso dos portadores de deficiência no mercado de trabalho;
- Papel do Serviço Social na ordenação dos elementos constitutivos do modelo "synergistic" voltado para a reabilitação de deficientes;
- AUTOMAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LAZER COMUNITÁRIO.

FINLÂNDIA

- Solução da IT para auxiliar portadores de múltipla deficiência física;
- Introdução dos front office informatizado que propicia aos clientes uma gama imensa de serviços, na área da saúde e do Serviço Social;
- Experiência com acampamentos para crianças que faziam um exercício de cidadania através da utilização da IT;
- Desenvolvimento da IT e o estado de bem-estar social - um processo dialético?
- SIMULAÇÃO COMPUTADORIZADA DO PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS PARA IDOSOS.

FRANÇA

- COMO IT PODE AUXILIAR PORTADORES DE DEFICIÊNCIA FÍSICA.

HOLANDA

- Tentativa para aumentar a aceitação da IT entre os profissionais de Serviço Social;
- O computador na terapia ocupacional;
- Um passo no sentido de introduzir o computador nos serviços de cuidados à infância;
- Implementação dos sistemas de informação dos clientes;
- IT e gerência qualitativa de uma organização do Serviço Social: aumentando a capacidade do cliente gerir sua própria vida;
- Vídeo interativo enquanto ferramenta do Serviço Social: treinando profissionais a fazerem julgamentos abalizados;
- Universidade provedora que define o conteúdo a ser ensinado à universidade que passa a atender a demanda de seus alunos por conhecimentos específicos;
- Mais do que computadores : o desenvolvimento do material de aprendizagem para o ensino de IT nas escolas holandesas de Serviço Social;
- Papel da IT em instituições voltadas para inserção do usuário no mercado de trabalho;
- Coordenação de um projeto de pesquisa sobre deficientes na Holanda;
- Uso do banco de dados no Serviço Social em geral;
- Procura do conhecimento oculto: recuperando mais informações do banco de dados dos clientes com vistas a identificar a linha metodológica que apresentou mais resultados positivos;
- Resolução do problema do uso do computador em Serviço Social;
- Telecomunicação e IT num serviço de comunicação contínua com os idosos que vivem em lares isolados;
- Demonstração do sistema destinado a cuidar dos idosos e deficientes;
- Gerenciamento qualitativo do setor de registro da área social e de saúde;
- Classificação do atendimento prestado aos pacientes de um hospital com vistas ao planejamento dos recursos necessários;
- Desenvolvimento de um sistema de suporte para os lares de idosos;
- INOVAÇÕES NO CURRÍCULO E NA APRENDIZAGEM DO SERVIÇO SOCIAL: APRESENTAÇÃO DE 20 SOFTWARES DESENVOLVIDOS PELO DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL DA HOGESCHOOL IDDEN NEDERLAND.

ÍNDIA

- Papel da Informação Tecnológica - IT na melhoria da qualidade de vida da Índia;
- Informatização dos projetos de infra-estrutura na Índia;
- INDEPENDÊNCIA DOS CEGOS E DEFICIENTES FÍSICOS NA ÁSIA ATRAVÉS DA TECNOLOGIA.

ISRAEL

- Confiabilidade dos sistemas de informação no agrupamento de dados dos estudos de caso.
- Sistema de planejamento e avaliação computadorizada na área de intervenção dos Centros de reabilitação de deficientes;
- Ensino de expert systems no Serviço Social;
- Sistema de arquivo de informação sobre o desenvolvimento de IT na área social: futuro do INFUSE Grey Document Archive;
- Uso da Informação Tecnológica pela administração central de bem estar social: a experiência de Israel;
- Atitudes dos assistentes sociais frente ao computador: estudo de correlação;
- Sistema de informação clínica com o objetivo de apoiar a prática;
- Mudança na política de adoção a partir dos dados que o sistema de informação passou a gerar;
- As duas faces da Informação Tecnológica: o que os assistentes sociais vêem no espelho?
- Utilização dos dados para aperfeiçoar a prática do Serviço Social no hospital;
- Impacto do sistema nas decisões práticas da instituição: um exemplo e um tentativa de generalização;
- Uso do computador em projetos de melhoria da auto-estima dos idosos que se sentiam isolados nos asilos;
- PLANEJAMENTO COMPUTADORIZADO E SISTEMA DE AVALIAÇÃO PARA INTERVENÇÃO EM CENTROS DE REABILITAÇÃO.

ITÁLIA

- **Situações problemáticas, riscos e estresse no dia-a-dia dos idosos e deficientes: a tecnologia mais eficiente para aliviá-los;**
- MÉTODO DE AVALIAÇÃO EPISTEMOLÓGICA DAS DEFICIÊNCIAS QUE PODEM USAR A REABILITAÇÃO - INTERVENÇÃO BASEADA EM TECNOLOGIA.

POLÔNIA

- ANÁLISE DOS DETERMINANTES FUNDAMENTAIS PARA O TRATAMENTO DE REABILITAÇÃO DAS CRIANÇAS COM PROBLEMA DE FALA.

REINO UNIDO

- Coleta de informações mais precisas sobre abuso infantil e negligência;
- Avaliação do uso da IT em instituições que abrigam crianças e as implicações no processo de educação e capacitação dos assistentes sociais;
- IT e igualdade racial;
- Desenvolvimento de sistemas aptos a trabalharem com problemas variados de entidades distintas;
- Demonstração do programa utilizado pelo seguro social;
- Modelo para ampliar as oportunidades oferecidas aos estudantes portadores de deficiência física;
- Uso de sistemas de comunicação avançada e aplicativos de multimeio para assegurar benefícios as comunidades rurais remotas;
- Facilitando o exercício da cidadania;
- Dificuldade para ir ao encontro das necessidades sociais das pessoas idosas que trabalhavam na área privada em casa com apoio do programa de bem-estar social;
- Computadores no sistema de justiça criminal - uma perspectiva humana;
- Demonstração do sistema de informação voltado para administração dos recursos sociais;
- Desafio da Informação Tecnológica para uma organização de voluntários;
- Automação do histórico social de caso;
- Estudo do método de análise adotado pela rede hospitalar: integração do banco de dados da equipe médica e da equipe do Serviço Social;
- Construção de uma rede de IT para servir as instituições e as ONGs que trabalham na área social;
- Sistema de rede que auxilia alunos de curso superior e profissionais a superarem suas dificuldades sensoriais, físicas e intelectuais;
- Trabalho com os sistema de informação dos clientes: realizando encaminhamentos corretos e elaborando taxinomia de necessidades;
- Demonstração de um sistema de informação de uma clínica psiquiátrica;
- Demonstração do uso da tecnologia no processo de ensino-aprendizagem;
- Trabalho de treinamento das pessoas com deficiências físicas para usar a IT;
- Planejamento emergencial: Informação Tecnológica e mudanças;
- Demonstração do programa destinado aos profissionais que atuam junto aos presos em liberdade condicional;
- Sistemas de suporte de IT em Serviço Social: o problema dos peritos - conseqüências éticas e comportamentos das organizações;
- Manutenção da tecnologia das casas adaptáveis inteligentes para garantir vida independente de pessoas idosas e ou portadoras de deficiências;
- Integração do computador no serviço sócio-cultural: um modelo experimental;
- Uso da IT para auxiliar o planejamento dos transportes públicos;
- Análise qualitativa do uso de IT no trabalho junto às crianças;
- IT numa faculdade de terapias ocupacionais: suporte de pesquisa para o futuro profissional;
- USO DE IT PARA GARANTIR O ACESSO DOS DEFICIENTES FÍSICOS À UNIVERSIDADE.

SUÉCIA

- Serviços em igualdade de condições: alterações nas máquinas disponíveis;
- PLANEJAMENTO DO ATENDIMENTO DE SAÚDE COM INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS.

TURQUIA

- INTRODUÇÃO DA IT NO SERVIÇO SOCIAL DA TURQUIA: A CONCEPÇÃO DO MODELO.

Fonte: Quadro construído a partir de informações do autor Lutero Rosa em seu artigo *Informação Tecnológica e Serviço Social*.

4 O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO REPERTÓRIO OPERATIVO DO SERVIÇO SOCIAL BRASILEIRO

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.

Ao mesmo tempo, a incorporação das novas tecnologias ao rol dos instrumentos profissionais, coincide com a legitimação da leitura do Serviço Social como modalidade do trabalho social e seus procedimentos como processos de trabalho. Foi no currículo mínimo aprovado em 1996 – posteriormente transformado em diretrizes curriculares – que ambas “novidades” se afirmaram.

Contudo, até chegar neste ponto, a reflexão profissional percorreu um caminho que é importante reconstruir para avaliar as potencialidades operativas e explicativas que o uso das Tecnologias de Informação podem propiciar ao Serviço Social.

4.1 DA “METODOLOGIA DO SERVIÇO SOCIAL” AOS “PROCESSOS DE TRABALHO”.

Durante os 40 primeiros anos do Serviço Social no Brasil (de 1936 a 1976 pelo menos) reproduziram-se em nosso meio profissional as principais modalidades de intervenção do Serviço Social europeu e norte-americano. Casos, grupos e comunidades eram não apenas métodos do Serviço Social, mas foram também momentos que marcaram a elaboração das bases conceituais desta profissão surgida no final do século XIX.

As várias perspectivas teóricas e filosóficas que embasaram a profissão desde sua origem coexistiam num movimento que até certo ponto indicava haver uma complementaridade entre elas. Ou seja, apesar das várias leituras serem influenciadas por tendências doutrinárias diversas, não se instalou até o início da

década de 1980 uma oposição radical que justificasse uma ruptura com um passado que precisou ser qualificado de “tradicional”. Tradicional foi termo com que os profissionais que protagonizaram o processo de reconceituação designaram toda a cultura profissional anterior a eles.

No âmbito do Serviço Social, os profissionais tinham suas preferências teóricas e filosóficas. Uns eram partidários da linha doutrinária católica, outros da psicanálise. Havia ainda os comportamentalistas e aqueles que postulavam a sociologia funcionalista norte-americana, assim como inúmeras outras correntes. Contudo, esta diversidade não implicava uma contradição irreconciliável, como depois veio se estabelecer. Houve inclusive a busca de grandes sínteses como a empreendida por Ricardo Hill, que procurou fundamentar um “método básico”⁹⁷. Outra tentativa importante nessa mesma linha foi a realizada pelos assistentes sociais presentes no Seminário de Araxá⁹⁸, que juntaram num único texto perspectivas teórico-filosóficas bastante diversas com a finalidade de atualizar o discurso profissional. De certa forma, José Lucena Dantas também compartilhava desta idéia na sua contribuição ao Seminário de Teresópolis⁹⁹, em que procurou uma síntese das diversas abordagens e “métodos” acumulados pelo Serviço Social até então.

Durante esses, aproximadamente, quarenta primeiros anos da profissão no Brasil, as formas de se “fazer” Serviço Social eram basicamente três: Serviço Social de Casos (ou na formulação original da Mary Richmond Social Casework), Serviço Social de Grupo, e Serviço Social de Comunidade (Desenvolvimento de Comunidade DC ou Desenvolvimento e Organização de Comunidade DOC). Alguns se especializavam na utilização de um ou outro método, conforme a instituição ou o tipo de demanda, mas, havia um acordo implícito acerca de quais eram as grandes formas de se praticar a profissão.

Tudo isso mudou no final da década de 1970 – no caso brasileiro –, como consequência do movimento de reconceituação latino-americano. Este movimento que marcou definitivamente o Serviço Social do subcontinente havia se

⁹⁷ HILL, Ricardo. Metodologia Básica do Serviço Social. São Paulo, Editora Moraes. 1980.

⁹⁸ “Documento de Araxá”. Revista DEBATES SOCIAIS n. 4, ano III Rio de Janeiro, CBCISS, mai. 1967.

⁹⁹ DANTAS, José Lucena. A teoria metodológica do Serviço Social. Uma abordagem sistemática. In DEBATES SOCIAIS, Rio de Janeiro, CBCISS, (Suplemento n. 4), 1970.

iniciado em 1965, no Seminário Latino-americano de Porto Alegre¹⁰⁰. No entanto, embora o primeiro seminário ocorresse no Brasil, foi nos outros países do cone sul (principalmente na Argentina, Uruguai e Chile) onde o movimento de fato aconteceu, condicionado pelas relativas liberdades políticas que aqueles desfrutavam, e pelas restrições que a ditadura militar impunha no Brasil.

Para que o Serviço Social brasileiro acompanhasse a tendência predominante na América Latina, foi necessário o enfraquecimento da ditadura e o início do processo de redemocratização. Isso só ocorreu no final da década de 1970. Contudo, ainda durante a década de 1970 ocorreram algumas experiências pioneiras na perspectiva da reconceituação. Vale destacar, pela projeção que tiveram, as de Belo Horizonte¹⁰¹ e as do INOCOOP-SP¹⁰². Eram experiências importantes, mas isoladas pelo bloqueio que a ditadura impunha a qualquer iniciativa que não fosse rigorosamente institucional.

A formalização da ruptura (ou intenção de ruptura de acordo com o Professor José Paulo Neto) só vai ocorrer no final da década de 1970 e começo de 1980. Os seus marcos mais importantes foram o III Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, e a revisão do currículo mínimo de 1970.

No universo simbólico à maioria dos assistentes sociais brasileiros, a mudança com relação ao passado “tradicional” se instalou no III CBAS, chamado por muitos como Congresso da Virada. Pela sua transcendência, reportamo-nos ao relato do Professor Marcelo Braz Moraes dos Reis:

É sabido que, politicamente, este processo teve seu marco no III CBAS, em 1979, na cidade de São Paulo, quando, de forma organizada, uma vanguarda profissional virou uma página na história do Serviço Social brasileiro ao destituir a mesa de abertura composta por nomes oficiais da ditadura, trocando-a por nomes advindos do movimento dos trabalhadores. Este congresso ficou conhecido como o “Congresso da Virada”.¹⁰³

¹⁰⁰ ANDER-EGG, Ezequiel. *Historia del Trabajo Social*. Buenos Aires, Editorial Hvmánitas, 1985. (pág. 421-426).

¹⁰¹ Trata-se da experiência desenvolvida pela equipe da PUC-MG de 1972 a 1975 que ficou conhecida como “O Método BH”. SANTOS, Leila Lima. *Textos de Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1987.

¹⁰² Experiência desenvolvida pela equipe do INOCOOP-SP de 1975 a 1977, na área de cooperativas habitacionais e que concluiu com a demissão de toda a equipe em 1979. ABRAMIDES, Maria Beatriz Costa, et alii. *Repensando o Trabalho Social. A relação entre Estado, Instituição e População*. São Paulo; Editora Cortez, 1981.

¹⁰³ REIS, Marcelo Braz Moraes dos. *Notas sobre o Projeto ético-político do Serviço Social*. Disponível em <<http://www.cress-mg.org.br/Textos/>> acesso em 6 de janeiro de 2006.

É claro que para chegar a esta espécie de enfrentamento político, muitas outras mudanças haviam se acumulando no meio das organizações profissionais e estudantis. Não foi uma ruptura abrupta, mas a expressão na cultura profissional das mudanças políticas e culturais que estavam se processando no final do período da ditadura militar.

O outro evento marcante foi a mudança do currículo mínimo vigente desde 1970, realizado pela ABESS (Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social). Materializado no Parecer n. 412 do Conselho Federal de Educação, relata em suas preliminares que:

A Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social - ABESS dedicou-se por anos seguidos à discutir, seja nas suas unidades regionais, seja nas escolas de Serviço Social, a temática da Prática Profissional e da Prática de Ensino na formação desse técnico de nível superior. O resultado dessas discussões confluiu para as Convenções Nacionais da categoria, realizadas em Belo Horizonte e Natal, respectivamente nos anos de 1977 e 1979. A primeira, em copromoção com a Universidade Católica de Minas Gerais, através do seu Departamento de Serviço Social, tendo como tema "Conteúdo Programático dos Cursos de Serviço Social", e a segunda, em igual maneira, com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte, tendo como tema a "Proposta de Reformulação do Currículo Mínimo". (MEC)¹⁰⁴

O alcance da mudança não aparece claramente no texto, pois, devido às restrições impostas pela ditadura militar, não era possível explicitar tudo num documento oficial. No pano de fundo, o debate interno ficava subjacente, no entanto, na própria justificativa do Parecer podemos ler:

De sua justificativa extraímos o seguinte trecho: "tomamos a liberdade de realizar este trabalho, por sentirmos no cotidiano de nossas salas de aula o imperativo de novos enfoques, novas abordagens, novos conhecimentos, para fazer frente a uma sociedade em célere ritmo de mudança e carente de profissionais aptos a participarem ativamente do processo de desenvolvimento social integrado que vive a nossa nação". (MEC)¹⁰⁵.

¹⁰⁴ BRASIL/MEC. Parecer n° 412 do Conselho Federal de Educação - MEC sobre o Processo n° 7408/82 aprovado em 09/08/82. Disponível em < <http://www.ssrede.pro.br>> consultado em 30/12/05.

¹⁰⁵ BRASIL/MEC. Parecer n° 412 do Conselho Federal de Educação - MEC sobre o Processo n° 7408/82 aprovado em 09/08/82. Disponível em < <http://www.ssrede.pro.br>> consultado em 30/12/05. .

Os “novos” enfoques e abordagens significavam a necessidade de enterrar os “velhos” enfoques. Contudo, esse “velho” não podia ser explicitamente caracterizado pelo seu conteúdo político ou ideológico, porque isto poderia confrontar a ditadura. Na impossibilidade de fazer este confronto aberto, escolheu-se a crítica “metodológica”.

Nesses doze anos de vigência do currículo mínimo do curso de Serviço Social (Parecer nº 242/70 e Resolução de 13/03/70), predominou, na formação desse profissional, uma visão fragmentada da realidade em que deveria atuar, com a especificidade dos seus estudos voltados para o Serviço Social de Casos, em contraposição ao de Grupo ou de Comunidade. Essa metodologia levava a uma irreal divisão do indivisível, razão pela qual tem sido criticada e, tanto quanto possível, minimizada nos planos dos cursos de maior qualidade, sendo aos poucos, substituída por uma ótica mais realista de ação, a nível da globalidade social. (MEC)¹⁰⁶.

Timidamente o documento defendia uma perspectiva de “globalidade social” em oposição à “visão fragmentada da realidade” e à “irreal divisão do indivisível”.

Do ponto de vista formal, muito pouco mudou neste currículo. As mudanças que estavam sendo operadas, diziam respeito a outros conteúdos que não apareciam claramente no documento. Observando a grade proposta, pode-se ter uma idéia.

¹⁰⁶ id.

Conteúdos das disciplinas profissionalizantes dos currículos mínimos de 1954, 1970 e 1982.

1954	1970	1982
Introdução ao Serviço Social	Teoria do Serviço Social	Teoria do Serviço Social
		História do Serviço Social
Serviço Social de casos	Métodos do Serviço Social (Caso-Grupo-Comunidade)	Metodologia do Serviço Social
Serviço Social de grupos		
Organização social da comunidade		Desenvolvimento de Comunidade
Família	Política Social	Política Social
Menores		
Médico social		
Trabalho		
Administração de obras sociais		Administração em Serviço Social
		Planejamento em Serviço Social
Pesquisa social		Pesquisa em Serviço Social
Ética profissional	Ética profissional	Ética profissional em Serviço Social
	Estágio	Estágio
		TCC
Higiene profissional		

MARQUES. Maria Inês. *Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social: O que efetivamente mudou na nova proposta?* Monografia. (mimeo) Londrina, UEL, 1997.

Comparado com o currículo anterior, o que ressalta é a mudança na nomenclatura. O que no currículo de 1970 eram “Métodos do Serviço Social desdobrado explicitamente em Caso, Grupo e Comunidade”, agora passa a ser simplesmente “Metodologia do Serviço Social”. Há também a inclusão de Administração, Pesquisa, e Planejamento, mas estas inclusões não terão o questionamento e repercussão da metodologia. É interessante notar que ao lado de “Metodologia do Serviço Social”, acrescentou-se “Desenvolvimento de Comunidade” como disciplina separada. A justificativa apresentada no próprio documento de currículo é indicativa das intenções subjacentes à reforma curricular, uma vez que, ao menos na época, os trabalhos com comunidades e/ou “movimentos sociais” eram os mais representativos da corrente reconceituada.

Propõe-se a inclusão do estudo de Desenvolvimento de Comunidade, dada a constatação de que o Serviço Social efetivamente atua e sempre atuou como ação catalisadora dos movimentos sociais provocados e espontâneos, carecendo, portanto, de compreender a dinâmica desses movimentos numa perspectiva de estratégia de ação que o capacitem ao agir profissional nessa área. (MEC)¹⁰⁷

¹⁰⁷ BRASIL/MEC. *Parecer nº 412 do Conselho Federal de Educação - MEC sobre o Processo nº 7408/82 aprovado em 09/08/82.* Disponível em < <http://www.ssrede.pro.br> > consultado em 30/12/05.

Em síntese, o que de fato mudou foi a Metodologia, porém esta mudança logo demonstrou ser problemática, conforme pode ser verificado durante a década de 1980 e começo da de 1990. Na prática, a tentativa da vanguarda da profissão de substituir Caso/Grupo/Comunidade por Metodologia do Serviço Social provocou, na hora de ser implementada nas escolas, uma confusão enorme a ponto da própria ABESS, em 1987, ou seja, cinco anos após a aprovação do novo currículo, deflagrar uma investigação para “... mapeamento das tendências e alternativas – postas no ensino de metodologia no interior do novo currículo do Curso de Serviço Social.”¹⁰⁸ (ABESS).

Além dessa pesquisa, diversos outros seminários e debates foram realizados durante todo o período, até a deflagração de uma nova revisão do currículo mínimo que deu origem ao currículo de 1996, posteriormente transformado em “diretrizes curriculares”. No centro de todos esses eventos e na motivação da última revisão curricular, esteve presente a preocupação com a “metodologia”, ou com as formas de intervenção do Serviço Social.

Um exame, das “alternativas” de ensino da metodologia do Serviço Social implementadas pelas unidades de ensino, pode ilustrar a confusão e, mesmo que superficial, a dificuldade criada pela mudança do currículo de 1982.

No relatório publicado no Cadernos ABESS n.º 3, podem ser encontradas alternativas como:

[...] uma perspectiva trata o conteúdo relativo ao processo metodológico de intervenção, utilizando a pesquisa como instrumento pedagógico e reconhecendo a prática profissional concreta como referência básica.¹⁰⁹

Ou seja, do “conteúdo” mesmo, ficamos sabendo muito pouco, pois a pesquisa seria instrumento pedagógico e a prática profissional concreta seria apenas “referência básica”. Em situação semelhante ficamos, diante daquela unidade em que “... esta perspectiva caracteriza-se pela ênfase nas discussões mais específicas de Metodologia de Intervenção no contexto da prática profissional”¹¹⁰.

¹⁰⁸ ABESS. *A Metodologia no Serviço Social*. Cadernos ABESS n.º 3. Cortez, São Paulo, 1995. p.3

¹⁰⁹ ABESS. *A Metodologia no Serviço Social*. Cadernos ABESS n.º 3. Cortez, São Paulo, 1995. p.24

¹¹⁰ id. p.26

Lembrando que a ruptura que se propunha em 1982 era com o Serviço Social tradicional e sua abordagem metodológica “tradicional”, que se desdobrava em caso, grupo, e comunidade. Constatava-se em 1987 (época da pesquisa da ABESS) que em algumas escolas:

Observa-se uma indefinição em relação ao conteúdo das disciplinas de Teoria e Metodologia, ainda que tentando uma diferenciação, que artificializa e dicotomiza a relação Teoria x Prática. Ao propor como eixo para o estudo das “correntes de pensamento presentes no Serviço Social” referindo-se ao Funcionalismo e Materialismo Histórico e Dialético e para a Metodologia “as diferentes abordagens metodológicas definidas pelas relações estabelecidas entre Teoria/Método/Objeto”.¹¹¹

Indefinição é aqui uma palavra delicada para dizer simplesmente que não se sabe o que ensinar em metodologia do Serviço Social. Embora já se explicita que o ensino da profissão passa pela apropriação do funcionalismo e do marxismo, ainda nesta escola não se afirma que estas sejam metodologias do serviço social. Entretanto, numa outra escola da mesma região da acima mencionada, a pesquisa constata que embora haja uma certa hegemonia da perspectiva de:

“[...] construção da Metodologia da Intervenção segundo as determinações da práxis, assumidas pelas disciplinas Metodologia I e III, enquanto que Metodologia II **encaminha-se numa linha de recuperação do Serviço Social de Caso, Grupo e Comunidade.**” (grifo nosso)¹¹².

Quer dizer, saindo da grande teoria, o que se continuava sendo ensinado – e provavelmente praticando – era o velho caso/grupo/comunidade que se pretendia expurgar.

A tendência de se vincular metodologia às “matrizes do pensamento filosófico e sociológico”, no entanto, começa a aparecer com maior nitidez ao se examinar a situação de outras escolas.

¹¹¹ ABESS. *A Metodologia no Serviço Social*. Cadernos ABESS n.º 3. Cortez, São Paulo, 1995. p.26

¹¹² id.p.27

Em duas Unidades o ementário aponta para a análise da questão do Método nas Ciências Sociais, enfocando o processo de produção teórico-metodológico do Serviço Social na vertente funcionalista, fenomenológica e marxista.

Em outra Unidade, a análise dos conteúdos programáticos e das ementas da disciplina apontam para a análise dos elementos estruturais da metodologia pela via das duas matrizes; as Ciências Sociais e a Teoria Social [marxismo?] trabalhando estas perspectivas teóricas a nível das determinações destas duas relações com a prática profissional, a partir das abordagens: individual, grupal e comunitário.¹¹³

Refletia-se uma grande confusão, pois apareciam misturadas classificações diversas ou listagens diversas de quais seriam as matrizes “teórico-metodológicas”, com o que estranhamente passou a ser designado como “abordagens”, que, no entanto, dificilmente encobria que se tratavam de caso/grupo/comunidade.

Esta confusão se refletia na dificuldade de se definir os instrumentos e técnicas de intervenção, questão decisiva na formação profissional.

Em uma Unidade da Metodologia I há referência ao estudo de instrumentos e técnicas para o Serviço Social; nas demais metodologias não é mencionada a utilização de instrumentos e técnicas. Essa constatação pode ser corroborada com uma das dificuldades apresentadas pela que afirma: “a valorização da perspectiva crítica da profissão está em detrimento da competência técnica”. Entendemos essa competência técnica como a preparação do profissional para a intervenção.¹¹⁴

Ao avaliar a situação de uma das regiões pesquisadas, os redatores do relatório confessam a inviabilidade de classificar as tendências da disciplina de Metodologia a partir de um parâmetro pré-estabelecido, devido a heterogeneidade e superficialidade dos dados obtidos na região. Mas levantam algumas questões como:

¹¹³ ABESS. *A Metodologia no Serviço Social*. Cadernos ABESS n.º 3. Cortez, São Paulo, 1995. p.28

¹¹⁴ id. p.35

A disciplina de Metodologia de Serviço Social configurada classicamente como Caso, Grupo e Comunidade, não aparece em nenhuma das unidades pesquisadas. Todas elas expressam, de alguma maneira, uma tentativa de superação deste conteúdo. Entretanto, essas expressões são as mais variadas, indo de um extremo onde Caso, Grupo e Comunidade aparecem agregados a determinadas concepções teóricas (funcionalismo, fenomenologia, materialismo histórico e dialético), até a visão de Metodologia enquanto conhecimento e interpretação da realidade, e conseqüentemente, a sua expressão nas estratégias de ação profissional.¹¹⁵

Parágrafo que expressa de maneira sintética o quadro de confusão que se instalou após a mudança do currículo. Situação que não era muito diferente para o Serviço Social dos outros países que haviam aderido a reconceituação, e que já em 1980 havia sido apontada por Helena Iracy Junqueira.

No contexto das tensões teoria/prática, conhecer/agir, programar/executar, o grande desafio se coloca na prática, no agir e no executar.

A proposta da reconceituação não poderia fugir a essa condição, e após quase duas décadas de considerável produção de análises críticas, de elaborações, de propostas metodológicas é pouco significativo o espaço aberto à operacionalização da proposta. (pág. 26).¹¹⁶

O testemunho de Junqueira certamente não é único. No mesmo artigo de 1980 ela cita depoimentos de Leila Lima, Carlos Vila e Lia Vasquez, profissionais comprometidos com a reconceituação que reconhecem os mesmos problemas. E foi este reconhecimento que levou a ABESS a deflagrar o processo de revisão do currículo mínimo na sua convenção de Londrina em 1994¹¹⁷.

O último processo de revisão curricular partiu da constatação de que havia problemas de operacionalização da proposta de 1982 e que era necessário

¹¹⁵ ABESS. *A Metodologia no Serviço Social*. Cadernos ABESS n.º 3. Cortez, São Paulo, 1995. p.49

¹¹⁶ JUNQUEIRA, Helena Iracy. *Quase duas décadas de Reconceituação: Uma abordagem crítica*. In Serviço Social e Sociedade n. 4 (separata). São Paulo; Cortez, 1980.

¹¹⁷ “O presente documento contém a Proposta do Currículo Mínimo para o Curso de Serviço Social, produto de um amplo e sistemático debate realizado pelas Unidades de Ensino a partir de 1994, quando a XXVIII Convenção Nacional da Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social - ABESS, ocorrida em Londrina - PR, em outubro de 1993, deliberou sobre os encaminhamentos da revisão do Currículo Mínimo vigente desde 1982 (Parecer CFE nº 412, de 04.08.1982)” . *Currículo Mínimo para o Curso de Serviço Social*, disponível em <<http://www.ssrede.pro.br>> (consultado em 30 dez 05).

avançar na formulação de propostas de intervenção viáveis na realidade contemporânea. Durante os diversos seminários regionais e nacionais em que se debateu esta questão em todo o país, e com o apoio da equipe de consultores especiais, foi sendo estruturada uma nova proposta de currículo que foi finalmente aprovada na convenção extraordinária do Rio de Janeiro em novembro de 1996.

Neste novo currículo, formulou-se a concepção do Serviço Social como uma especialização do trabalho.

A proposta de currículo encontra-se estruturada a partir de núcleos temáticos, que articulam um conjunto de conhecimentos e habilidades necessárias à qualificação profissional dos assistentes sociais na atualidade. São três os núcleos temáticos: o núcleo dos fundamentos teórico-metodológicos da vida social, o núcleo de fundamentos da particularidade da formação sócio-histórica da sociedade brasileira, e o núcleo de fundamentos do trabalho profissional.¹¹⁸

Sendo o terceiro núcleo denominado fundamentos do trabalho profissional que vai compreender todos os **elementos constitutivos do serviço social como uma especialização do trabalho, pela análise dos fundamentos do serviço social e dos processos de trabalho em que se insere**. [grifo nosso]¹¹⁹

Observe-se que no novo currículo desapareceu a disciplina “Metodologia do Serviço Social”, sendo substituído por “Fundamentos Históricos e Teórico-metodológicos do Serviço Social”. que incorporou não apenas a disciplina de metodologia, mas também as de teoria e história do currículo anterior. O mais importante, no entanto, foi o surgimento de uma disciplina que revela qual a melhor forma para se resolver o problema da implementação: Processos de trabalho em Serviço Social.

¹¹⁸ IAMAMOTO, Marilda V. *O Serviço Social na Contemporaneidade*. Cortez, São Paulo, 2003, p.71

¹¹⁹ id. p.72

Disciplinas Profissionalizantes nos currículos mínimos de Serviço Social

1954	1970	1982	1996
Introdução ao Serviço Social	Teoria do Serviço Social	Teoria do Serviço Social	Fundamentos Históricos e Teórico-metodológicos do Serviço Social
		História do Serviço Social	
Serviço Social de casos	Métodos do Serviço Social (Caso-Grupo-Comunidade)	Metodologia do Serviço Social	Processos de trabalho do Serviço Social
Serviço Social de grupos		Desenvolvimento de Comunidade	
Organização social da comunidade			
Família	Política Social	Política Social	Política Social
Menores			
Médico social			
Trabalho			
Administração de obras sociais		Administração em Serviço Social	Administração e planejamento em Serviço Social
Pesquisa social		Planejamento em Serviço Social	
			Pesquisa em Serviço Social
Ética profissional	Ética profissional	Ética profissional em Serviço Social	Ética profissional
Higiene profissional	Estágio	Estágio	Estágio
		TCC	TCC

MARQUES. Maria Inês. *Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social: O que efetivamente mudou na nova proposta?* Monografia. (mimeo) Londrina, UEL, 1997.

O texto do currículo afirma explicitamente que:

As mediações necessárias a essa articulação [da questão social no âmbito da reprodução da vida] consideram **a prática do Assistente Social como trabalho e seu exercício profissional como processo de trabalho**. Este, entendido em seus elementos universais sem perder de vista as particularidades desta especialização do trabalho na sociedade.¹²⁰

¹²⁰ ABESS/CEDEPSS. *Currículo Mínimo para o Curso de Serviço Social* Cadernos ABESS, n.º 7. Formação profissional: trajetória e desafios. Cortez, São Paulo, 1997.

E ainda que:

O processo de trabalho do Serviço Social é determinado pelas configurações estruturais e conjunturais da questão social e pelas formas históricas de seu enfrentamento, permeadas pela ação dos trabalhadores, do capital e do Estado, através das políticas e lutas sociais¹²¹.

A explicitação da ementa deixa claro que é mediante esta disciplina, ou mais ainda, através desta concepção, que se pretende superar os problemas de implementação que deram origem à revisão curricular:

Processo de Trabalho do Serviço Social: O trabalho como elemento fundante do ser social. Especificidade do trabalho na sociedade burguesa e a inserção do Serviço Social como *especialização do trabalho coletivo*. O trabalho profissional face às mudanças no padrão de acumulação capitalista e regulação social. Os elementos constitutivos do processo de trabalho do assistente social considerando: a análise dos fenômenos e das Políticas Sociais; o estudo da dinâmica institucional; os elementos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos do Serviço Social na *formulação de projetos de intervenção profissional*; as demandas postas ao Serviço Social nos espaços ocupacionais da profissão, nas esferas pública e privada e as respostas profissionais a estas demandas. *O assistente social como trabalhador e o produto do seu trabalho*. Supervisão do processo de trabalho e o estágio. [grifo nosso]¹²²

E embora não haja avanços na delimitação de quais seriam, afinal, esses processos de trabalho (problema que persiste até hoje), é clara a indicação que agora são os “processos de trabalho do serviço social” que devem dar conta daquilo que era exigido à “metodologia” no currículo mínimo de 1982.

O Currículo Mínimo não chegou a entrar em vigor devido a alteração introduzida pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação- LDB, que foi sancionada no mesmo ano de aprovação do currículo. Esta nova lei aboliu os currículos mínimos e os substituiu pelas “diretrizes curriculares”. Muitas idéias que no Currículo Mínimo eram amplamente desenvolvidas e fundamentadas, foram sintetizadas ou retiradas do texto das diretrizes curriculares. No essencial, porém, a proposta se manteve.

¹²¹ Id.

¹²² Id.

Este percurso sinteticamente esboçado não tem a pretensão de esgotar a explicação do currículo aprovado em 1996. Seria unilateral afirmar que se limita a este aspecto, entretanto, serve ao objetivo de destacar dentro de um conjunto de determinações, o peso atribuído aos “processos de trabalho do serviço social” na trajetória de nossa profissão superar um problema conceitual e operativo central.

Não é casual que o tema dos processos de trabalho seja hoje um dos temas polêmicos que agitam nosso meio profissional, haja vista a discussão levantada pelo Professor Sergio Lessa contra a caracterização do Serviço Social como sendo trabalho, contestando a perspectiva consagrada pelo Currículo Mínimo aprovado em 1996 e confirmada posteriormente por uma significativa produção acadêmica. A sensibilidade deste assunto reside precisamente em que a definição de se o Serviço Social é ou não é trabalho – e, conseqüentemente a definição dos seus processos de trabalho específicos – definem diversas questões teóricas e operativas, definem o modo de se fazer e a relevância dela na sociedade contemporânea.

4.2 SIGNIFICADO DO “ENSINO DE INFORMÁTICA” NAS DIRETRIZES CURRICULARES

Parece-nos oportuno iniciar a reflexão sobre o “significado da informática” como recomendações das Diretrizes Curriculares para os Cursos de Serviço Social aprovado em 1999, que indicam “propiciar ao aluno o acesso aos recursos de informática, como instrumento de trabalho acadêmico e profissional”¹²³, evidenciando o reconhecimento da importância que as alterações na contemporaneidade têm provocado no mundo do trabalho em geral e sobre o serviço social em particular.

Todas estas alterações, entre tantas possíveis, vêm sendo impostas no processo de formação profissional. As discussões até agora efetuadas sobre as Tecnologias de Informação e os processos de trabalho em que se inserem os assistentes sociais não são ocasionais. Encontram-se na base da proposta de

¹²³ ABESS/CEDEPSS. *Currículo Mínimo para o Curso de Serviço Social* Cadernos ABESS, n.º 7. Formação profissional: trajetória e desafios. Cortez, São Paulo, 1997.

diretrizes curriculares para o curso de serviço social elaborada e aprovada pelo conjunto das unidades de ensino sob a coordenação da ABESS – Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social.

No currículo mínimo de 1996, já há referências à necessidade de adequação da profissão às dramáticas mudanças em curso. E vai mais além quando assevera que a profissão tem que se modificar de acordo com as alterações correntes.

Ela se transforma ao transformarem-se as condições e as relações sociais nas quais ela se inscreve. Por esta razão, é necessário contextualizar o significado social da profissão nos anos 90, salientando as mediações históricas que incidem sobre o perfil da profissão hoje: as demandas e as respostas às quais é instigada a construir. Os anos 90 expressam profundas transformações nos processos de produção e reprodução da vida social, determinados pela reestruturação produtiva, pela reforma do Estado e pelas novas formas de enfrentamento da questão social, apontando, inclusive, para a alteração das relações entre o público e o privado, alterando as demandas profissionais. O trabalho do Assistente Social é, também, afetado por tais transformações, produto das mudanças na esfera da divisão sociotécnica do trabalho, no cenário mundial.¹²⁴

Nos princípios que determinam as diretrizes curriculares também constam algumas afirmações referentes às modificações atuais e à profissão.

2. Investigação sobre a formação histórica e os processos sociais contemporâneos que conformam a sociedade brasileira, no sentido de apreender as particularidades da constituição e desenvolvimento do capitalismo e do Serviço Social no país;
4. Apreensão das demandas - consolidadas e emergentes - postas ao Serviço Social via mercado de trabalho, visando formular respostas profissionais que potenciem o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre público e privado.¹²⁵

São nas propostas do currículo, entretanto, que se evidenciam claramente estas alterações. Estas propostas de currículo encontram-se estruturadas a partir de núcleos temáticos, que articulam um conjunto de

¹²⁴ ABESS/CEDEPSS. *Currículo Mínimo para o Curso de Serviço Social* Cadernos ABESS, n.º 7. Formação profissional: trajetória e desafios. Cortez, São Paulo, 1997.

¹²⁵ Id.

conhecimentos e habilidades necessário à qualificação profissional dos assistentes sociais na atualidade. São três os núcleos temáticos: o núcleo dos fundamentos teórico-metodológicos da vida social, o núcleo de fundamentos da particularidade da formação sócio-histórica da sociedade brasileira e o núcleo de fundamentos do trabalho profissional. Porém, só iremos citar o último núcleo, que é o que se destaca na particularidade da pesquisa.

Núcleo de Fundamentos do Trabalho Profissional: O conteúdo deste núcleo considera a profissionalização do Serviço Social como uma especialização do trabalho e *sua prática como concretização de um processo de trabalho que tem como objeto as múltiplas expressões da questão social*. Tal perspectiva, permite recolocar as dimensões constitutivas do fazer profissional articuladas aos elementos fundamentais de todo e qualquer processo de trabalho: o *objeto ou matéria prima* sobre a qual incide a ação transformadora; os *meios de trabalho* - instrumentos, técnicas e recursos materiais e intelectuais que propiciam uma potenciação da ação humana sobre o objeto; e a *atividade do sujeito* direcionada por uma finalidade, ou seja, o próprio trabalho. Significa, ainda, reconhecer o *produto do trabalho profissional* em suas implicações materiais, ídeo-políticas e econômicas. A ação profissional, assim compreendida, exige considerar as condições e relações sociais historicamente estabelecidas, que condicionam o trabalho do assistente social: os organismos empregadores (públicos e privados) e usuários dos serviços prestados; os recursos materiais, humanos e financeiros acionados para a efetivação desse trabalho, e a articulação do assistente social com outros trabalhadores, como partícipe do trabalho coletivo¹²⁶.

Contudo, é nas Diretrizes Curriculares para os Cursos de Serviço Social, que encontramos a referência mais clara, pois é nestas que se postula o uso da informática entre as competências e habilidades e como requisito fundamental da formação do profissional, juntamente com a compreensão do significado social e de seu desenvolvimento sócio-histórico como também a identificação das demandas presentes na sociedade para enfrentamento da questão social. Ou seja, nos quesitos mais relevantes para a profissão.

¹²⁶ ABESS/CEDEPSS. *Currículo Mínimo para o Curso de Serviço Social* Cadernos ABESS, n.º 7. Formação profissional: trajetória e desafios. Cortez, São Paulo, 1997.

2. Competências e Habilidades

A) Gerais

- A formação profissional deve viabilizar uma capacitação teórico-metodológica e ético-política, como requisito fundamental para o exercício de atividades técnico-operativas, com vistas à compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio-histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade;
 - identificação das demandas presentes na sociedade, visando a formular respostas profissionais para o enfrentamento da questão social;
- utilização dos recursos da informática.¹²⁷

Desta forma, como já foi posto, a orientação das diretrizes vá no sentido de adequar a formação profissional às “novas exigências” que se impõem no dias atuais, principalmente no tocante às tecnologias de informação.

Há que se ressaltar que esta orientação, esboçada em 1996, mas, explicitada só em 2001, começa a ter conseqüências só nos últimos anos. As escolas de Serviço Social vêm fazendo adequações nos seus programas de estudo no sentido de incorporar essas recomendações das diretrizes curriculares, quanto ao ensino da “informática”. Entretanto, para que esta seja incorporada como parte constitutiva da formação de assistentes sociais é necessário avançar mais na delimitação de termos e também estabelecer que conteúdos são mais apropriados para esta área. O termo informática nos parece, neste contexto, impreciso, porque restringe ao uso das máquinas e de alguns softwares mais populares. Ao passo que o desafio colocado pelas modernas tecnologias exigem hoje a sua assimilação pela via da sua elaboração ou, como afirma Castells¹²⁸.

O uso das novas tecnologias de informação nas duas últimas décadas passaram por três estágios distintos: a automação de tarefas, as experiências de usos e a reconfiguração de aplicações. Nos dois primeiros estágios, o processo de inovação tecnológica baseou-se em aprender usando, de acordo com a terminologia de Resenberg. No terceiro estágio, os usuários aprenderam fazendo, o que acabou resultando na reconfiguração das redes e na descoberta de novas aplicações.

¹²⁷ CNE/CES. *Estabelece as diretrizes curriculares para o Curso de Serviço Social*. Parecer CNE/CES n.º 492/2001.

¹²⁸ CASTELLS< Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Paz e Terra, 2003, p. 51

Nesse processo de inserção, não seria exagerado insistir que “o acesso aos recursos da informática” conforme reza a recomendação das diretrizes curriculares, não poderia se limitar, como ocorre em algumas escolas, ao ensino dos aplicativos mais populares de edição de texto, planilhas eletrônicas e apresentação de slides. A exigência do domínio destes recursos hoje é equivalente à da “datilografia” de alguns anos atrás. Não se pode concordar que seja tarefa de um curso de serviço social ensinar o manuseio dos aplicativos básicos, pois o objetivo da formação deveria ser a capacitação na utilização crítica e criativa destes recursos. Isto implica na aventura de traduzir e integrar as formas do agir profissional com as tecnologias de informação de maneira prática, de modo a descobrir usos apropriados da perspectiva da nossa profissão, e não apenas uma incorporação passiva das tecnologias existentes. Segundo Castells,¹²⁹

A difusão da tecnologia amplifica seu poder de forma infinita, à medida que os usuários apropriam-se dela e a redefinem. As novas tecnologias da informação não são simplesmente ferramentas a serem aplicadas, mas processos a serem desenvolvidos. Usuários e criadores podem tornar-se a mesma coisa.

Desta forma, os usuários podem assumir o controle da tecnologia. Para Castells, “pela primeira vez na história, a mente humana é uma força direta de produção, não apenas um elemento decisivo”. Assim, computadores, sistemas de comunicação, de informação, são todos extensões e amplificadores da mente humana. Castells¹³⁰ assevera que, “o que pensamos e como pensamos é expresso em bens, serviços, produção material e intelectual”.

A experiência tem nos mostrado dois tipos de recursos acessíveis e necessários no exercício das tarefas profissionais e que devem ser contemplados no ensino das TI's: As aplicações e os sistemas de informação.

As aplicações ou aplicativos são os softwares utilizados para operar os computadores e realizar determinadas tarefas. Há dois tipos de aplicativos: os genéricos e os específicos. Os aqui denominados por nós de genéricos são aqueles softwares populares que se encontram no mercado amplamente disseminados: editores de texto, planilhas eletrônicas, bancos de dados, de apresentação de slides

¹²⁹ id, p.51

¹³⁰ CASTELLS< Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Paz e Terra, 2003, p. 51

e animações básicas, etc. Chamamos de específicos os programas desenhados especialmente para determinados usos em determinadas organizações ou instituições. Basicamente fazem as mesmas coisas que os genéricos, mas de maneira automatizada, de acordo com as necessidades específicas do serviço.

No manuseio de ambos os tipos existe a necessidade de se adequar os recursos às exigências profissionais. Mesmo na utilização de um simples editor de textos para produzir relatórios, encaminhamentos ou memorandos, é possível automatizar funções de modo a extrair dos softwares todo seu potencial e facilitar o trabalho dos profissionais. Além disso, estes aplicativos mais populares vêm hoje na forma de pacotes integrados, produzidos por duas ou três empresas que controlam o mercado mundial. A integração de editores de texto, planilhas eletrônicas e bancos de dados, permite um grau de automatização de muitas tarefas rotineiras que bem planejadas poupam bastante tempo e propiciam uma organização mais eficiente do serviço.

Estes softwares permitem não apenas o registro flexível das variadas informações com que os assistentes sociais lidam diariamente, mas possibilitam a sua recuperação em forma de relatórios, listagens, estatísticas variadas e sofisticadas e a sua apresentação gráfica. A experimentação de desenvolvimento de bancos de dados pode propiciar ao estudante ou profissional o manuseio de grandes quantidades de informação. Toda a complexidade de situações vivenciadas pelos usuários do Serviço Social pode ser registrada e processada por estes sistemas.

Contudo, mais importante do que produzir relatórios e gráficos, o que a experimentação destes recursos deve ensinar é que existem formas diversas de tratar a informação. Podem ser acumuladas grandes quantidades de dados, por exemplo, como instrumentos que auxiliam no gerenciamento centralizado das instituições pelos detentores do poder. Por outro lado, podem se estruturar sistemas de acesso às bases de dados pela população usuária do Serviço Social, ou, das organizações que as representam. O conhecimento da possibilidade de escolher alternativas só pode ocorrer se o estudante e/ou o profissional passarem pela experiência de desenhar e manusear a montagem de um sistema de informação, o que pode ser feito utilizando-se um simples banco de dados.

Assim, a discussão deve necessariamente abarcar as questões éticas relativas ao uso das Tecnologias de Informação, ao equilíbrio de poder, ao

acesso propiciado aos grupos sociais pelas novas tecnologias, ao risco de um novo tipo de analfabetismo, e a apropriação das Tecnologias de Informação e seu ajuste à natureza e procedimentos do trabalho.

Sobre essas questões éticas relativas ao uso da Tecnologia da Informação, Rosa¹³¹ nos confirma que,

O equilíbrio de poder propiciado pela nova tecnologia aos grupos sociais de pressão que atuam junto aos welfare services e o risco de haver um novo tipo de analfabetismo: o dos assistentes sociais que não procuram inovar seus métodos tradicionais de intervenção.

Segundo este autor, o currículo ideal considera as aplicações mais amplas das Tecnologias da Informação nas diversas áreas: administrativa e gerenciamento, comunicações, pesquisa e planejamento social, terapia e planejamento de estudo. Espera, com a introdução das Tecnologias da Informação, não só eficácia no trabalho social, como também a realização de um trabalho que torne o cliente mais independente.

Verificamos a partir destes levantamentos acima a impossibilidade de desconsiderar as mudanças profundas que a Tecnologia da Informação está provocando no meio profissional dos assistentes sociais.

4.3 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E VALORES PROFISSIONAIS

A rapidez com que o conhecimento, as técnicas e os materiais se modificam, afetam inevitavelmente o modo como a categoria assimila os valores e capacidades profissionais. Este movimento impõe a obrigação de recuperarmos a discussão sobre as alterações no mundo do trabalho, sobre a natureza do exercício profissional, e a partir disso, da forma como está se processando a apropriação das Tecnologias de Informação pelos assistentes sociais. Discutir o difícil trabalho de influenciar as aplicações tecnológicas para certificar-se de que os valores

¹³¹ ROSA, Lutero M. *Informação Tecnológica e Serviço Social*. Revista Serviço Social e Sociedade, 49. Ed. Cortez São Paulo, 1995. p.159

profissionais não serão modificados, pois, deixando nas mãos de outros que não os assistentes sociais há grandes probabilidades dos nossos valores éticos-políticos serem adulterados.

O que cabe perguntar diante destas exigências é se o formato tradicional dos sistemas desenvolvidos hoje para a área de Serviço Social, na maioria das vezes projetados por pessoas com uma metodologia exterior que não pertencem à área, é suficiente para preservar os princípios éticos-políticos da profissão, no momento de incorporar as tecnologias da informação, e se o sigilo profissional será respeitado, ou ainda é suficiente para dar conta da complexidade dos desafios postos pelas mudanças intensas que enfrentamos. Estes questionamentos são extremamente importantes para a profissão e tem que ser equacionados na hora de se desenvolver estas aplicações.

Neste contexto busca-se adequar o Serviço Social a estes moldes, haja vista que ele é considerado como uma especialização do trabalho, e a atuação do assistente social uma manifestação de seu trabalho, inscrito no âmbito da produção e reprodução da vida social.

Ora, se o perfil ocupacional está mudando e está se constituindo uma “nova” classe trabalhadora dentro de uma sociedade informacional e, se os assistentes sociais são integrantes dessa classe e não um setor à margem, torna-se imperativo a sua adequação. Iamamoto¹³² destaca que,

As mudanças históricas estão hoje alterando tanto, a divisão do trabalho na sociedade, quanto a divisão técnica do trabalho no interior das estruturas produtivas, corporificadas em novas formas de organização e de gestão do trabalho. Sendo o Serviço Social uma especialização do trabalho na sociedade, não foge a esses determinantes, exigindo apreender os processos macroscópicos que atravessam todas as especializações do trabalho, inclusive, o Serviço Social.

Essas alterações estão acontecendo e os profissionais do Serviço Social são afetados por elas, mesmo que desconheçam suas causas. Na seqüência são forçados a se ajustar a estes novos moldes de tecnologia: flexibilidade, rotinas programáveis, informações instantâneas, processos reversíveis, redes etc. Se não

¹³² IAMAMOTO, Marilda V. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. Cortez, 6.ª ed. 2003, p. 22

assimilarem criticamente as tecnologias de informação, correm o risco de ver sua profissão ser recriada ou extinta. Netto¹³³ sustenta esta afirmativa,

É claro que, se não for capaz de elaborar respostas qualificadas para as demandas – e essa qualificação, em grande medida, será aferida em função da racionalidade sociopolítica da hegemonia que se afirmar -, o serviço social pode muito bem definhir e tornar-se um exercício profissional residual.

Iamamoto¹³⁴ adverte que, se a profissão não se adequar a estes novos tempos, a estas novas demandas, a estas novas possibilidades, outras profissões o farão, assimilando atribuições daquela.

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.

Faleiros¹³⁵ não deixa de reconhecer a necessidade da profissão se ajustar aos novos moldes, afirmando que:

O processo de aprendizagem permanente é exigido por toda a sociedade como requisito da vida, da velocidade tecnológica, da própria competitividade e também da reflexão crítica sobre a sociedade. É preciso capacitar-se para a reivindicação da capacitação, para a participação nos fóruns de decisão e nas organizações. A capacitação é uma das demandas que emergem de todos os setores e grupos sociais para se enfrentar melhor a crise.

Para Netto¹³⁶, as transformações no mundo do trabalho fazem parte de um processo natural, assim, o enfrentamento da profissão no tocante a essas

¹³³ NETTO, José Paulo. *Transformações Societárias e Serviço Social – notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil*. Revista Serviço Social e Sociedade, 50. Cortez, São Paulo, 1996, p 115

¹³⁴ IAMAMOTO, Marilda V. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. Cortez, 6.ª ed. 2003, p. 48

¹³⁵ FALEIROS, Vicente de Paula. *Desafios do Serviço Social na Era da Globalização*. Revista Serviço Social e Sociedade, 61. Cortez, São Paulo, 1999. p. 167

mudanças precisa ser de forma positiva, aprimorando e desenvolvendo estratégias para a ampliação do raio de ação da profissão.

Absolutamente compreensíveis na dinâmica da divisão sociotécnica do trabalho, eles só podem ser enfrentados positivamente com o desenvolvimento de novas competências, sociopolíticas e teórico-instrumentais. É nessa dupla dimensão que se podem promover relegitimações profissionais, com o alargamento do campo de intervenção (espaço profissional) das profissões.

Pode-se verificar que a visão destes autores é similar no que diz respeito ao ajustamento da profissão às alterações nos novos tempos, que têm na introdução e ampliação de tecnologias de informação como um dos pontos principais, evidenciando a necessidade da profissão se adequar a elas. Segundo Iamamoto,

Alteram-se os requisitos dos processos seletivos para os postos de trabalho valorizados pelo mercado, acompanhando a globalização. No campo do Serviço Social hoje se exige, por exemplo, um técnico versado em computação, capaz de acessar as redes de comunicação on line, com domínio fluente de inglês etc. O desafio de decifrar os novos tempos para que deles se possa ser contemporâneo. Exige-se um profissional qualificado, que reforce e amplie a sua competência crítica; não só executivo, mas que pensa, analisa, pesquisa, decifra a realidade. Alimentado por uma atitude investigativa, o exercício profissional cotidiano tem ampliadas as possibilidades de vislumbrar novas alternativas de trabalho nesse momento de profundas alterações na vida em sociedade.¹³⁷

O próprio mercado de trabalho espera, do profissional, competência para atuar numa realidade diversificada e senso crítico para observar as mudanças que acontecem, sem descartar novos instrumentos, novas possibilidades que surgirem, que possam facilitar o desenvolvimento do trabalho. Faleiros¹³⁸ aponta que,

¹³⁶ NETTO, José Paulo. *Transformações Societárias e Serviço Social – notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil*. Revista Serviço Social e Sociedade, 50. Cortez, São Paulo, 1996, p 109

¹³⁷ IAMAMOTO, Marilda V. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. Cortez, 6.ª ed. 2003, p. 49

¹³⁸ FALEIROS, Vicente de Paula. *Serviço Social, questões presentes para o futuro*. Revista Serviço Social e Sociedade, n.º 50, 1996, p. 32

Ao trabalhador social cabe conhecer tanto a manipulação da técnica como de seus pressupostos para intervir na dinâmica das relações sociais, como um dos atores, numa perspectiva estratégica. Essa intervenção, hoje, não descarta a multimídia como instrumento de informação, de animação e de criação, facilitando, mesmo, a realização de assembléias, reuniões, intercâmbios. O domínio da técnica informática é condição para o exercício da profissão nos quadros burocráticos, nos organismos populares e na esfera privada, e numa dinâmica de fortalecimento dos grupos subalternos.

Outro ponto fundamental é pensar num profissional crítico, competente e comprometido com os direitos e a construção de estratégias para a emancipação dos usuários do Serviço Social. No nosso cotidiano, em geral, antes de realizamos algumas atividades, temos a necessidade de planejá-las para que o empreendimento tenha êxito. É essa possibilidade de antecipação ideal, que traz em si uma finalidade à ação, com a “invocação dos valores que a legitimam e a escolha dos meios para atingi-la”, que vai constituir um projeto, tanto individual quanto coletivo. Netto, evidencia que,

Os projetos profissionais apresentam a auto-imagem de uma profissão, elegem valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam os seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, institucionais e práticos) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as balizas da sua relação com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais, privadas e públicas (entre estas, também e destacadamente com o Estado, ao qual coube, historicamente, o reconhecimento jurídico dos estatutos profissionais¹³⁹.

Os projetos profissionais, portanto, são constituídos por valores ético-políticos e opções teórico-metodológicas em consonância com um projeto societário, tendo por base a prática profissional dos sujeitos dessa ação (nas suas dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa). Assim, não podemos e nem devemos reduzir um projeto profissional a um mero instrumento, mas sim reconhecer sua importância, avaliando possibilidades e limites como instrumentos na concretização desse projeto.

¹³⁹ NETTO, José Paulo. *A Construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea*. p. 95

Vale ressaltar que o código de Ética Profissional representa uma defesa da profissão, não uma defesa corporativa de uma categoria profissional, mas sim a defesa do exercício do serviço social com qualidade, o que significa uma defesa dos usuários, dos profissionais, dos espaços de trabalho e, em conseqüência, dos direitos. Os valores contidos em um código de ética são a expressão de um projeto profissional em uma determinada direção social, isto é, vinculado à defesa de um projeto social. Por isso, não se trata de uma questão individual dos princípios morais e éticos de cada um, mas sim da construção e efetivação de um projeto coletivo, um projeto profissional que se concretizará através da prática individual e coletiva dos agentes profissionais.

O Código traz como direção social, a defesa da liberdade, compreendendo esta como a emancipação humana e a construção de uma outra ordem societária. E, para tanto, tem como elementos centrais a defesa da democracia, dos valores democráticos e da cidadania.

No Código de Ética de 1993¹⁴⁰, no qual se materializa o “projeto ético-político”, prescreve-se explicitamente que os Assistentes Sociais devem:

- Reconhecer a liberdade como valor ético central;
- Defender os direitos humanos;
- Ampliar e consolidar a cidadania (considerada a tarefa primordial, com vistas a garantir os direitos civis e políticos das classes trabalhadoras);
- Defender a democracia;
- Posicionar-se em favor da equidade e justiça social (a fim de assegurar a universalidade do acesso);
- Empenhar-se na eliminação de todas as formas de preconceito;
- Garantir o pluralismo (respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual);
- Optar por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária;
- Articular-se com os movimentos de outras categorias;
- Assumir com qualidade os serviços prestados à população;
- Desempenhar o serviço social sem discriminação.

¹⁴⁰ CRESS, 7.^a REGIÃO - RJ. *Assistente Social: ética e direitos. Coletânea de leis e resoluções*. 4.^a ed. 2002. p. 16

A questão decisiva é a relação dos assistentes sociais com seus valores e princípios profissionais. A adequação às novas exigências pode afetar estes valores. De acordo com essas proposições Iamamoto¹⁴¹ observa que:

A preocupação que move tais reflexões é de construir, no âmbito do Serviço Social, uma proposta de formação profissional conciliada com os novos tempos, radicalmente comprometida com os valores democráticos e com a prática de construção de uma nova cidadania na vida social, isto é, de um novo ordenamento das relações sociais.

Faleiros¹⁴² vai mais além dessas afirmações e propõe a utilização das tecnologias como um instrumento de emancipação dos usuários com um trabalho em redes.

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.

Para o autor, “a informática é um dos caminhos indispensáveis para fortalecer a organização da categoria de assistentes sociais e para divulgar os conhecimentos por ela produzidos”.¹⁴³ Os meios de difusão não se limitam mais ao jornal de bairro, ao vídeo, e mesmo à TV. A rede de computadores, a Internet, abre espaço para obter conhecimento do Estado, de seus recursos, e dos itinerários institucionais, bem como para construir estratégias de articulação entre os grupos e movimentos, e entre os indivíduos.

Com certeza o simples uso das Tecnologias de Informação pode seduzir os profissionais, pois estas têm a capacidade de racionalizar as atividades do cotidiano profissional. Mas há que se levar em conta que:

¹⁴¹ IAMAMOTO, Marilda V. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. Cortez, 6.ª ed. 2003, p. 49

¹⁴² FALEIROS, Vicente de Paula. *Serviço Social, questões presentes para o futuro*. Revista Serviço Social e Sociedade, n.º 50, 1996, pg. 32

¹⁴³ id. p. 33

Estas tecnologias comparecem assim, como simples ferramentas, aparentemente desprovidas de qualquer intencionalidade, postas, porém pelo Estado ou pelos organismos internacionais de cima para baixo.¹⁴⁴

Cabe aos profissionais se preparar através de debates e da efetiva apropriação das Tecnologias de Informação e dar a estas um novo significado social, ou seja, utilizá-las de forma emancipatória e de apropriação propriamente dita, tanto para a profissão, quanto para os usuários dos serviços sociais. Colmán¹⁴⁵ ressalta que:

(...) é com esta compreensão que afirmávamos um tempo atrás que a ‘...tarefa que se coloca para os profissionais brasileiros é a de desenvolverem aplicações que preservem e potenciem a tradição e os valores políticos construídos pela profissão’ (Colmán, 1998), pois do contrário quem irá desenhar os processos de trabalho mediados por estas tecnologias serão os representantes dos grupos de poder apenas.

Para o Serviço Social o “uso pelo uso” das tecnologias da informação seria uma afronta aos fundamentos ético-políticos da profissão. A própria tecnologia da informação tem em seu seio o paradigma da exclusão, pois a flexibilização e a rápida transferência (on-line) de informações trouxe e traz muitos benefícios, mas ao mesmo tempo pode representar um grande risco para a população mundial, pois o conhecimento aplicado somente com fins lucrativos gera marginalização em escala global. Como Castells reporta a frase de Kranzberg: “A tecnologia não é nem boa, nem ruim e também não é neutra”¹⁴⁶. Assim sendo, compete aos profissionais, bem como ao meio acadêmico, uma postura que analise criticamente o uso das Tecnologias de Informação.

Na apropriação das Tecnologias de Informação o profissional tem que se precaver para não transformar o sujeito (usuário) em um simples conjunto de bytes, um mero dado estatístico que alimentará seu banco de dados. Logo, faz-se necessário problematizar a intencionalidade técnico-operativa, bem como vislumbrar

¹⁴⁴ COLMÁN, Evaristo E. Apropriação das tecnologias de informação pelo serviço social. In Anais do IX Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Goiânia 1998. p.2

¹⁴⁵ id. 4

¹⁴⁶ CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Ed. Paz e Terra. 2003 p. 81

no macro e micro planejamento os limites que poderão ser encontrados quando da utilização dos recursos informacionais. Com relação ao uso crítico das Tecnologias de Informação no Serviço Social, Souza utiliza o termo Práxis Informacional sob a perspectiva da Revolução Informacional de Lojkine. Souza¹⁴⁷ explica o seguinte:

(...) a Práxis Informacional nada mais é do que o reconhecimento histórico de que o Serviço Social só se justifica, política e eticamente, nesta sociedade, na luta para superação da desigualdade social. É na maneira como tratamos a informação que encontraremos a essência de sua identidade histórico-profissional. Por este motivo, compreende-se que Práxis Informacional (P.I), ocorre quando o profissional é capaz de agregar valor e historicidade a determinada informação, associando competência estratégica com habilidade técnica para coletivizá-la através de redes de fortalecimento dos sujeitos-usuários do Serviço Social. Dependendo de onde, como e porque se acessa, processa e usufrui esta informação, veiculada por uma rede de sujeitos, estar-se-á ou não realizando Práxis Informacional.

Na exposição de Souza percebe-se também a idéia de redes, quer dizer, a utilização de redes que tenham como objetivo lançar plataformas de um projeto em que o Serviço Social possa ter em mãos mais um instrumento de atuação. Instrumento que conforme já vimos está sendo amplamente utilizado por todos os setores. Aliás, na década de oitenta do século passado implantou-se uma ideologia de que o Serviço Social tinha que atuar em “brechas”. Mas agora neste princípio de milênio temos a Rede, a Internet, que é uma verdadeira “avenida”, em sentido mais amplo, pois ela contém um nível de informações gigantesco, e que pode ser em via dupla. Essa avenida de informações pode, se utilizada de maneira racional, propiciar ao profissional um universo amplo para sua atuação, justamente o contrário do que se defendia no século XX.

¹⁴⁷ SOUZA, Perci Coelho de. Sociedade da informação e serviço social: uma nove estratégia de intervenção? In Anais do IX Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Goiânia 1998. p.11

5 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO UTILIZADOS PELO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL

O Serviço Social Europeu teve uma evolução autônoma no que diz respeito às tecnologias de informação. Estes se dedicaram amplamente a desenhar aplicativos para suas utilidades específicas.

No Brasil, são pouquíssimas senão raras as iniciativas de profissionais da área que estão se aventurando no sentido de estruturar aplicativos exclusivos para sua real necessidade. O que predomina é a influência do Estado que desenvolve os grandes sistemas e influenciam a prática destes profissionais.

Uma das explicações prováveis pode estar no fato da Reconceituação – decisiva na configuração do serviço social brasileiro e latino-americano - ter rechaçado o positivismo, o funcionalismo e o behaviorismo, presentes ainda na cultura profissional dos outros continentes. O uso de computadores para funções de controle e racionalização pelo serviço social europeu e norte-americano, atesta a influência dessas abordagens menos populares entre nós.

Um outro aspecto a destacar, é a grande concentração de profissionais que compõem hoje a Assistência Social e, no entanto, os sistemas de informação foram desenvolvidos primeiramente na área da saúde, previdência social, educação, ou seja, houve uma priorização de recursos tecnológicos nessas áreas, enquanto que na assistência social somente agora está sendo desenvolvido. Em outras palavras, ainda está em processos de implantação. Isso tem um impacto fundamental na profissão – o perfil da profissão é de analfabetismo tecnológico.

Neste item iremos apresentar os grandes sistemas estatais que estão hoje direcionando a estruturação dos recursos tecnológicos vinculados ao serviço social.

5.1 DATAPREV– EMPRESA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

A política de Previdência Social, involucrada no sistema de Seguridade Social, compõe-se essencialmente de benefícios, sob a forma de

prestações pecuniárias, a que tem direito os segurados, isto é, aqueles que contribuem para a Previdência Social. Estes benefícios destinam-se a suprir com recursos financeiros a renda do segurado – ou seu dependente - diante das situações de incapacidade para o trabalho. A Constituição Federal de 1988 amplia esta série de direitos e benefícios, através do consolidado na Lei Orgânica da Seguridade Social (Lei 8.212/91) e no Plano de Custeio da Seguridade Social (Lei 8.213/91). As duas leis regulamentadas, respectivamente, pelos Decretos 611 e 612 de 1992, especificam o significativo número de prestações de serviço efetuadas neste âmbito e a forma de organização dos direitos correspondentes. Assim, o alcance é fabuloso, tanto em termos do quantitativo de beneficiários segurados, quanto do montante financeiro que envolve, o que solicita uma gestão e organização especializada.

O Ministério da Previdência Social – MPS é atualmente o organismo governamental responsável pela gestão do sistema previdenciário, através dos órgãos de sua estrutura, tendo sido até 2002, também responsável pela organização e gestão do direito à Assistência Social. Em 2003, por ocasião da posse do Governo de Luís Inácio Lula da Silva, a esfera da Assistência Social foi incorporada ao então criado Ministério da Promoção e Assistência Social.

A atual gestão previdenciária se originou dos centros de processamento de dados dos institutos de previdência existentes em 1974. Sendo estes, organismos que compunham o Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social –SINPAS. O órgão gestor da política previdenciária, tanto para o Regime geral como para o Regime próprio, era, até fins de 2002, o Ministério da Previdência e Assistência Social. Na ocasião, ele contava com uma estrutura que envolvia o Instituto Nacional de Seguro Social – INSS, a Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social – DATAPREV, a Secretaria de Estado da Assistência Social e outros órgãos.

A Dataprev é uma empresa pública que, na estrutura da política de previdência social, vai processar o recolhimento e o pagamento dos benefícios, além de gerar as informações relativas a este processo, e de responsabilizar-se pela informatização dos vários setores do Ministério da Previdência.

Instituída pela Lei nº 6.125, de 4 de novembro de 1974. Sua primeira Diretoria tomou posse em 10 de março de 1975. Dois anos mais tarde, o Ministério da Previdência e Assistência Social – MPAS – definiu a Dataprev como integrante do

Sinpas – Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social (já extinto). A Medida Provisória nº 2.143-36, de 24 de agosto de 2001, alterou a razão social da Dataprev para Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social com sede e foro em Brasília, filial regional na cidade do Rio de Janeiro e ação em todo o território nacional.

De acordo com o Art. 4º de seu Estatuto Social, a DATAPREV tem por objetivo:

Estudar e viabilizar tecnologias de informática na área da previdência e assistência social, compreendendo sistemas operacionais e equipamento de computação, a prestação de serviços de processamento e tratamento de informações, bem assim o desempenho de outras atividades correlatas.

Para o cumprimento de seus objetivos, serão observadas pela DATAPREV no artigo 5.º de seu Estatuto Social as seguintes diretrizes básicas:

- I. adequação, por meio de seus programas de trabalho, projetos e atividades, às prioridades e orientações estabelecidas pelo Governo Federal, para a execução da política e realização dos objetivos previdenciários, na área da informática;
- II. articulação com outros órgãos e entidades públicas ou privadas, objetivando promover o intercâmbio de experiências e conhecimentos.

Um sistema desta magnitude carece necessariamente de um controle público de sua gestão, assim como demanda uma estável interação com a sociedade sobre a direção e os contornos da política, intentando alcançar os objetivos e os parâmetros que a sociedade decide para a proteção social de seus grupos inseridos, a serem atendidos no âmbito da previdência social. Da mesma forma, um sistema deste porte requisita inequivocamente um suporte operacional suficiente para a complexa tarefa de administrar e gerenciar este campo.

A DATAPREV é reconhecida como o setor responsável em dotar a área com soluções e serviços de tecnologia de informação. Isto significa um volume e uma importância de trabalho que entre outras características, para se ter uma idéia, atua no processamento da maior folha de pagamento do país, que alcança o fabuloso número dos beneficiários da política, atingindo o montante de bilhões de reais por mês. De forma mais feral, a DATAPREV desenvolve e administra produtos e serviços para organizar dois grandes sistemas: o de arrecadação de contribuições previdenciárias e o de pagamento de benefícios da previdência, efetivados pelo INSS. Este desenvolvimento vêm passando, há vários anos, por profunda transformação, em razão da implantação de novas tecnologias e das novas demandas.¹⁴⁸

Inserida no mercado e no negócio da tecnologia da informação, esta empresa efetua serviços para além do campo da previdência social, para outros setores, em geral da área governamental. Neste sentido, o exame de sua documentação aponta claramente para o diferencial do trabalho com informação. A DATAPREV define-se a partir de um “desempenho empresarial competitivo” fundando:

[...] um modelo de gestão (...) comprometido com a otimização de custos e manutenção da qualidade, com a redução nos prazos de entrega dos produtos e serviços por meio de modernização tecnológica, com o atendimento qualitativo às necessidades dos clientes, especialmente do INSS, promovendo a constante melhoria no relacionamento profissional com os diversos atores sociais envolvidos nestes contexto.¹⁴⁹

Além disso, ela reconhece a previdência social como cliente preferencial, e a si própria como “um vértice de sustentação do grupo previdência social brasileira”,¹⁵⁰ já que fornece ferramentas de trabalho para a gestão interna do INSS e para o atendimento da clientela previdenciária, no que tange aos serviços administrativos e de geração de informações sobre este atendimento.

Assim, os serviços informacionais relacionados da DATAPREV, os desenvolvidos em ambiente on-line e os de suporte físico, direcionam-se nitidamente

¹⁴⁸ TAPAJÓS, Luziele M.S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: Uma nova arena na realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC-São Paulo. p.257

¹⁴⁹ Relatório de Gestão 2001 da DATAPREV. Perfil da Organização. Negócio Tecnologia da Informação. Disponível em <http://www.dataprev.gov.br/relgestão/arq_23.htm>

¹⁵⁰ id.

para estas finalidades, incluindo a satisfação do “cliente”, no caso representado pela figura de um “[...] cidadão conscientizado que não quer mais ser penalizado pelas ineficiências, incompetências de estruturas pesadas de custos elevados de manutenção”.¹⁵¹

É nítido que o campo da política da Previdência Social possui um conjunto considerável de produtos em torno de informações e serviços disponíveis em sua rede que compõe o sistema. Neste sentido, apresentamos no quadro abaixo os serviços de maior importância deste sistema.

<p>AEAT InfoLogo - Estatísticas de Acidentes do Trabalho</p> <p>Consulta a dados estatísticos sobre Acidentes do Trabalho, apresentados nas edições do Anuário Estatístico de Acidentes do Trabalho (AEAT) de 1999 a 2003, e sobre Indicadores de Acidentes do Trabalho no período de 2002 a 2003.</p>
<p>AEPS InfoLogo – Dados Estatísticos sobre a Previdência Social:</p> <p>Consulta a dados estatísticos sobre a Previdência Social, apresentados nas edições do Anuário Estatístico da Previdência Social (AEPS) de 1992 até 2004.</p>
<p>Anuário Estatístico da Previdência Social:</p> <p>Consulta a dados estatísticos da Previdência Social referentes a Benefícios, Arrecadação, Finanças, Contabilidade e Acidente de Trabalho.</p>
<p><u>Atualização de endereço do segurado:</u></p> <p>Disponibilizar aos beneficiários meio de atualização de endereço cadastral via internet.</p>
<p>Cadastro Nacional de Informações Sociais:</p> <p>É a base de dados nacional que contém informações cadastrais de trabalhadores empregados e contribuintes individuais, empregadores, vínculos empregatícios e remunerações.</p>
<p>Cálculo de Contribuições Previdenciárias e Emissão da Guia da Previdência Social - GPS, para recolhimentos mensais em dia e em atraso:</p> <p>Disponibilizar as empresas e órgãos públicos, pela internet, o uso de um sistema simulador de cálculo de contribuições.</p>

¹⁵¹ Relatório de Gestão 2001 da DATAPREV. Perfil da Organização. Negócio Tecnologia da Informação. Disponível em <http://www.dataprev.gov.br/relgestão/arq_23.htm>

Contribuintes filiados à Previdência antes de 29/11/1999:
Disponibilizar aos contribuintes, pela internet, o uso de um sistema simulador de cálculo de contribuições.
<u>Contribuintes filiados à Previdência Social a partir de 29/11/1999:</u>
Disponibilizar aos contribuintes, pela internet, o uso de um sistema simulador de cálculo de contribuições.
Cálculo de Restituição de Contribuição:
Destina-se à apuração do valor a ser restituído pelo INSS, em decorrência de pagamento indevido efetuado pelo contribuinte.
CAT - Cadastramento da Comunicação de Acidente de Trabalho:
Esta aplicação possibilita cadastrar a "Comunicação de Acidente de Trabalho - CAT" junto ao INSS, para facilitar e agilizar o registro dos Acidentes de Trabalho e das Doenças Ocupacionais, pelo Empregador, havendo ou não afastamento do trabalho por parte do acidentado. A aplicação permite também imprimir o formulário da CAT em branco para preenchimento das informações do Empregador, do Acidentado, do Acidente e do Atestado Médico.
COMPREV - Compensação Previdenciária:
Tem por objetivo operacionalizar a Compensação Previdenciária entre o Regime Geral de Previdência Social e os Regimes Próprios de Previdência Social dos Servidores Públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos casos de contagem recíproca de tempo de contribuição para efeito de aposentadorias e pensões, visando atender à Lei nº 9.796 de 05 de maio de 1999 e ao Decreto nº 3.112, de 6 de julho de 1999, alterado pelo Decreto nº 3217, de 22 de Outubro de 1.999 e a Portaria MPAS nº 6.209 de 16 de Dezembro de 1.999. Utiliza-se da Internet / Intranet como meio prático de acesso a todos os seus usuários, facilitando, principalmente a formalização dos requerimentos de compensação previdenciária entre os regimes, além do acompanhamento de todas as fases da tramitação do processo e da manutenção dos pagamentos de compensação, eliminando por completo a necessidade de comprovação documental física, quando utilizado o módulo de digitalização para envio dos documentos.
Consulta aos dados cadastrais das Entidades Filantrópicas com isenção da Contribuição Previdenciária:
Disponibiliza as entidades filantrópicas que tem isenção previdenciária e estão cadastradas. É um Serviço Informe um ou mais padrão de consulta. Se não for informado nenhum parâmetro, serão exibidos todos os registros.

<p>Consulta Carta de Concessão / Memória de Cálculo do Benefício:</p>
<p>Consulta de Concessão de certidão por tempo de contribuição – CTC:</p> <p>Esta página permite consulta de Certidão de Tempo de Contribuição - CTC, podendo ser comprovada a veracidade da sua emissão pelo INSS. Para consultar os dados da CTC é necessário a informação do Número do Protocolo, fornecido pela Agência da Previdência Social, registrado na própria Certidão.</p>
<p>Consulta de dados dos formulários para os serviços das empresas contratadas de Tecnologias de Informação:</p>
<p>Consulta situação da revisão do benefício pelo IRSM 02/94:</p> <p>A Lei nº 10.999, de 15/12/2004, autoriza, com condições específicas, a revisar os benefícios concedidos, com data de início posterior a fevereiro de 1994, recalculando-se o salário de benefício original mediante a aplicação, sobre os salários de contribuição anteriores a março de 1994, do percentual de 39,67%, referente ao IRSM-02/94. Os segurados com direito ao processo revisional não precisam procurar o INSS para aderirem ao acordo, pois o Termo de Acordo e de Transação Judicial serão encaminhados a residência nos próximos meses, conforme o final do benefício. Confira se o vosso benefício faz jus a esta revisão.</p>
<p>Débito em conta do Contribuinte individual:</p> <p>Este serviço consiste no agendamento automático de pagamento de contribuições previdenciárias para débito em conta bancária. É dirigido aos contribuintes individuais, facultativos, empregados domésticos e segurados especiais.</p>
<p>Declaração de Regularidade de Situação do Contribuinte Individual DRS-CI</p>
<p>Declaração de Rendimentos para fins de Imposto de Renda:</p> <p>Permite a emissão do extrato de pagamento para fins de imposto de renda..</p>
<p>Disquete Previdência - versão 2.4:</p> <p>O disquete previdência permite o cadastramento das informações pertinentes à pré-habilitação de um benefício previdenciário e a impressão dos documentos para o requerimento do benefício.</p>
<p>Download de Empresas Conveniadas:</p> <p>A disponibilização dos arquivos de informações de crédito via download foi criada para atender ao convênio de forma mais amigável, segura e, em princípio, para empresas que possuam mais de 50 benefícios mantidos. O arquivo, em formato TXT, contém exatamente as mesmas informações apresentadas nas RCECs - Relação de Créditos de Empresas Conveniadas, isto é, todos os créditos (PABS, CONCESSÕES E MACIÇA) e glosas ocorridos durante o mês de referência do reembolso para todos os Órgãos Pagadores vinculados à Empresa. O layout do arquivo se encontra detalhado no Protocolo de Pagamento de Benefícios de Empresas</p>

<p>Conveniadas.</p> <p>Visando dar uma margem de tempo mais abrangente aos usuários, optou-se por deixar disponíveis os 3 últimos arquivos gerados. A geração do arquivo da competência corrente ocorre em torno do dia 22 de cada mês.</p>
<p>Download de Planilhas de Controle:</p> <p>Planilhas Excel contendo informações úteis de verificação entre os diversos clientes envolvidos no Subsistema de Controle de Pagamentos. Este novo procedimento oferta Planilhas-Relatório, ao invés de Relatório em papel ou de telas, permitindo ao cliente maior flexibilidade de pesquisa (auto-filtro) e de formatação final de "seus relatórios", descentralizando o acesso ao equipamento central.</p>
<p>Inscrição do Contribuinte Individual, Facultativo, Empregado Doméstico e Segurado Especial:</p> <p>Disponibilizar aos interessados, pela internet, interface do sistema de inscrição (cadastramento) de contribuintes.</p>
<p>Inscrição na Previdência Social - Matrícula CEI:</p> <p>Concessão de matrícula no Cadastro Específico do INSS - CEI para diversas atividades de contribuintes da Previdência Social, desobrigados de inscrição no CNPJ, por exemplo para obras de construção, condomínios, empregadores domésticos e outras.</p> <p>Esta transação na Internet permite que você cadastre sua própria matrícula CEI sem a necessidade de ir a um posto de atendimento da Previdência Social. Para isto, inicialmente será necessário que você se identifique e forneça uma senha numérica de uso pessoal, na opção Cadastramento de Identificação e Senha.</p> <p>Essa opção só precisa ser efetuada uma única vez. Depois de cadastradas sua identificação e senha, em todos os acessos você poderá utilizar diretamente as opções de cadastramento, alteração e consultas de matrícula CEI e alteração e consultas de pessoa física, se for o caso.</p>
<p>Liberação de Benefícios por Médicos Credenciados:</p> <p>Esta página permite a consulta dos agendamentos indicados para o médico credenciado do INSS e o cadastramento da respectiva Avaliação Médico-Pericial para a concessão (ou indeferimento) do Auxílio-Doença previdenciário ou acidentário.</p> <p>A senha de acesso é confidencial e pode ser alterada nesta página a qualquer momento para sua maior segurança.</p>
<p>Novo SIPC_CAP.: Sistema de informações de previdência complementar. Disponível para instalação, obrigatória, em todas as entidades:</p> <p>Disponibiliza as entidades Fechadas de Previdência Privada, pela internet, com canal seguro, meios de acesso ao Sistema de Informações de Previdência complementar.</p>

<p>Pedido de Certidão Negativa de Débito:</p> <p>Este serviço visa proporcionar acesso rápido as informações, transparências para garantir um documento autêntico. Os pedidos de CND são feitos a partir da informação do CNPJ/CEI e da finalidade.</p>
<p>PREV Cidadão:</p> <p>Serviço destinado a facilitar o atendimento no cadastramento, alteração de endereços, consultas a informações cadastrais, fornecimento de informações sobre as contribuições individuais, e na consulta a vínculos empregatícios e remunerações de trabalhadores cadastrados.</p>
<p>Procuradoria Geral do INSS:</p>
<p>Produtos para download da Diretoria de Arrecadação e Fiscalização:</p> <p>Disponibilizar aos interessados meios para obtenção de arquivos eletrônicos com objeto de interesse como manuais, formulários e publicações da previdência social.</p>
<p>Requerimento de Auxílio-Doença:</p> <p>Serviço com a finalidade de possibilitar o requerimento desta modalidade de benefício pelo cliente cidadão, estando ou não no exercício de sua função. Enquanto trabalhador e contribuinte da previdência social.</p>
<p>Requerimento de Pensão por Morte para Dependentes de Segurado(a) que Recebia Benefício:</p> <p>Serviço com a finalidade de possibilitar o requerimento desta modalidade de benefício pelo cliente cidadão, estando ou não no exercício de sua função. Enquanto trabalhador e contribuinte da previdência social.</p> <p>Através desse serviço você, dependente, poderá cadastrar, requerer a pensão e escolher a Agência da Previdência Social onde você ou seu representante deve encaminhar a Certidão de Óbito e os demais documentos solicitados para a liberação do pagamento, de acordo com a sua condição de dependente: Esposo(a); Companheiro(a); Filhos/Enteados; Pais/Irmãos.</p>
<p>Requerimento de Pedido de Reconsideração:</p> <p>O Pedido de Reconsideração é um direito do beneficiário quando não concordar com o resultado da Avaliação Médica realizada pelo INSS. Prazos para requerer: - benefício negado poderá requerer de imediato ou até 30 dias após a ciência da avaliação médica; - benefício com cessação prevista poderá ser requerido 05 dias antes do vencimento ou até 30 dias após a data da cessação.</p>
<p>Requerimento do Benefício de Salário Maternidade:</p> <p>Serviço com a finalidade de possibilitar o requerimento desta modalidade de benefício pelo cliente cidadão, estando ou não no exercício de sua função. Enquanto trabalhador e contribuinte da previdência social.</p> <p>O requerimento do salário-maternidade pela Internet é mais uma facilidade criada pela Previdência Social para a segurada contribuinte individual, facultativa,</p>

empregada, em caso de adoção ou guarda judicial para fins de adoção e a empregada doméstica (babá, cozinheira, governanta etc), em qualquer situação (parto, adoção ou guarda judicial), podendo ser feito por esta ou por seu empregador, nos casos de empregada ou empregada doméstica.

Simulação por Tempo de Contribuição:

Esta página tem por finalidade simular a Contagem de Tempo de Contribuição, para você trabalhador filiado na Previdência Social (RGPS - Regime Geral da Previdência Social), na Categoria de Empregado e/ou Contribuinte Individual

Simulação do Valor do Benefício de acordo com a Lei n.º 9.876 de 29/11/99:

O Ministério da Previdência Social, visando facilitar o cálculo da renda mensal dos contribuintes da Previdência Social, alterado pela Lei nº 9876, de 29/11/1999, onde passam a ser levados em consideração o tempo de contribuição, idade na aposentadoria e a expectativa de sobrevida do segurado na data de início do seu benefício (conforme Tabela de Expectativa de Sobrevida divulgada pelo IBGE), gerou a presente aplicação, onde será possível calcular valores de benefício, de acordo com a situação de cada contribuinte, nas diferentes formas de cálculo estabelecidas.

Sislex – Legislação Previdenciária:

Acessa o sistema, disponibilizando todas a biblioteca legislativa previdenciária

SISOBINET – Sistema para Cadastramento e Atualização de Dados de Óbitos pelos Cartórios de Registro Civil:

Disponibilizar a interface de acesso aos cartórios

Solicitação de Certidão para saque do PIS / PASEP / FGTS

Fonte: construído a partir do sistema DATAPREV in <<http://www.dataprev.gov.br>>

Visualização da tela de apresentação dos Serviços Prestados pela DATAPREV:

DATAPREV
Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social

home | Mapa | webmaster

Apresentação
Serviços
Consultas a Dados Previdenciários
Consultas Públicas
Responsabilidade Social
Licitações
Outros Links

Andamento de processos de concessão inicial de benefícios. O beneficiário deverá informar seu Número de Benefício.

Andamento de processos de revisão de benefícios. O beneficiário deverá informar seu Número de Benefício.

Histórico de créditos de pagamentos de benefícios. O beneficiário deverá informar seu Número de Benefício e data de nascimento.

Atualização de endereço do segurado.

Consulta Carta de Concessão / Memória de Cálculo do Benefício.

PREVIDADÃO: Informação sobre seus vínculos empregatícios e remunerações. Cadastre sua senha para consultas de contribuinte. Inscrição de contribuinte individual. Declaração de Regularidade do Contribuinte Individual.

Pedido de CND : Solicite a renovação da sua CND.

Consulta à CND : Verifique a autenticidade da CND. Imprima sua CND ou tire 2ª via.

GPS, para recolhimentos mensais em dia e em atraso, para :
Empresa ou Órgão Público
Contribuintes filiados à Previdência Social antes de 29/11/1999
Contribuintes filiados à Previdência Social a partir de 29/11/1999

FOME ZERO

8 JEITOS DE MUDAR O MUNDO

Censo Previdenciário

Você é o visitante nº **07284641**

5.2 DATASUS – DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DO SUS

A partir de 1990, está inserida nos marcos da política de Seguridade Social celebrada na Constituição de 1988, a nova referência legal e política para o setor da saúde, que conjuga a universalização e a equidade deste direito à população, sendo estabelecida pelas Leis n.º 8080/90 e 8142/90. Estas leis, conhecidas como Leis Orgânicas da Saúde, se efetivam como parâmetros balizadores da organização do Sistema Único de Saúde – SUS, reconhecido como um sistema público descentralizado, a ser construído pelas três esferas de governo.

A implementação deste Sistema Único de Saúde, na condição de uma política pública do quadro da seguridade social, demandou então por alterações significativas condicionadas, entre outras coisas, às novas diretrizes propostas pela lei que, justamente por consagrar uma nova concepção e condição da área, importou em mudanças institucionais e, portanto, no estabelecimento de novas fórmulas de gestão e novas formas de organização de práticas de trabalho em saúde, que viessem a atender as necessidades sanitárias da população. (TAPAJÓS)¹⁵²

Tendo em vista a implementação do sistema, é interessante notar que, nos princípios e diretrizes da Lei Orgânica da Saúde que marcam a construção do novo sistema, para além da universalidade, equidade, integralidade, participação da comunidade, descentralização, já se encontravam garantidos os referentes à questão da informação. Na Lei de n.º 8080/90, cap. II, art. 7, incisos V e VI¹⁵³, vai tratar do direito do cidadão à informação sobre a própria condição de saúde e à obrigatoriedade da divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário.

No tocante às atribuições das instâncias administrativas do Sistema, está claro o acompanhamento, avaliação e divulgação do nível de saúde da população e das condições ambientais, e a organização e coordenação do sistema de informação de saúde. (Lei 8080/90, Seção I, art. 15.º, incisos III e IV)¹⁵⁴

Dessa forma, a informação é fundamental para a democratização da Saúde e o aprimoramento de sua gestão. A informatização das atividades do Sistema Único de Saúde (SUS), dentro de diretrizes tecnológicas adequadas, torna-se essencial para a descentralização das atividades de saúde e viabilização e controle social sobre a utilização dos recursos disponíveis.

No âmbito da política de Saúde e para o desenvolvimento do SUS, houve a necessidade de uma simultaneidade de ações, em termos de atendimentos das demandas e gestão dos processos de organização do sistema, nos seus diversos níveis. A Lei Orgânica da Saúde, Lei 8080/90, é clara ao definir, em seu capítulo IV, seção I, inciso IV do art. 15.^{o155}, a atribuição do âmbito administrativo, ou seja, do âmbito de gestores da política, em organizar e coordenar os processos e os

¹⁵² TAPAJÓS, Luziele M.S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: Uma nova arena na realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC-São Paulo. p.77.

¹⁵³ BRASIL. Lei 8080/90, capítulo II, art. 7, parágrafos V e VI.

¹⁵⁴ Id. Seção I, art. 15.º, incisos III e IV.

¹⁵⁵ BRASIL. Lei 8080/90, Capítulo IV, Seção I, inciso IV, art. 15.º

fluxos da produção, tratamento e disseminação da informação em saúde. A anotação é importante por reconhecer, no texto legal, a relevância deste instrumento na consecução do direito, e dá a senha para a potencialização, segundo a avaliação realizada, de um dos mais significativos sistemas de informações realizados ao redor da profissão no Brasil até então. Ou, por outra, reconhece a importância do desenvolvimento de novas tecnologias aplicáveis a esta construção que tem a marca da descentralização e gestão participativa.

É sob a base desta obrigação legal que, no campo da política de saúde, o Sistema DATASUS aparece, indiscutivelmente, como o grande protagonista no que se refere à construção de um novo parâmetro, em termos do uso da conjunção tecnológica informacional, com a tarefa precípua de municiar a ampla utilização da informação neste campo e com suas novas funções.

O DATASUS foi criado em 1991, atrelado à criação da Fundação Nacional de Saúde, então FNS, definindo-se como órgão integrante da sua estrutura básica, e ao qual, segundo as diretrizes do art. 12 do Decreto 100 de 16/04/1991, pertenciam a missão de “[...] especificar, desenvolver, implantar e operar sistemas de informação relativos às atividades finalísticas do SUS, em consonância com as diretrizes do órgão setorial”. O referido decreto removeu da DATAPREV, a incumbência do controle e processamentos de informações e das contas afetas ao setor saúde, que se estendem à responsabilidade do Ministério da Saúde, por meio do departamento de informática de organismos congêneres.

O conjunto de serviços que vai caracterizar os primórdios deste sistema incidiu, basicamente, sobre os dados de faturamento ambulatorial e hospitalar e de três sistemas de informação: SINASC, referente ao acompanhamento de Nascidos Vivos; SINAN, referente aos agravos de Notificação e SIM, referente aos dados de mortalidade, além de sistemas de menor porte dedicados à área da gestão administrativa, como controle de materiais, de patrimônio e de processos. Somente em 1998 a estrutura do DATASUS é repassada ao Ministério da Saúde, através de sua Secretaria Executiva, de forma a dar conta das expressivas mudanças no Ministério e do alcance de seus projetos e programas, o que vai incidir em uma nova organização do órgão¹⁵⁶.

¹⁵⁶ As informações sobre o DATASUS foram extraídas dos seguintes documentos: BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Departamento de Informática do SUS. DATASUS. Trajetória 1991-2002/ Ministério da Saúde, Secretaria Executiva, Departamento de Informática do SUS, Brasília: Ministério da

Este é um marco histórico de um sistema que se potencializa com o escopo de munir os órgãos, trabalhadores e partícipes da construção do SUS de sistemas de informação e suporte na área de informática, imperativos ao “processo de planejamento, operação e controle social do SUS, através da manutenção de bases de dados nacionais, apoio e consultoria na implantação de sistemas e coordenação de atividades de informática inerentes ao funcionamento integrado dos mesmos”¹⁵⁷.

Assim, para alcançar tais objetivos, foi atribuída ao Departamento de Informação e Informática do SUS - DATASUS, órgão da Secretaria Executiva do Ministério da Saúde, a responsabilidade de coletar, processar e disseminar informações sobre saúde.

Sendo um órgão de informática de âmbito nacional, representa papel importante como centro tecnológico de suporte técnico e normativo para a montagem dos sistemas de informática e informação da Saúde. Suas extensões estaduais constituem a linha de frente no suporte técnico às Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde.

É através da manutenção de bases de dados nacionais, apoio e consultoria na implantação de sistemas, e coordenação das atividades de informática inerentes ao funcionamento integrado dos mesmos que o DATASUS sob iniciativa do Ministério da Saúde, desponta como uma estratégia inédita, que diz respeito basicamente à construção de serviços informacionais da ação, da sistematização e do gerenciamento de dados relacionados no sistema SUS:

O Plano de Trabalho Programado do DATASUS observa, basicamente, as diretrizes da Lei Orgânica da Saúde n.º 8080/90 (...) e também nos incisos XIV e XXXIII do artigo 5.º da Constituição Federal, que assegura a toda a sociedade o acesso às informações de seu interesse particular, ou interesse coletivo ou geral. Pautando-se também na Norma Operacional Básica do SUS – (NOB-SUS 01/96), onde é destacado o papel a ser exercido pelos gestores que requer configuração de sistemas e apoio logístico e de atuação estratégica que envolve responsabilidades nas três esferas de governo e são sumariamente caracterizados como de: informação informatizada; financiamento; programação, acompanhamento,

Saúde, 2003. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Departamento de Informática do SUS. Centro Tecnológico de Informática. Relatório de Atividades de gestão – ano base – 2003. Brasília: Ministério da Saúde, 2003 disponível em <<http://www.datasus.gov.br>>.

¹⁵⁷ BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Departamento de Informática do SUS. Centro Tecnológico de Informática. Relatório de atividades de gestão –ano 2001. Brasília: Ministério da Saúde, 2003. Disponível em <<http://www.datasus.gov.br>>

controle e avaliação apropriação de custos e avaliação econômica; desenvolvimento de pessoal; desenvolvimento e apropriação de ciência e tecnologias, e comunicação social e educação social e educação em saúde.¹⁵⁸

Suas principais linhas de atuação são:

Manutenção das bases nacionais do Sistema de Informações de Saúde; Disseminação de Informações em Saúde para a Gestão e o Controle Social do SUS bem como para apoio à Pesquisa em Saúde;

Desenvolvimento de sistemas de informação de saúde necessários ao SUS;

Desenvolvimento, seleção e disseminação de tecnologias de informática para a saúde, adequadas ao país;

Consultoria para a elaboração de sistemas do planejamento, controle e operação do SUS;

Suporte técnico para informatização dos sistemas de interesse do SUS, em todos os níveis;

Normatização de procedimentos, softwares e de ambientes de informática para o SUS;

Apoio à capacitação das secretarias estaduais e municipais de saúde para a absorção dos sistemas de informações no seu nível de competência;

Incentivo e apoio na formação da RNIS - Rede Nacional de Informações em Saúde na Internet, e outros serviços complementares de interesse do SUS como redes físicas (InfoSUS), BBS e vídeo-conferência.

A concepção de integração sistêmica dos produtos, base para a construção do Sistema Nacional de Informações em Saúde (SNIS), qualifica o avanço na produção e utilização das informações.

Os dados disponíveis são do Sistema de Informações Hospitalares do SUS - SIH/SUS, criado pelo Ministério da Saúde, por meio da Secretaria de Assistência à Saúde, em conjunto com as Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde. As informações são processadas pelo DATASUS - Departamento de Informática do SUS - que utiliza os dados enviados pelas Secretarias Estaduais e

¹⁵⁸ BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Departamento de Informática do SUS. Centro Tecnológico de Informática. Relatório de atividades de gestão –ano 2001. Brasília: Ministério da Saúde, 2003. Disponível em <<http://www.datasus.gov.br>>.p.1

Municipais em gestão plena por meio do Sistema de Informações Ambulatoriais - SIA/SUS.

O Datasus disponibiliza informações que poderão servir de subsídios para: análise objetiva da situação sanitária, tomada de decisões baseadas em evidências e programação de ações de saúde.

O produto construído nestas bases é de considerável proporção e não pode ter seu detalhamento técnico e organizativo conhecido em profundidade neste trabalho. Porém, se fará a demonstração que se fará a seguir, apresentando um quadro onde se pode verificar os campos de ação do Sistema DATASUS.

Serviços do DATASUS

Publicações:

Nesta área referente a publicações estão disponibilizados dados e informações oriundos de diversas instituições governamentais e não-governamentais cujo objeto de trabalho é a saúde. O principal objetivo é permitir um acompanhamento dos avanços e dificuldades enfrentadas na implementação das políticas públicas em nosso país e seu impacto nas condições de saúde da população brasileira. As informações, aqui encontradas, conferem maior visibilidade às ações dos diversos atores sociais envolvidos na construção e no fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS). Além de servirem de subsídio para gestores, profissionais, cidadãos e o controle social possibilitam o fortalecimento das ações voltadas para a garantia dos princípios constitucionais do SUS, que são: **universalidade** (todos os cidadãos têm o direito à saúde), **integralidade** (o cidadão deve ser atendido em todas as suas necessidades), **equidade** (os recursos do sistema de saúde devem ser distribuídos de forma atenta às desigualdades existentes, com o objetivo de ajustar as suas ações às necessidades de cada parcela da população) e **controle social** (a sociedade controlando a execução da política de saúde, inclusive nos aspectos econômicos e financeiros).

Facilidades:

Esta opção de menu tem por finalidade proporcionar ao público algumas funcionalidades que o auxiliem no acesso as informações disponíveis no sítio Datasus.

Estas facilidades poderão tornar mais rápido o conhecimento desta nova estrutura do sítio.

Desta forma, através do Mapa do Sítio Antigo, você poderá se posicionar na localização atual da informação acessando os vínculos da estrutura do sítio antigo.

O Mapa do sítio, o atual, dá uma visão geral da arquitetura da informação do sítio Datasus.

Através da opção Índice A-Z, pode-se acessar as funcionalidades e informações a partir da seleção de um termo que está listado em ordem alfabética. Para conhecimento da terminologia utilizada no conteúdo técnico do sítio Datasus, dispõe-se de um Glossário de Termos listado em ordem alfabética.

Serviços:

Em Serviços, estão relacionados os links, para os principais serviços do DATASUS, com descrição sumária, principais objetivos e configuração mínima de equipamento para sua utilização. Informações adicionais podem ser obtidas através dos núcleos estaduais de fomento e cooperação técnica.

PNIS:

Os serviços, aqui apresentados, tem a preocupação e o respeito aos princípios de descentralização e integração do SUS e o compromisso com os objetivos de avaliação da qualidade dos serviços de saúde e adequação tecnológica à realidade brasileira .

A discussão da Política de Informação e Informática para Saúde está aberta. Há ela em versão integral em PDF 2.0 do documento [A Construção da Política de Informação e Informática em Saúde do SUS](#), elaborado pelo comitê de sistematização, baseado no conjunto das contribuições recolhidas até o momento. O desenho dessa Política, sua discussão e sua aprovação foram definidos como prioridades da Área de Informação e Informática a partir do Seminário de Planejamento do Colegiado de Gestão do Ministério da Saúde ocorrido em fevereiro de 2005.

Como se pode perceber no documento, o processo de construção da política vem sendo desenvolvido ao longo de vários meses, tendo, como marco relevante, a sua discussão na 12ª Conferencia Nacional de Saúde. O documento continuará ainda no seu processo de construção incluindo a negociação na Comissão Intergestores Tripartite e elaboração dos planos de ação havendo ainda portanto, oportunidades de sua participação através de contribuições ao fórum desta página.

Este *Site* tem por objetivo disponibilizar todas as informações e permitir o acompanhamento do processo de construção da Política de Informação e Informática em Saúde, e também poderá baixar os documentos oficiais e ter acesso a agenda de eventos do processo.

Sistemas e Aplicativos:

Em Sistemas e Aplicativos, estão estruturadas as opções para os principais sistemas de processamento de dados do DATASUS, com descrição sumária, principais objetivos e configuração mínima de equipamento para sua utilização. Informações adicionais podem ser obtidas através dos núcleos estaduais de fomento e cooperação técnica.

Informações de Saúde:

A mensuração do estado de saúde da população é uma tradição em saúde pública.

Estatísticas Vitais: Compõem o registro sistemático de dados de mortalidade e de sobrevivência.

Informações epidemiológicas e morbidade: Com os avanços no controle das doenças infecciosas, e com a melhor compreensão do conceito de saúde e de seus determinantes populacionais, a análise da situação sanitária passou a incorporar outras dimensões do estado de saúde. Aqui se encontram dados de

morbidade, incapacidade, acesso a serviços, qualidade de atenção, condições de vida e fatores ambientais.

Indicadores de Saúde: Os indicadores de saúde se traduzem em informações relevantes para a quantificação e a avaliação dos dados em saúde.

Informações Financeiras:

Assistência a Saúde: Neste site há informações sobre assistência a saúde da população.

Rede Assistencial: Este tópico contém cadastros das redes hospitalares e ambulatoriais, o cadastro dos estabelecimentos de saúde, além de informações sobre recursos financeiros.

Informações Demográficas e Socioeconômicas: Divulgação de dados sobre as populações humanas (em aspectos como natalidade, produção econômica, migração, distribuição étnica etc.) sob uma perspectiva quantitativa, envolvendo condições, elementos, circunstâncias, fatores sociais e econômicos.

Fonte: construído a partir do sistema DATASUS in <<http://www.datasus.gov.br>>

Visualização da tela de apresentação dos serviços prestados pelo DATASUS:

DATASUS - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço <http://w3.datasus.gov.br/datasus/datasus.php>

Ministério da Saúde Destaque do governo

Acesso Rápido: Seleccione a opção

DATASUS Mapa Índice A-Z Contato Perguntas Frequentes MS-BBS

Informações de Saúde Informações Financeiras Sistemas e Aplicativos PNIIS Publicações O Datasus Serviços Facilidades

Bem-vindo ao Sítio Datasus

APRESENTAÇÃO
INFORMAÇÕES DE SAÚDE
PRODUTOS E SERVIÇOS
BASES DE DADOS
ARQUIVOS
RNIS

DESTAQUES

03/02/06 SISTEMA DE INFORMAÇÃO Versão 3.4 do TabWin já está disponível

02/02/06 SISTEMA DE INFORMAÇÃO Mudança do prefixo da central PABX do Datasus

10/01/06 Área de Comunicação do DATASUS
[Visite, no Portal da Saúde, a Área de Comunicação do DATASUS](#)

27/10/05 CARTÃO SUS
[Como acessar o sítio do Cartão SUS?](#)

[Mais Destaques](#)

NOVIDADES e ATUALIZAÇÕES

SIASIH, o sítio dos Sistemas Ambulatoriais e Hospitalares

Rede Interagencial de Informações para Saúde **RIPSA**
 RIPSA cadastra sistemas de informação sobre Saúde e Ambiente

Já está disponível o sítio TABLAB - Laboratório Permanente de Tabwin + SQL + R.

Concluído Internet

Iniciar DATASUS ... orkut - página ... Documento2 ... Endereço 04:56

5.3 INEP – INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISA EDUCACIONAL ANÍSIO TEIXEIRA

O Inep (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacional Anísio Teixeira) foi criado, por lei, no dia 13 de janeiro de 1937, sendo chamado inicialmente de Instituto Nacional de Pedagogia. No ano seguinte, o órgão iniciou seus trabalhos de fato, com a publicação do Decreto-Lei nº 580, regulamentando a organização e a estrutura da instituição e modificando sua denominação para Instituto Nacional de Estudos Pedagógicos.

Segundo o Decreto-Lei, cabia ao Inep:

Organizar a documentação relativa à história e ao estado atual das doutrinas e técnicas pedagógicas; Manter intercâmbio com instituições do País e do estrangeiro; Promover inquéritos e pesquisas; prestar assistência técnica aos serviços estaduais, municipais e particulares de educação, ministrando-lhes, mediante consulta ou independentemente dela, esclarecimentos e soluções sobre problemas pedagógicos; Divulgar os seus trabalhos; Participar da orientação e seleção profissional dos funcionários públicos da União.

Nas décadas anteriores à sua criação, algumas tentativas de sistematizar os conhecimentos educacionais e propor melhorias ao ensino já haviam sido articuladas, sem conseguir, no entanto, ter a continuidade desejada. O Inep configurou-se, então, no primeiro órgão nacional a se estabelecer de forma duradoura como “fonte primária de documentação e investigação, com atividades de intercâmbio e assistência técnica”¹⁵⁹, como dizia a lei. Nos anos seguintes à sua criação, o Inep tornou-se uma referência para a questão educacional no País.

O ano de 1944 foi importante para o Inep, principalmente devido ao lançamento da Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos (RBEP), que ocorreu no mês de julho. Todas as informações educacionais produzidas pela autarquia passaram a ser publicadas neste veículo, que até hoje atende aos gestores, pesquisadores e estudiosos da Educação.

¹⁵⁹ LOURENÇO Filho, M. B. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, v 95, jul./set.1964, disponível em <<http://www.inep.gov.br>>, acesso em 23/01/2006.

Em 1952, assumiu a direção do Instituto o professor Anísio Teixeira, que passou a dar maior ênfase ao trabalho de pesquisa. Seu objetivo era estabelecer centros de pesquisa como um meio de “fundar em bases científicas a reconstrução educacional do Brasil”.¹⁶⁰ A idéia concretizou-se com a criação do Centro Brasileiro de Pesquisas Educacionais (CBPE), com sede no Rio de Janeiro, e dos Centros Regionais, nas cidades de Recife, Salvador, Belo Horizonte, São Paulo e Porto Alegre. Tanto o CBPE como os centros regionais estavam vinculados à nova estrutura do Inep.

Em 1972, o Inep foi transformado em órgão autônomo, passando a denominar-se Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais, que objetivava realizar levantamentos da situação educacional do País. Esses levantamentos deveriam subsidiar a reforma do ensino em andamento – mediante a Lei nº 5.692/71 –, bem como ajudar na implantação de cursos de pós-graduação. Um ano depois, os Centros Regionais, que haviam se agregado em parte às universidades ou às secretarias de educação dos Estados, foram extintos. Em 1976, a sede do Inep foi transferida para Brasília. No ano seguinte, o CBPE foi extinto, marcando o fim do modelo idealizado por Anísio Teixeira e que deu ao Inep reconhecimento nacional e internacional.

Em 1981 foi lançado o *Em Aberto*, que possuía um caráter técnico e de assessoramento interno ao MEC, sendo modificado, mais tarde, para o atendimento de professores e especialistas fora da estrutura do Ministério.

Em 1985, o Inep passou por um novo desenho institucional. Retirou-se do fomento à pesquisa, para retomar sua função básica de suporte e assessoramento aos centros decisórios do Ministério da Educação.

Após este período de transformações, o Inep iniciou um outro processo de reestruturação e redefinição de sua missão, centrada em dois objetivos:

- Reorientação das políticas de apoio a pesquisas educacionais, buscando melhorar sua performance no cumprimento das funções de suporte à tomada de decisões em políticas educacionais;

¹⁶⁰ Relatório do Inep 50 anos, 1987, disponível em <<http://www.inep.gov.br>, acesso em 23/01/2006>.

- Reforço do processo de disseminação de informações educacionais, incorporando novas estratégias de modalidades de produção e difusão de conhecimentos e informações.

No início dos anos 90, o Inep atuou como um financiador de trabalhos acadêmicos voltados para a educação. A partir de 1995 houve o processo de reestruturação do órgão. Com a reorganização do setor responsável pelos levantamentos estatísticos, pretendia-se que as informações educacionais pudessem, de fato, orientar a formulação de políticas do Ministério da Educação.

O primeiro passo se deu com a incorporação do Serviço de Estatística da Educação e Cultura (Seec), em 1996, à Secretaria de Avaliação e Informação Educacional (Sediae), do Ministério da Educação. O Seec, criado em 1937, era um órgão do Poder Executivo, com longa tradição na realização de levantamentos estatísticos na educação brasileira. Em 1997, a Sediae é integrada à estrutura do Inep, passando a existir, a partir desta data, um único órgão encarregado das avaliações, pesquisas e levantamentos estatísticos educacionais no âmbito do governo federal. Nesse mesmo ano, o Inep foi transformado em autarquia federal.

Nos últimos anos, o Instituto reorganizou o sistema de levantamentos estatísticos e teve como eixo central de atividades as avaliações em praticamente todos os níveis educacionais.

Com base na Portaria nº. 2.255, de 25 de agosto de 2003, Art. 1, O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), criado pela Lei n. 378, de 13 de janeiro de 1937, é transformado em autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação, nos termos da Lei nº. 9.448, de 14 de março de 1997, alterada pela Lei nº. 10.269, de 29 de agosto de 2001, e tem por finalidades:

- I - organizar e manter o sistema de informações e estatísticas educacionais;
- II - planejar, orientar e coordenar o desenvolvimento de sistemas e projetos de avaliação educacional, visando o estabelecimento de indicadores de desempenho das atividades de ensino no País;
- III - apoiar os Estados, o Distrito Federal e os Municípios no desenvolvimento de sistemas e projetos de avaliação educacional;

IV - desenvolver e implementar, na área educacional, sistemas de informação e documentação que abranjam estatísticas, avaliações educacionais, práticas pedagógicas e de gestão das políticas educacionais;

V - subsidiar a formulação de políticas na área da educação, mediante a elaboração de diagnósticos e recomendações decorrentes da avaliação da educação básica e superior;

VI - coordenar o processo de avaliação dos cursos de graduação, em conformidade com a legislação vigente;

VII - definir e propor parâmetros, critérios e mecanismos para a realização de exames de acesso ao ensino superior;

VIII - promover a disseminação de informações sobre avaliação da educação básica e superior; e

IX - articular-se, em sua área de atuação, com instituições nacionais, estrangeiras e internacionais, mediante ações de cooperação institucional, técnica e financeira, bilateral e multilateral.

Esta área reúne os serviços prestados pelo Inep aos seus usuários: alunos, pesquisadores, professores, diretores e coordenadores de instituições. Algumas áreas são de acesso restrito.

Serviços do INEP

Serviços do Enem:

Consulta ao número de inscrição do estudante: Dados disponíveis para inscrições de 1998 a 2004.

Instituições e cursos de Educação Superior que aderiram ao Enem :Algumas instituições reservarão vagas aos participantes que obtiverem média maior ou igual a determinada nota; outras, substituirão a nota do vestibular pela nota do Enem.

Sistemas de consulta a publicações, dados estatísticos e simuladores:

Publicações do Inep: Documentários, análises e diagnósticos, avaliações, boletins técnicos, coleções, entre outros documentos.

Simulador Custo-Aluno: Estimula o debate sobre os custos educacionais no país.

EDUDATABRASIL: Reúne dados de vários anos, referentes à matrícula, docentes, infra-estrutura e indicadores de eficiência e rendimento educacional de todos os níveis de ensino. Apresenta a evolução dos indicadores educacionais do Brasil. É voltado principalmente para pesquisadores e gestores, além do público em geral. Apresenta os gastos com Educação: apresenta estudos elaborados pelo Inep em parceria com o DISOC/IPEA e IBGE.

Censo de Educação Superior: coleta, anualmente, uma série de dados de

Censo da Educação Superior: coleta, anualmente, uma série de dados do ensino superior no País, incluindo cursos de graduação, presenciais e à distância.

Censo Escolar: fornece informações referentes às matrículas nas escolas da Educação Básica.

DATAESCOLABRASIL: Permite o acesso a informações sobre as instituições rurais e urbanas da creche ao ensino médio, nos âmbitos federal, estadual ou municipal.

Indicadores Internacionais: apresenta alguns endereços de sítios que disponibilizam indicadores internacionais relacionados à educação.

Levantamentos especiais: são estudos estatísticos realizados pelo Inep para responder a uma necessidade de informações específicas que deverão orientar ações e políticas educacionais. Muitas vezes, parte dos dados é informada no Censo Escolar e o levantamento especial tem caráter complementar.

Sinopses Estatísticas da Educação Básica: são documentos que apresentam dados referentes a estabelecimento, matrícula, função docente, movimento e rendimento escolar, para as diferentes modalidades de ensino brasileiras, que são o Ensino Regular (Educação Infantil e Ensino Fundamental e Médio), a Educação Especial e a Educação de Jovens e Adultos.

Sinopses Estatísticas da Educação Superior: oferecem um amplo conjunto de variáveis que permitem traçar um retrato atual e completo desse nível de ensino, com base no qual podem ser aprofundados os diagnósticos e reorientadas as políticas de expansão educacional, aliadas à melhoria da qualidade do ensino superior.

Serviços da Educação Básica:

Cadastro das Escolas da Educação Básica: Banco de dados da que disponibiliza informações sobre as instituições rurais ou urbanas dos variados níveis e modalidades de ensino.

DATAESCOLABRASIL : Permite o acesso a informações sobre as instituições rurais e urbanas da creche ao ensino médio, nos âmbitos federal, estadual ou municipal.

Sistema de Consulta a Matrícula do Censo Escolar: Fornece um relatório com o número de alunos matriculados nas diversas modalidades de ensino.

Serviços da Educação Superior

Educação Superior: Cursos e Instituições: Verifica informações sobre as instituições de ensino superior e seus cursos.

Avaliação Institucional: Cadastro de Avaliadores: Orienta como os profissionais devem proceder para participar de processos de avaliação de

<p>profissionais devem proceder para participar de processos de avaliação de Instituições de Educação Superior.</p> <p>Sistema de Informações da Educação Superior: Base de informações sobre o sistema da Educação Superior.</p>
<p>Publicações:</p> <p>Estatísticas dos Professores no Brasil - Outubro de 2003: reúne algumas das principais estatísticas sobre a situação dos professores no Brasil. (2003)</p> <p>Mapa do Analfabetismo no Brasil: fornece subsídios aos poderes públicos na formulação das políticas educacionais, principalmente no que diz respeito ao combate ao analfabetismo. (2003)</p> <p>Geografia da Educação Brasileira: mostra indicadores educacionais atualizados. As informações estão divididas em seis seguimentos diferentes. (2001)</p> <p>Números da Educação no Brasil: fornece uma série de relatórios a respeito da educação brasileira, como Percentual de alunos atendidos por infraestrutura disponível nas escolas segundo o nível de ensino, Gasto público em educação, entre outras. Os dados variam de 1994 a 2001. (2001)</p>
<p>Biblioteca:</p> <p>O Centro de Informação e Biblioteca em Educação - Cibec é responsável pela disseminação de informações educacionais. Essas informações podem ser primárias (produzidas pelo próprio Inep), secundárias (fornecidas por instituições educacionais públicas e privadas) e terciárias (informações primárias e secundárias que receberam tratamento ou agregação de valor). Ligado à Diretoria de Tratamento e Disseminação de Informações Educacionais do Inep, o Cibec aborda variados temas educacionais, como por exemplo: educação básica e superior; avaliações e estatísticas educacionais; comunicação e educação; currículo; educação ambiental; especial; indígena; educação infantil; profissional; rural; filosofia da educação; financiamento da educação; formação e capacitação de professores; gestão da escola; políticas públicas em educação; psicologia da educação; tecnologia e educação etc. O Cibec possui bibliotecários que orientam os usuários quanto à consulta ao seu acervo e à utilização dos sistemas de acesso aos bancos de dados, via internet.</p> <p>Bases de dados integradas via Thesaurus - O Cibec possui um Thesaurus, vocabulário de termos relacionados, especializado em educação, o Thesaurus Brasileiro da Educação – Brased. Esta ferramenta integra e padroniza todas as bases de dados educacionais do Inep e toda a pesquisa pode ser feita por meio dela.</p>
<p>Avaliação e Exames:</p> <p>Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes): Criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, é o novo instrumento de avaliação superior do MEC/Inep. Ele é formado por três componentes principais: a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes. O Sinaes avaliará todos os aspectos que giram em torno desses três eixos: o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente, as instalações e vários outros aspectos. O Sinaes possui uma série de instrumentos complementares: auto-avaliação, avaliação externa, e instrumentos de informação (censo e cadastro) e o <u>Enade, Avaliação</u></p>

dos cursos de graduação . Com os resultados das avaliações, é possível traçar um panorama da qualidade dos cursos e instituições de educação superior no País. Os processos avaliativos serão coordenados e supervisionados pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (Conaes). A operacionalização será de responsabilidade do Inep.

Encceja: é o instrumento que avalia as competências e habilidades de jovens e adultos, residentes no Brasil e no exterior, em nível de conclusão do ensino fundamental e do ensino médio. Entre seus principais objetivos, destacam-se: construir uma referência nacional de auto-avaliação para jovens e adultos por meio de avaliação de competências e habilidades, adquiridas no processo escolar ou nos processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais; estruturar uma avaliação direcionada a jovens e adultos que sirva às Secretarias da Educação para que procedam à aferição de conhecimentos e habilidades dos participantes no nível de conclusão do ensino fundamental e do ensino médio nos termos do artigo 38, §§ 1º e 2º da Lei nº 9.394/96 – Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB);

Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica (Saeb): Acontece desde 1990, é composto por dois processos de avaliação distintos: a Avaliação Nacional da Educação Básica (Aneb), que é sistêmica e é aplicada em amostra aleatória de estudantes, e a Avaliação Nacional do Rendimento Escolar (Anresc), mais extensa e detalhada, com foco em cada unidade escolar.

Laboratório Latino-americano de Avaliação da Qualidade da Educação –

LLECE: Foi criado oficialmente no dia 10 de novembro de 1994 na Cidade do México, onde foi estabelecida uma estrutura formada pela Assembléia de Coordenadores Nacionais; a Coordenação do projeto junto à Oficina Regional de Educação para América Latina e o Caribe - OREALC - sediada em Santiago do Chile. O Laboratório é um recurso técnico que a UNESCO coloca à disposição dos países latino-americanos, constituindo-se num âmbito técnico-político de discussão em relação à problemática da aprendizagem e suas variáveis relacionadas. A partir desse momento, foram se incorporando países que, na atualidade, são: Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguai, Peru, República Dominicana, Uruguai, Venezuela e dois Estados Mexicanos sem direito a voto, o Estado de Nuevo Leon e de Potosí. O Laboratório, como um projeto de cooperação regional, promove uma gestão educativa comprometida com a obtenção de resultados e nível de proficiência dos alunos, o que permitirá a modernização da administração educativa nos países envolvidos. A coordenação da parte Brasileira do projeto é toda realizada pelo Inep, que participa com o LLECE desde 1997, e repassada para as partes interessadas.

Programa Internacional de Avaliação de Alunos – PISA: O PISA é um programa internacional de avaliação comparada, cuja principal finalidade é produzir indicadores sobre a efetividade dos sistemas educacionais, avaliando o desempenho de alunos na faixa dos 15 anos, idade em que se pressupõe o término da escolaridade básica obrigatória na maioria dos países.

Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE): Esta organização tem uma coordenação nacional participante em cada país. No Brasil, o PISA é coordenado pelo Inep. As avaliações do PISA incluem cadernos de prova e questionários e acontecem a cada três anos, com ênfases distintas em

três áreas: Leitura, Matemática e Ciências. Em cada edição, o foco recai principalmente sobre uma dessas áreas. Em 2000, o foco era na Leitura; em 2003, a área principal foi a Matemática; em 2006, a avaliação terá ênfase em Ciências. Alguns elementos avaliados pelo PISA, como o domínio de conhecimentos científicos básicos, fazem parte do currículo das escolas, porém o PISA pretende ir além desse conhecimento escolar, examinando a capacidade dos alunos de analisar, raciocinar e refletir ativamente sobre seus conhecimentos e experiências, enfocando competências que serão relevantes para suas vidas futuras.

Em 2003, participaram do PISA 250 mil adolescentes com 15 anos de idade em 41 países, sendo 30 deles membros da OCDE e os demais, convidados. Da América Latina, participaram Brasil, Uruguai e México.

Em 2006, o Brasil participará pela terceira vez do programa, junto com mais cinco países latino-americanos: Argentina, Chile e Colômbia, além de Uruguai e México Programa Mundial de Indicadores Educacionais (WEI)

Programa Mundial de Indicadores Educacionais – WEI: foi iniciado em 1997 com a participação de 12 países, incluindo o Brasil por meio do Inep, convidados com o objetivo de desenvolver um sistema de indicadores educacionais comparáveis internacionalmente que possibilitem uma análise comparativa entre os sistemas de educação de um conjunto de países em desenvolvimento e dos países da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE. Atualmente o número de países participantes subiu para 19, o que equivale a 70% da população global.

Fonte: construído a partir do sistema INEP in <<http://www.inep.gov.br>>

Visualização da tela de apresentação dos Serviços prestados pelo INEP:

5.4 SUAS – SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

A política pública de Assistência Social é incorporada ao campo da Seguridade Social a partir da Constituição de 1988, através de seus artigos 203 e 204, e é regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, de 1993. conjuntamente, estes dois instrumentos demarcam legalmente a virada histórica e inédita deste setor, que passa a se movimentar e se constituir em torno de novos sentidos, no que respeita à proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; ao amparo às crianças e adolescentes carentes; à integração no mercado de trabalho; à reabilitação e integração de pessoas portadoras de deficiências, conforme diz lei. É uma política não contributiva, alçada à condição de direito do cidadão e dever do Estado.

Estes são os diferenciais que separam o presente da visão assistencialista do passado ao redor da proteção a grupos sociais. Tal perspectiva foi substituída pela intensidade e potência de uma política que exige, por princípio, a reconfiguração da compreensão sobre o setor, e o estabelecimento de uma nova sistemática de ações públicas que, em conjunto, devem garantir o exercício dos direitos sociais básicos e do direito ao desenvolvimento integral do cidadão.

A partir do princípio político da assistência social como alicerçadora de condições de dignidade, empoderamento e protagonismo político, esta política pública pode ser uma forte aliada na universalização da cidadania, pois exige que novos termos componham o contrato social entre Sociedade-Estado e Mercado, reposicionando quem tem direito e como se acessam os serviços sociais e sobre quais necessidades e prioridades se inclui na agenda pública. (SPOSATI apud TAPAJÓS)¹⁶¹

Para Tapajós¹⁶², a repercussão e o alcance deste novo sentido, novos princípios e diretrizes determinam uma expressiva reconfiguração das estruturas em torno do direito à Assistência Social no Brasil, e marcam um ambíguo,

¹⁶¹ TAPAJÓS, Luziele M.S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: Uma nova arena na realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC-São Paulo. p.271.

¹⁶² id. p. 273

mas decisivo movimento, que envolve destruição e construção de princípios, valores e serviços, que agora devem ser marcados por uma nova consistência.

Até dezembro de 2002, a organização e a gestão nacional da Política de Assistência Social estava vinculada institucionalmente ao Ministério da Previdência e Assistência Social, através da Secretaria da Assistência Social – SAS e depois Secretaria de Estado da Assistência Social.

No artigo 19 da LOAS, em suas determinações, basicamente responsabiliza o órgão pela coordenação da PNAS e pela normatização e articulação das ações governamentais e não-governamentais no campo da assistência social, apoiando técnica e financeiramente os Estados, o Distrito Federal e os Municípios. Seu conteúdo indica o que o novo modelo de gestão da Assistência Social deveria ser aprimorado em um Sistema Descentralizado e Participativo.

Este Sistema é articulado a partir de algumas razões como: envolver a responsabilidade da União, Estados, Distrito Federal e dos Municípios de uma maneira integrada e colaborativa; por articular-se através de Comissões Intergestoras e dos Conselhos Deliberativos; por determinar a prestação de serviços através de uma rede voltada para as necessidades do conjunto da população, com controle e decisão coletiva, e por garantir a sua coordenação e a aplicação das normas gerais à esfera federal, o Comando Único da política, sendo a coordenação e execução dos benefícios, serviços, programas e projetos baseados nas respectivas esferas.¹⁶³

Assim, é densa e intrincada a alteração que vai motivar a institucionalização da nova sistemática da política de Assistência Social brasileira, já que distribui atribuições e competências pelas três esferas de governo.

No que diz respeito a informação, somente no ano de 1995, que se verifica, no planejamento da primeira gestão do governo Fernando Henrique Cardoso, uma das primeiras indicações à necessidade de implantação de sistemas de informações para o campo. Segundo Tapajós¹⁶⁴, “na documentação já existe a menção da realização de um cadastro nacional de entidades de assistência social, cuja estrutura organizativa ainda encontrava-se atrelada à área da previdência Social”.

¹⁶³ TAPAJÓS, Luziele M.S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: Uma nova arena na realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC-São Paulo. p.274

¹⁶⁴ TAPAJÓS, Luziele M.S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: Uma nova arena na realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC-São Paulo. p..275

Neste ano também foi realizada a I Conferência Nacional de Assistência Social¹⁶⁵, e que em suas deliberações encontra-se indicada a necessidade de socialização de informações associada à prática do controle social. Dessa forma, o apontamento coloca a importância da informação, recuperando-a como um componente estrutural, no que diz respeito aos recursos e sua alocação, aos serviços prestados e seus usuários.

Na seguinte Conferência realizada no ano de 1997, o tema novamente comparece, sobretudo assegurando a necessidade de providências para a garantia do controle social. Tapajós¹⁶⁶ nos afirma que:

Neste evento em particular, em todos os eixos de análise realizados pela Conferência, fica exposto que é imprescindível a implantação de um sistema de informação e de um banco de dados específico para a área, e que atinja em todos os seus campos de atuação.

Assim, a partir deste momento, esta requisição estará presente na maioria dos documentos normativos básicos da área que estabelecem os fundamentos do processo político-administrativo da Assistência Social, por exemplo a PNAS e a Norma Operacional Básica (NOB)

A Política Nacional de Assistência Social reconhece, ao realizar a avaliação sobre as situações circunstanciais e conjunturais deste campo, a dificuldade de identificação de informações precisas sobre os segmentos usuários da política de Assistência Social. De acordo com a PNAS as estratégias para a nova sistemática são:

A construção de um sistema de informações com vistas à promoção de ampla divulgação dos benefícios, programas e projetos da área, contribuindo para o exercício dos direitos da cidadania;
A utilização de indicadores para construção do Sistema de Avaliação de Impacto e Resultados da PNAS; e,
A implementação do sistema de acompanhamento da rede de assistência social.¹⁶⁷

¹⁶⁵ id. p.277

¹⁶⁶ id. p. 275

¹⁶⁷ BRASIL. *Política Nacional de Assistência Social*. Cortez, São Paulo, 2004.

Assim, na agenda básica da PNAS, estas questões encontram-se vinculadas ao nível estratégico, definidas pelo objetivo de construir “[...] sistema de informação que permita o monitoramento e avaliação de impacto dos benefícios, serviços, programas e projetos de enfrentamento da pobreza”.¹⁶⁸ Esta atribuição também é afirmada na Norma Operacional Básica de 1999, definindo a importância deste componente, quando prevê uma rede interconectada a ser constituída pelos novos instrumentos do Sistema Descentralizado e Participativo.

Dessa maneira, em setembro de 2004, foi aprovada a PNAS com a perspectiva de um Sistema Único de Assistência Social. Entretanto, o marco oficial para a implantação do Sistema foi em julho, quando o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) aprovou a Norma Operacional Básica do SUAS, estabelecendo um conjunto de regras que disciplinam a operacionalização da Assistência Social e a transição do antigo para o novo modelo.

A partir de um amplo processo de discussão ocorrido em todos os Estados brasileiros, a presente PNAS, reflete nosso compromisso de possibilitar à assistência social se efetivar como um pilar do Sistema de Proteção Social Brasileiro no âmbito da Seguridade Social.¹⁶⁹

Esse Sistema tem como modelo de gestão a descentralização e a participação, constituindo-se na regulação e organização em todo o território nacional de ações sócio-assistenciais. De acordo com a PNAS os serviços, programas, projetos e benefícios têm como foco:

A atenção às famílias, seus membros e indivíduos e o território como base de organização, que passam a ser definidos pelas funções que desempenham, pelo número de pessoas que deles necessitam e pela sua complexidade. Pressupõe ainda, gestão compartilhada, co-financiamento da política pelas três esferas de governo e definição clara das competências técnico-políticas da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com a participação e mobilização da sociedade civil e estes têm o papel efetivo na sua implantação e implementação.¹⁷⁰

¹⁶⁸ Id.

¹⁶⁹ TAPAJÓS, Luziele M.S. *Rede SUAS, 1.ª Oficina Nacional sobre Gestão da Informação em Assistência Social*. MDS.SNAS. 2005

¹⁷⁰ BRASIL. *Política Nacional de Assistência Social*. Cortez, São Paulo, 2004.p.41

Segundo o que consta na PNAS, o SUAS é a forma de materializar o conteúdo da Lei Orgânica da Assistência. É este Sistema que vai organizar a Assistência Social no país considerando o ambiente e o tipo de proteção social que a população usuária necessita.

Uma das novidades das regras da assistência social é a classificação dos municípios de acordo com sua capacidade de gestão. O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) estabelece três níveis: Inicial, Básica e Plena, atribuindo responsabilidades e incentivos para cada um deles. Municípios em todos os níveis de gestão devem possuir Conselho, Plano e Fundo Municipal de Assistência Social e também devem fazer aportes ao seu fundo. Aqueles que quiserem se habilitar no nível Básica ou Plena devem, entre outros requisitos, dispor ou planejar e organizar sua rede de proteção social básica por intermédio dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), as chamadas “Casas da Família”, em quantidade proporcional ao seu porte.

O SUAS além de organizar a PNAS, possibilita a normatização dos padrões nos serviços, qualidade no atendimento, indicadores de avaliação e resultado, rede socioassistencial, tendo como eixos estruturantes:¹⁷¹

- Matricialidade sócio-familiar;
- Descentralização político administrativa e territorialização;
- Novas bases para a relação entre Estado e Sociedade Civil;
- Financiamento;
- Controle Social;
- O desafio da participação popular/cidadão usuário;
- A Política de Recursos Humanos;
- A informação, o Monitoramento e a Avaliação.

O Sistema Único integra uma política pactuada nacionalmente, que prevê uma organização participativa e descentralizada da assistência social, com ações voltadas para o fortalecimento da família. Baseado em critérios e procedimentos transparentes, o Sistema altera fundamentalmente operações como o

¹⁷¹ BRASIL. *Política Nacional de Assistência Social*. Cortez, São Paulo, 2004.p.42

repassa de recursos federais para estados, municípios e Distrito Federal, a prestação de contas e a maneira como serviços e municípios estão hoje organizados.

O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) vem desenvolvendo um conjunto de ferramentas tecnológicas para garantir eficiência, agilidade e transparência do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Denominada Rede SUAS, ela estrutura o sistema nacional de informação do SUAS, favorecendo o processamento das transações financeiras, auxiliando nos processos de tomadas de decisão e fornecendo elementos imprescindíveis de monitoramento e avaliação dos programas, serviços, projetos e benefícios.

A informação e sua gestão, por meio de ferramentas tecnológicas, são consideradas como uma mediação lógica, indispensável e estratégica no contexto das políticas governamentais, assim como de outras organizações, visando a agilização de seus processos, o acompanhamento e monitoramento de suas ações.¹⁷²

Na 1.^a Oficina Nacional sobre a Rede SUAS, os debates giraram em torno de cinco temas: a finalidade do Sistema Nacional de Informação do SUAS – REDE SUAS, as linhas diretrizes que o definem e os padrões e protocolos tecnológicos para o seu desenvolvimento, as estratégias a serem produzidas, os usos e usuários da informação da REDE SUAS e as responsabilidades institucionais para a sua consecução. Esta grade foi construída coletivamente.

De acordo com o resultado desta 1.^a Oficina as finalidades do Sistema Nacional de Informação do sistema Único de Assistência Social – REDE SUAS são:

- Organizar a produção; o armazenamento e a disseminação dos dados e da informação disponibilizando-os na ótica da garantia da cidadania;
- Dar suporte à operação, à gestão, financiamento e controle social do SUAS, ao monitoramento e avaliação de programas, serviços, projetos e benefícios contemplando os diversos integrantes dessa política pública;
- Trabalhar dados operacionais e gerenciais visando a criação de indicadores de processos e resultados e as análises daí decorrentes;
- Gerar e gerir subsídios para a implantação de uma política articulada de informação que realmente promova novos patamares de

¹⁷² TAPAJÓS, Luziele M.S. *Rede SUAS, 1.^a Oficina Nacional sobre Gestão da Informação em Assistência Social*. MDS.SNAS. 2005

desenvolvimento da política de Assistência Social no Brasil, na perspectiva da integração das ações a serem realizadas e dos recursos a serem utilizados, facilitando a participação, o controle social e uma gestão otimizada da política;

- Democratizar a informação, na amplitude de circunstâncias que caracterizem a política de assistência social, desenvolvendo sistemas de informação que serão base estruturante do produto do SUAS, e na integração das bases de dados de interesse para o campo socioassistencial;
- Construir um suporte informacional que não só favoreça a gestão colegiada e a administração da política, mas também a realização do controle social;
- Integrar dados e informações dos três níveis de gestão, garantindo uma perfeita comunicação entre os entes federados e criando uma base de dados específica e comparativa da área;

Nas linhas diretivas¹⁷³ que compõem este relatório há alguns itens que diz respeito:

- a conjugação tecnológica da informação e da PNAS sempre na direção da cidadania;
- compreensão que o sistema de informação da assistência social não se resume à informatização e/ou instalação de aplicativos e ferramentas computacionais, mas também como uma cultura a ser impregnada na gestão e no controle social;
- princípios constitutivos de um sistema de informação para o SUAS deve ser considerado: estrutura de funcionamento da assistência social na ordem de um sistema único, com métodos ágeis, acessíveis, transparentes e compartilhados; o envolvimento de todos os atores e as demandas relacionadas;
- o sistema deve ser integrado na rede internet e alcançar órgão gestores, conselhos, redes de entidades, sociedade, usuários;
- o sistema deve prever a análise e tratamento dos dados.

Nos padrões e protocolos¹⁷⁴ do documento há a intencionalidade de utilização de plataformas e padrões das políticas de softwares livres; construção de “web-services”; e padronização no formato de comunicação.

No item que se refere às estratégias¹⁷⁵, podemos citar a respeitabilidade de um sistema em rede, a construção coletiva, desenvolver ferramentas orientadas a processos e resultados, construção de aplicativos e

¹⁷³ TAPAJÓS, Luziele M.S. *Rede SUAS, 1.ª Oficina Nacional sobre Gestão da Informação em Assistência Social*. MDS.SNAS. 2005

¹⁷⁴ id. p. 2005

¹⁷⁵ id.

subsistemas flexíveis, tipologia padronizada de dados, utilizar tecnologias de georeferenciamento e geoprocessamento, utilizar tecnologias de gestão eletrônica de documentos que permitam completa associação de fluxos de trabalho, integrar-se com outros sistemas de áreas complementares, entre tantas outras especificidades.

Em janeiro de 2005 entrou em funcionamento o SUAS Web, que substituiu o lento e burocrático sistema de renovação dos Planos de Ação dos municípios por tecnologia baseada em internet. Em sua primeira fase de funcionamento, com todos os obstáculos inerentes à implantação de um novo sistema, o SUASWeb foi acessado por cerca de 97% dos municípios que mantêm programas sociais co-financiados pelo governo federal. Aqueles que tiveram dificuldade em acessar a Internet foram assessorados por órgãos estaduais de Assistência Social, entre outros.¹⁷⁶

Vários outros sistemas compõem a primeira etapa da chamada Rede SUAS. Dentre eles, destacam-se:

Serviços do SUAS

GEOSUAS:

Sistema via internet que proporciona aos gestores, inclusive dos municípios, Distrito Federal e estados, a possibilidade de efetivar um dos princípios básicos do SUAS - a territorialização - integrando, processando e transformando o dado de cada território, tornando-se essencial para quem formula e produz ações de Assistência Social na perspectiva da Política Nacional de Assistência Social. Desta forma, o sistema recupera e cruza informações a respeito das ações e programas da área, onde os usuários (população, gestores, pesquisadores, entre outros) poderão gerar mapas temáticos detalhando, por exemplo, variáveis como ocupação, renda, tipo de trabalho, vulnerabilidade, infra-estrutura. Exemplo: será possível verificar numa determinada região atendida pelo Peti, Bolsa Família ou Casa das Famílias qual o índice de frequência escolar das crianças. A informação poderá ser comparada com outra região que não tenha o programa. A ferramenta possibilita cruzar informações de todos os municípios e construir indicadores conforme a necessidade do território de atuação, chegando até a escala municipal.

SUASWEB:

Ferramenta eletrônica via internet que é utilizada para repasse regular e automático de recursos federais aos estados e municípios, do Fundo Nacional para os fundos estaduais, municipais e do Distrito Federal. A gestão dos programas através do SUASWeb acaba com o atraso no repasse dos recursos federais e permite que os municípios tenham acesso direto aos processos em andamento, facilitando o monitoramento do cumprimento das metas.

¹⁷⁶ Ver <<http://www.assistenciasocial/suas.gov.br>>

INFOSUAS:

Sistema-espelho disponibilizado na internet que disponibiliza todos os dados gerados pelo SUASWeb, incluindo quantidade de usuários em cada programa, valores transferidos, classificação dos programas, tipos de intervenção organizadas por ano. Todos os dados são organizados e filtrados por município, Distrito Federal, estado e região e por ano de execução.

CADSUAS:

Sistema de cadastro informatizado da rede sócio-assistencial - governamental e não governamental -, visando identificar as entidades da rede pública e as co-financiadas da rede privada, sem fins lucrativos. Também dispõe de informações referentes a padrões de atendimento da rede de proteção sócio-assistencial.

Índice SUAS:

O índice SUAS foi criado com o objetivo de fazer a partilha, priorização e o escalonamento da distribuição de recursos para o co-financiamento da Proteção Social Básica, por meio de um critério técnico, de forma a priorizar aqueles municípios com maior proporção de população vulnerável (indicado pela taxa de pobreza), menor capacidade de investimento (receita corrente líquida municipal per capita) e menor investimento do Governo Federal na Proteção Social Básica (recursos transferidos pelo Fundo Nacional de Assistência Social - FNAS para a Proteção Social Básica per capita). O Índice SUAS será calculado todo ano pelo MDS e será seguido rigorosamente quando houver expansão dos recursos para a Proteção Social Básica, daí a importância de torná-lo público.

Resoluções:

Unificação de termos e campos de entrada de dados considerando a regulação específica (portarias, decretos e resoluções) para a integração de dados e utilização de ferramentas de gestão padronizadas como planos e relatórios.

Revisão do BPC:

Deve consolidar o cadastro de usuários, o cadastro de serviços, o cadastro de ações, programas e benefícios, possibilitando a visibilidade das realizações.

Guia de Proteção Social Básica:

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) estabelece três níveis: Inicial, Básica e Plena, atribuindo responsabilidades e incentivos para cada um deles. Municípios em todos os níveis de gestão devem possuir Conselho, Plano e Fundo Municipal de Assistência Social e também devem fazer aportes ao seu fundo. Aqueles que quiserem se habilitar no nível Básica ou Plena devem, entre outros requisitos, dispor ou planejar organizar sua rede de proteção social básica por intermédio dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), as chamadas "Casas da Família", em quantidade proporcional ao seu porte.

Fonte: construído a partir do site do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome in <http://www.mds.gov.br/ascom/hot_suas.htm>

Visualização da tela de apresentação dos serviços que serão prestado pelo Rede SUAS:



Neste capítulo, podemos verificar que enquanto os sistemas DATAPREV, DATASUS e INEP, apesar de serem sistemas que para a profissão é muito importante, não é próprio do Serviço Social. Enquanto, estes além de estarem em amplo funcionamento e atualizados, o REDESUAS, ainda está em processo de implantação, ou seja, aqueles existem há décadas, enquanto este, somente alguns anos. Dessa forma, fica claro como a assistência social esta “engatinhando” ao que se refere às Tecnologias de Informação.

O Serviço Social é considerado uma área complexa e intensa, no entanto, na maioria das vezes é trabalhada manualmente, com uma ínfima margem de recursos tecnológicos que poderiam estar auxiliando, simplificando e principalmente agilizando o processo de trabalho destes profissionais. Com estes recursos os profissionais poderiam utilizar menos o seu tempo tabulando ou cadastrando e investir seu tempo no estudo social.

Há uma gama de razões para a profissão encontrar-se neste processo “jurássico”. A própria visão dos contratantes dos serviços sociais que vêem a profissão como um serviço “pobre para pobres”, em outras palavras, para que investir em uma área que não traz lucratividade?

Temos também alguns profissionais da área que resistem às inovações, por diversos discursos que vão desde a ineficiência das tecnologias até a desumanização da profissão. Seja qual forem os motivos, a profissão de Serviço Social no Brasil, caminha a passos curtos, perante tantas transformações que estamos vivenciando e vamos vivenciar na contemporaneidade.

Nestas transformações atuais, temos alguns profissionais que destacam-se pelo pioneirismo na área das tecnologias de informações aplicadas ao Serviço Social. No próximo e último capítulo, veremos as experiências destas profissionais que implantaram ou estão implantando em seu espaço de trabalho as Tecnologias de Informações.

6 ALGUMAS EXPERIÊNCIAS DE INCORPORAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL EM LONDRINA E REGIÃO

O propósito central desse trabalho é detectar a influência das tecnologias de informação no processo de trabalho do Assistente Social, vista por profissionais que participaram do desenvolvimento e implantação de aplicações informáticas no município de Londrina e Região.

O marco das idéias aqui desenvolvidas e das análises realizadas foi delimitado pelo o reconhecimento da potência que a informação, peculiarizada pela tecnologia, vem exercendo na contemporaneidade. Dada essa relevância, foi preciso dedicar-se a uma percepção mais aprimorada em torno das novas configurações do universo da informação e das tecnologias.

Vimos nos capítulos anteriores, como o Serviço Social na Europa está em amplo desenvolvimento, sobretudo na introdução de um novo e complexo instrumento de trabalho: as tecnologias de informação.

Constatamos, a relevância de incorporar este recurso, tanto no que compete às alterações que estão acontecendo atualmente, quanto a importância de dar suporte aos valores e princípios embutidos no seio da profissão.

Autores vinculados e não vinculados ao Serviço Social defendem a necessidade da apropriação das tecnologias de informação que afetam não apenas o mundo do trabalho, mas também a sociedade de um modo geral.

Neste capítulo, consolidaremos as informações coletadas, apresentando o material levantado e analisando-a, de forma a construir um conhecimento dos formatos e dos papéis que a profissão atribuiu às tecnologias de informação. Para tanto, nossa pesquisa realizou-se com entrevistas a assistentes sociais que participaram do desenvolvimento de sistemas de informação aplicados ao seu trabalho profissional. Como roteiro das entrevistas tivemos três questões: o que levou a utilizar as tecnologias de informação? O que mudou com a utilização das tecnologias de informação? Considera que a aplicação das tecnologias de informação afeta o objeto e os processos de trabalho do serviço social?

Delimitamos o espaço geográfico apenas em Londrina e em sua região, somando-se então três assistentes sociais.

Estas profissionais trabalhavam respectivamente na Prefeitura Municipal de Londrina, na Prefeitura Municipal de Arapongas e no CISMEPAR – Consórcio Intermunicipal de Saúde do Médio Paranapanema, no período em que participaram da estruturação dos sistemas.

Dessa forma utilizamos o método qualitativo para nossa pesquisa, com entrevistas semi-estruturadas como técnica de coleta de dados e a análise centrada em estudos de caso.

6.1 APRESENTAÇÃO DOS SUJEITOS

Primeiramente vamos apresentar os sujeitos da pesquisa e concomitantemente a descrição sumária dos sistemas.

A primeira entrevista se deu com a Assistente Social Sâmia Machado Mustafá, funcionária da Prefeitura Municipal de Londrina, inserida na Secretaria Municipal de Assistência Social, no departamento de Gerência de Gestão da Informação, sendo diretora de Gestão do Sistema Municipal de Assistência Social. A mesma está participando da estruturação de um sistema de informação – CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) - desde o ano de 1998, juntamente com dois estagiários que fazem Processamento de Dados no CEFET (Centro Federal de Educação Tecnológica). Para dar início ao desenvolvimento do sistema foram conhecer o trabalho desenvolvido pela Prefeitura Municipal de São Paulo e também na Prefeitura Municipal de Maringá. O sistema, entretanto, ainda está em fase de construção.

Ela participa e desenvolve todo o desenho informacional do sistema, ou seja, na definição das funções, seqüência lógica de operação, geração de relatórios, restrições do sistema – senhas para diferentes especialidades, por exemplo – na interface de telas, entre tantas outras funções que dão suporte ao que chamamos de sistema de informação.

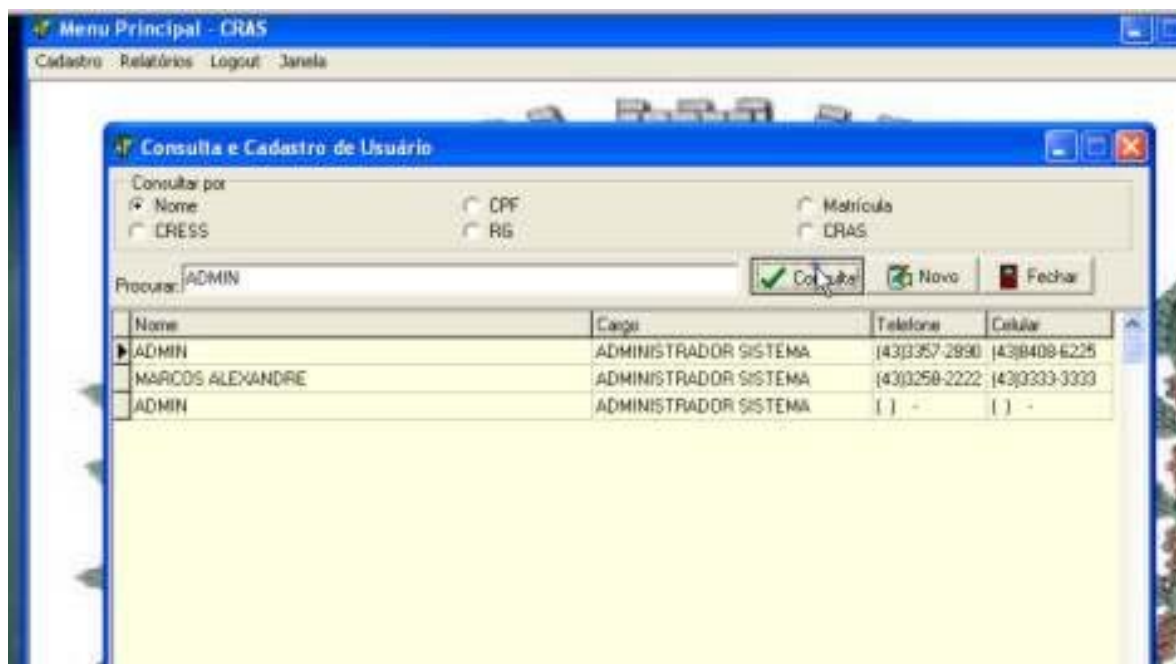
Esse Sistema tem como uma de suas funções gerar indicadores de vulnerabilidade. Insere-se todos os dados do usuário ou da família e o sistema automaticamente computa os dados inseridos e informa o índice de vulnerabilidade do usuário, em outras palavras, define se ele é elegível para receber os benefícios.

Outro atributo é que será um sistema em rede que estará interligado com todos os centros de referência do município e, mais adiante também, com as instituições da cidade, prevenindo que o mesmo usuário não seja atendido em diversas regiões, deixando sem benefício outras pessoas que poderiam ser atendidas. Situação que hoje ainda não tem controle.

O sistema produzirá diversas estatísticas e relatórios, entrecruzando diversos dados como: sexo, faixa etária, renda, números de dependentes, região, números de benefícios por família (neste ítem cruza-se os dados do titular com seus dependentes e os benefícios que cada indivíduo tem), quantidade de atendimento por profissional e também quem atendeu determinado usuário, em que data e horário, entre outros.

O cadastro de usuários será disponibilizado em todos os CRAS do município, e cada CRAS poderá fazer novas inclusões de usuários e também dar continuidade no atendimento que outro profissional que já tiver dado início. Terá restrições de senha – cada profissional terá a sua senha –, ou seja, terá reserva de informações, sigilo acerca de determinado assunto do usuário. A seguir colocamos como visualização do sistema CRAS algumas telas de sua interface.

Tela Consulta e Cadastro de Usuários



Tela Cadastro de Usuário

Menu Principal - CRAS
Cadastro Relatórios Logout Janela

Consulta e Cadastro de Usuário

Consultar por
 Nome
 CPF
 Matrícula
 CRESS
 RG
 CRAS

Cadastro de Usuário

Dados do Usuário | Login e Senha

Nome: CARLOS

Cargo: ADMINISTRADOR SISTEMA Nº Cnes: 0123456

Endereço: RUA DA PROGRAMAÇÃO, 25 Complemento: APTO 301

Cidade: LONDRINA Estado: PR Cep: 86010-210 Telefone: 433333-3333

Celular: (43)9999-9999 Matrícula: 6543210 RG: 258638 CPF: 012.345.678-90

Tela Cadastro de Pessoas

Menu Principal - CRAS
Cadastro Relatórios Logout Janela

Cadastro de Pessoas

Nome: CARLOS

NIS: CC:

Endereço: Complemento:

Bairro:

Cidade: Estado: CEP:

Telefone: Celular: CPF: RG:

Sexo: Nascimento: Tipo de Residência:

Renda: Procedência: CPTS:

Mãe:

Pai:

Dependentes:

Nome	NIS	CC	Telefone	Celular
ERICA	1	1	(1) -	(1) -

A segunda entrevista foi com a Assistente Social Kátia Maria Miquelin Carnicelli Inocente que foi funcionária da Prefeitura Municipal de Arapongas, também na Secretaria Municipal de Assistência Social, tinha como principais funções o Planejamento Social, elaboração de projeto e coordenação de alguns destes como por exemplo o Programa Unidade de Atendimento à Família, e

também ocupou o cargo de Técnico Social de Referência da Prefeitura. Kátia participou do processo de estruturação do Sistema de Informação SASAR – Sistema de Atendimento Social de Arapongas, iniciado no ano de 1997. A idéia principal do sistema era dividir o município em setores e manter a informação em rede. O desenvolvimento do sistema foi concomitante com um trabalho que estava sendo realizado na AMEPAR (Associação Municipal do Médio Paranapanema), orientado pelo Prof. Evaristo Colmán. Este sistema hoje é utilizado apenas para efetuar cadastro de usuários.

O SASAR quando ainda era aplicado fazia a divisão do município em setores, mantendo a informação conjunta em rede; podia evidenciar as necessidades principais de cada setor e aplicar projetos diferenciados de acordo com as necessidades reais, em outras palavras, ter um conhecimento territorial real.

Este sistema restringia informações que eram somente da especialidade do Serviço Social, outros funcionários não específicos da área não podiam manusear. Ele arquivava todos os atendimentos e encaminhamentos originados pelos setores desenvolvidos e, tinha um dispositivo de agenda que alertava que caso algum atendimento não tivesse sido resolvido.

A função *recursos* era outra característica importante do sistema. Ele indicava automaticamente, para cada benefício ofertado pela Secretaria, a possibilidade ou não do benefício ser disponibilizado, funcionando como o controle de estoques de uma empresa.

Finalizando a descrição do sistema vale ressaltar que este também fazia diversos relatórios e estatísticas organizadas por: sexo, faixa etária, quantidade de benefícios oferecidos, demanda por setor, benefícios por setor, renda, condição de trabalho (desemprego, emprego, sub-trabalho, funções), atendimento por profissional, encaminhamentos realizados (data, local, demanda).

A seguir expomos a tela principal deste sistema para visualização.

Tela Principal SASAR



A terceira entrevistada é a Assistente Social Júlia Andréa Cardoso Pupin, que foi funcionária do CISMENPAR (Consórcio Intermunicipal de Saúde do Médio Paranapanema), foi contratada para exercer a função de Assistente Social para Coordenação do Programa de Planejamento Familiar, para fazer atendimentos individuais e ambulatoriais, visitas domiciliares, quando houvesse necessidade, e também o planejamento social. A profissional participou da implementação e reestruturação (o sistema já existia na instituição, e estava passando por uma reestruturação) do Sistema Sollus, pois havia três sistemas funcionando ao mesmo tempo, O Sollus, O AGDAS (Agenda do Assistente Social) e o HIGIA (Sistema Modular de Saúde) .

Primeiramente foi comprado o AGDAS – A Agenda do Assistente Social para verificação de como seria a manipulação de dados do Serviço Social. Juntamente com o AGDAS, entretanto, havia na instituição outro programa que era o HIGIA, e também o Sollus, havendo problemas de adaptação. No ano de 1998, participou do desenvolvimento do Sollus, um sistema de informação específico do CISMENPAR, porém alimentado pelo HIGIA, e adaptado para o setor de Serviço Social.

Este sistema era conectado a todas as Unidades Básicas de Saúde e dos hospitais do município, contendo todas as informações necessárias dos atendimentos executados fora do CISMEPAR, o cadastro de todas as pessoas que passaram por atendimento na área da saúde do município e região, as especialidades nas quais essas pessoas foram atendidas, qual a doença de cada uma, que medicamento estavam usando, se ainda estavam se tratando, qual o local do tratamento, entre outras informações.

No setor de Serviço Social todas as funções foram desenvolvidas e estruturadas pela Assistente Social. O Serviço Social utilizava a rotina de atendimento geral do sistema de forma padronizada, ou seja, que todos tinham acesso, pois o paciente só era atendido pelo Serviço Social depois de ser atendido pelo Setor de Cadastro. Esta rotina permitia armazenar todos os procedimentos executados relativos ao paciente. O profissional podia ver quantas vezes este paciente fora atendido pelo sistema da saúde, o seu registro, sua idade, seu nome completo, peso, estatura, o diagnóstico, a terapêutica, e as especialidades em que foi atendido.

Percebe-se então que não há re-trabalho, nem atendimento, ou seja, as mesmas informações não precisam ser coletadas mais de uma vez, promovendo economia de tempo para o profissional, e conforto para o paciente. Nesta tela o diferencial é o aspecto *confidencial à especialidade e procedimentos executados*. Função locada pelo Serviço Social e que oculta de outros profissionais informações de caráter pessoal e procedimentos sigilosos, do paciente atendido.

As funções específicas do Serviço Social eram os benefícios que o profissional disponibilizava para os pacientes, o programa de Planejamento Familiar, a estrutura sócio-econômica do paciente, a fila de espera para cirurgias de toda a rede municipal, controle da agenda de ostomizados. Para cada função do Assistente Social existe uma tela específica que se interliga com as demais.

Os relatórios e estatísticas são planejados a partir das informações específicas do Serviço Social, podendo se interligar ou não com as informações gerais dos pacientes e das outras especialidades, sendo alguns destes relatórios: os atendimentos realizados, qual região/município em que tiveram atendimento, quem são os pacientes (cor, etnia, classe social, doenças, faixa etária, sexo, entre outros), Estrutura sócio-econômica dos pacientes, métodos anticoncepcionais utilizados, abortos, método de concepção, mulheres em gestação, cirurgias executadas por

período e especialidades, situação da fila de espera, relatório de benefícios, índice de doenças, entre muitos outros. A seguir mostraremos a tela principal de atendimento, a tela de planejamento familiar e também a tela da Assistência Social.

Tela da Assistência Social

Ficha - Assistência Social

Estrutura Sócio Econômica

Escolaridade: 1 GRAU COMPLETO

Ocupação:

Renda Familiar: 01 a 03 Salários

Composição Familiar

Nome	Grau de Parentesco	Dt. Nascimento	Idade	Ocupação
▶ NOME PAI	Pai		106	
▶ NOME MAE	Mae		106	

Sair

Tela de Planejamento Familiar

Ficha - Planejamento Familiar

Método Anticoncepcional:

Tempo de Casado:

Gesta: Para: Cesárea: Abortos: Filhos Vivos:

Data último exame ginecológico: Indicado/Procedência:

O que o levou a procurar o serviço: Tipo: Data Cirurgia:

Patologia: Cirurgia aprovado?

Composição Familiar

Nome	Grau de Parentesco	Dt. Nascimento	Idade	Ocupação
▶ NOME PAI	Pai		106	
▶ NOME MAE	Mae		106	

Sair

Tela de Atendimento

Atendimento de Pacientes - NOME DO PACIENTE			
Número do atendimento	0000064-06	Código Paciente	00000001
Idade do Paciente	59(A)	Anos/Meses	
Nome do Paciente	NOME DO PACIENTE		Ficha - Dados Cadastrais
Peso (gramas)	<input type="text"/>	Estatura (cm)	<input type="text"/>
P.A. (mmHG)	<input type="text"/>	x	<input type="text"/>
Temperatura (°C)	<input type="text"/>		
Principais dados	<input type="text"/>		
Diagnóstico	<input type="text"/>		
Terapêutica	<input type="text"/>		
Tipo de Atendimento	<input type="text"/>	Grupo de Atendimento	GRUPO
Encaminhamento	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Confidencial à Especialidade	
CID Principal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CID Secundário	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Procedimentos Executados			
Descrição do Procedimento	Código	Quantidade	
<input type="text"/>			
Regumo de Prontuários Laudo APAC Receituário Cancelar Sair			
Dados adicionais Laudo AIH APAC Def. auditiva Ficha - Assistência Social Filha espera Planej. Familiar Benefícios			
F6 - Cancelar e Sair		F12 - Sair	

Ficha de Cadastro do Paciente

Fichas de Pacientes

Novo Atendimento
 Primeiro Atendimento

Número cadastro
 Número prontuário

Nome do Paciente

Nacionalidade
 Nascimento
 Idade

Natural de
 CNS

Sexo
 Estado civil
 Cor

Grau de escolaridade

Pai
 Mãe

Cônjuge
 Cartão gestante

Profissão
 Religião

Cidade
 CEP

Endereço

Bairro

Fone Residencial () -
 Fone Comercial () -
 Celular () -

Tipo de documento
 Documento
 Expedido em

E-mail
 CPF

Observação

Código no convênio
 Convênio

Indicado por
 Empresa

Conheceu o hospital?
 Médico

F2 - Atend. de Paciente já cadastrado
 F3 - Atend. de novo Paciente
 F5 - Confirmar / Selecionar
 F6 - Cancelar

Tela Ficha de Atendimento do Paciente

Internações

Pacientes Internados Nome de Paciente

Lista de atendimentos Ficha de atendimento

Atendimento

Número do atendimento: 0003619 Número do prontuário: 0003619 Data / Hora Inclusão: 06/01/2006 08:46 Usuário: FLAVIO

Convênio Plano Código do paciente no convênio

Número da liberação Número da guia Código de reserva Acidente de trabalho? Divulga internação?

Data / Hora: 06/01/2006 08:46 Tipo de vínculo Segurado/Titular Pis/Pasep segurado

Quarto - Leito Acomodação liberado Acomodação escolhido Setor Acompanhante Procedência

Médico C.P.F. C.R.M.

Especialidade Carater da internação Clínica

Procedimento Procedimento secundário Observação

CID Principal CID Secundário

Paciente

Paciente: PACIENTE Nascimento: 23/04/1950

Cidade: MARECHAL CANDIDO RONDON Estado: PR Telefone: (43)4342-3432 Idade: 55

Responsável

Responsável: RESPONSAVEL Telefone: (43)4343-4343

F2 - Alternar entre pastas F3 - Incluir F5 - Gravar F6 - Cancelar F7 - Imprimir Ctrl + F3 - Incluir origem ambulatorial F12 - Sair

Verificamos que somente uma das três entrevistadas possui um cargo que corresponde a sua real função, - diretora da gestão do Sistema Municipal de Assistência Social - a assistente social da Prefeitura Municipal de Londrina.

Constatamos que nos três casos os sistemas desenvolvidos ou em desenvolvimentos são bancos de dados.⁹⁵ Estes são usados principalmente para cadastros de usuários, registros de atendimentos das demandas, emissão de relatórios e automatização de algumas funções que auxiliam em decisões. Como exemplo de uma função automatizada, podemos citar a pontuação da

⁹⁵ Bancos de dados (ou bases de dados) são conjuntos de dados com uma estrutura regular que organizam informação. Essas estruturas costumam ter a forma de tabelas (cada tabela é composta por linhas e colunas). Informações utilizadas para um mesmo fim são agrupadas num banco de dados. Em sistemas computacionais, bases de dados são geridas por um sistema gestor de bancos de dados, ou SGBD. A apresentação dos dados pode ser semelhante à de uma planilha eletrônica, porém os sistemas de gestão de banco de dados possuem características especiais para o armazenamento, classificação e recuperação dos dados. Existe uma grande variedade de bancos de dados, desde exemplos simples como uma coleção de tabelas, até um modelo formalmente definido como o relacional. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Banco_De_Dados#>- Consultado em 30/12/05.

vulnerabilidade, sendo esta uma informação que vai auxiliar na concessão de benefícios.

6.2 ESTÍMULO ÀS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

Percebemos, de acordo com os depoimentos das Assistentes Sociais, que o que promoveu a utilização de tecnologias de informação foi o volume de registros e fichas de papel, a grande quantidade de atendimentos, a necessidade de gerenciar relações, a necessidade de organização de cadastros, fichas, documentos, relatórios, de planejamento, enfim a urgência de computar dados estatísticos que antes eram feitos manualmente.

No CISMEPAR a demanda aumentava, o cadastro era feito manualmente e já não havia tanto espaço físico: A proposta inicial era o cadastro normal escrito, o que em pouco tempo já dificultou a disponibilidade de espaço com a evolução do CISMEPAR. Com a implantação de um sistema, poderiam ser armazenadas todas as informações, não necessitando de tanto espaço físico, esse foi um dos motivos. – Júlia Pupin

Na Prefeitura Municipal de Arapongas havia a falta de controle das fichas e também dos atendimentos: Na assistência social em 97 nós iniciamos umas mudanças na administração política e encontramos um setor com 13.000 fichas sem controle de nada; com isso não conseguimos ter acesso às informações da população. Existia também a questão de que nós estávamos fazendo uma série de atendimentos à famílias dependentes do Serviço Social nas diferentes instituições, e não tínhamos controle. Kátia Inocente

Na Prefeitura Municipal de Londrina, todos os procedimentos eram manuais, com aumento de demanda diária: Não tínhamos banco de dados para nada, era tudo manual, sem respostas para a demanda. A demanda cresce diariamente, são cerca de 30.500 benefícios, imagina todo esse número manipulado manualmente? Como gerenciar isso, sem um sistema? Sâmia Mustafá

Neste contexto verificamos que a informação, além de ser reconhecida como um instrumento de acesso a recursos, é um item condicionante

de apoio ao processo decisório, ao controle social e conseqüentemente de aportes de gestão.

Assim, a partir da requisição de novas tarefas, a associação com as tecnologias de informação tornou-se um arcabouço para o aproveitamento das potencialidades do Serviço Social. Por outro lado, sempre se coloca o risco destas tecnologias comprometerem os princípios e valores da profissão: usa-las apenas como instrumento de controle ou racionalização? Que outros usos para potenciar os usuários podem ser encontrados?

Outra determinação que aparece em um dos depoimentos é a adequação aos instrumentos normativos básicos da profissão e que estabelecem os fundamentos do processo político-administrativo da Assistência Social em todos os esferas - União, Estados, Distrito Federal e Municípios – a saber: a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e a Norma Operacional Básica de dezembro de 1998.

Faz parte das diretrizes da Política Nacional de Assistência Social e também da NOB de julho, é preciso estar inserida tanto pela política nacional quanto pela necessidade local. Sâmia Mustafá

Na Conferencia Nacional de 1997 – Sobre a Importância do fluxo coerente de informações para a fundação de um novo patamar da Política Pública da Assistência Social, Tapajós¹⁷⁷ nos informa:

Neste evento em particular, em todos os eixos de análises realizados pela Conferência, fica exposto que é imprescindível a implantação de um sistema de informação e de um banco de dados específicos para a área que atinja em todos os seus campos de atuação.

Coincidindo com as idéias da L. Tapajós, a Política Nacional de Assistência Social, prevê em seu documento oficial,

Confirmando as deliberações sucessivas desde a I Conferência Nacional de Assistência Social de 1995, a IV Conferência Nacional, realizada em 2003, define-se claramente pela elaboração e implementação de planos de monitoramento e avaliação e pela criação de um sistema oficial de informação.¹⁷⁸

¹⁷⁷ TAPAJÓS, Luziele M.S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova área de realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC – São Paulo. p.275

¹⁷⁸ BRASIL. Política Nacional de Assistência Social. Cortez, São Paulo, 2004. p.61

Desse modo, a Política Nacional de Assistência Social reconhece ao realizar a avaliação sobre as situações circunstanciais e conjunturais deste campo, a dificuldade de identificação de informações precisas sobre os segmentos de usuários da Assistência Social e a necessidade do uso de outras ferramentas essenciais a serem desencadeadas para a consolidação da Política e também para a implementação do Sistema Único de Assistência Social. “Dessa forma, esta requisição começa a ser reconhecida nos documentos normativos básicos da área que estabelecem os fundamentos do processo político-administrativo da assistência social”¹⁷⁹

Estes instrumentos normativos que estão em vigor dispõem sobre a necessidade da configuração de um sistema de apoio para a atuação estratégica dos profissionais, e estes podem ter nas tecnologias de informação um dos seus componentes primordiais para a efetividade de seu trabalho – a informação.

A afirmação das bases normativas pode ser uma medida de avaliação sobre o significado das tecnologias de informação, tanto em sua inserção, como em sua ausência neste campo de trabalho.

Dentro desses apontamentos é de fundamental relevância verificarmos que alguns profissionais estão assumindo para si a tarefa de gerenciar sistemas de informação, e que estes tem a possibilidade de vislumbrar uma gama de procedimentos técnicos específicos da área que outros profissionais não têm. Juran apud Wolff¹⁸⁰ nos coloca que dentro destas tarefas de gerenciamento se encontram algumas técnicas inovadoras que são bases importantes para a humanização dos sistemas.

As equipes de projeto (as quais trabalham particularmente em problemas específicos ou objetivos); a tomada de decisão por consenso (onde as mudanças desejadas para o sistema...podem ter sua origem em qualquer nível e serem submetidas aos níveis mais altos) e o autocontrole.

¹⁷⁹ BRASIL. Política Nacional de Assistência Social. Cortez, São Paulo, 2004. p.61

¹⁸⁰WOLFF, Simone. *Informatização do trabalho e reificação: Uma análise à luz dos programas de qualidade total*. Dissertação (Mestrado), Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1998. p. 164

O autocontrole é definido por Juran apud Wolff¹⁸¹ “como a inspeção dos resultados pelo indivíduo que os produz e não por um gerente de controle”, num sentido mais amplo significa que o profissional participa do planejamento do trabalho e exerce autonomia e arbítrio no modo como o trabalho é executado.

Verificamos que estes profissionais aqui relatados exercem ou exerceram esta tarefa de gerenciamento humanitário, principalmente no que se refere ao autocontrole, pois este acontece quando “o trabalho é organizado de modo a permitir que a pessoa tenha domínio completo sobre a obtenção dos resultados planejados” (Juran apud Wolff)¹⁸²

Para o autor, para que uma pessoa fique em estado de autocontrole e, portanto, para que possa ter a devida responsabilidade que o trabalho informatizado exige, é necessário que se atenda a três critérios: conhecimento do que devem fazer; conhecimento do que estão fazendo e; os meios de regularizar o que estão fazendo no caso de não estarem cumprindo os objetivos.

É dessa forma que a tecnologia de informação introduz mudanças significativas na organização do trabalho. Segundo o autor¹⁸³, esse novo trabalhador tem:

Autocontrole sobre como o trabalho é feito e participa de todas as funções da administração do controle daquele serviço. O indivíduo utiliza os esforços, as habilidades, o conhecimento e o intelecto pessoais para combinar com outros recursos de entrada (folhas de processo e outros documentos “como fazer”, equipamentos e ferramentas, materiais etc.) e criar saídas de valor para a organização.

Neste contexto, estes profissionais estão realmente assumindo esta tarefa de gerenciamento concomitantemente com outras específicas da área (planejamento, execução, elaboração, gestão de políticas). Desse modo, não deixamos de apontar uma outra evidência importante para a visão de verdadeiros

¹⁸¹ id.

¹⁸² Id. p. 165

¹⁸³ WOLFF, Simone. *Informatização do trabalho e reificação: Uma análise à luz dos programas de qualidade total*. Dissertação (Mestrado), Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1998, p. 68

gestores e que aparecem nestes três profissionais: a inequívoca necessidade de se trabalhar em redes. Faleiros¹⁸⁴ vem afirmando há muito:

Esse envolvimento de novos atores na cena da operacionalização do Serviço Social implica a necessidade de se pensar um trabalho mais complexo inclusive para se estabelecer uma correlação de forças mais favorável ao usuário, o que pode ser feito com o trabalho em redes.

Para estas assistentes sociais não há dúvida da importância de se ter um trabalho em rede, pois todas deixaram claro que os sistemas desenvolvidos tinham a interconexão em rede, fazendo assim com que o trabalho fosse complexo mas ao mesmo tempo completo.

6.3 ALTERAÇÕES PROVOCADAS PELO USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

No tocante às mudanças que aconteceram depois da implantação dos sistemas, as respostas giraram em torno de apontamentos sobre um maior reconhecimento da profissão, aumento na produtividade, agilidade nos atendimentos, redirecionamento da política, um maior controle e organização e, também a profissionalização das atividades.

Dessa maneira, percebemos que a tecnologia de informação é um recurso que integra aplicações e serviços, permitindo uma utilização simplificada e, além disso, é um investimento em uma plataforma estratégica para a ampliação de serviços e aplicações baseadas na área social. Segundo Castells¹⁸⁵, as tecnologias de informação são ferramentas decisivas para aperfeiçoar processos de trabalho.

No tópico produtividade podemos perceber na fala da Assistente Social do CISMENAR na época da implantação que: *O Serviço Social estava começando, e inicialmente o número de atendimentos eram reduzidos, assim fomos montando mais alguns programas dentro do ambulatório, quando saí o número de*

¹⁸⁴ FALEIROS, Vicente de Paula. *Desafios do Serviço Social na Era da Globalização*. Revista Serviço Social e Sociedade, 61. São Paulo, Cortez, 1999. p. 179

¹⁸⁵ CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo, Paz e Terra, 2003. p.500

atendimentos diários numeravam em 100. Uma vez que o atendimento e o acesso às informações deveriam ser mais rápidos e isso foi propiciado pela informatização do sistema, sem isso não seria possível. Júlia Pupin

Com relação à agilidade, *“Sim, melhorou porque se torna mais ágil e prático tanto no registro quanto no acesso, considerando que o ambulatório e o número de pacientes é muito grande”. Júlia Pupin*

Referenciando o controle e melhoria no atendimento, podemos perceber nas palavras de Kátia Inocente, Assistente Social na época da implantação do sistema na Prefeitura Municipal de Arapongas, *“Ficou muito interessante, porque ele começou a funcionar, melhorando o atendimento às famílias; nós conseguimos ter um controle maior das cestas básicas, pois as pessoas que recebiam cestas básicas das igrejas não recebiam mais as nossas. Então nós podemos dar esse atendimento a outras famílias privilegiando o atendimento aos idosos, nós conseguimos descentralizar o atendimento fornecendo as cestas básicas na própria comunidade, e assim sendo, as famílias não precisavam ir até a cidade para buscar a cesta”.*

Verificou-se também uma melhoria no re-direcionamento político, como podemos constatar nos dizeres da assistente social Kátia Inocente: *“A partir desse projeto outros benefícios como a realização de carteiras de identidade, CPF, registro de nascimento, etc. foram realizados. As famílias davam mais importância a tudo a partir daí. Não havia mais enganos em relação às cestas básicas e com isso tudo ficou mais organizado”.*

A profissionalização do atendimento é um outro ponto relatado nos depoimentos das assistentes sociais: *“As pessoas que trabalhavam muitas vezes não tinham formação e com esse trabalho conseguimos profissionalizar, entre outras coisas, o atendimento”.* Kátia Inocente

Há um ponto em que percebemos uma melhoria na leitura da realidade. Iamamoto¹⁸⁶ coloca essa afirmação como um dos grandes desafios da profissão, *“pode-se concluir que articular a profissão e a realidade é um dos maiores desafios, pois entende-se que o Serviço Social não atua apenas sobre a realidade, mas atua na realidade”.* Juntamente com essa leitura, temos a fala de Sâmia Mustafá, Assistente Social da Prefeitura Municipal de Londrina: *“há uma facilidade*

¹⁸⁶ IAMAMOTO, Marilda V. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. Cortez, São Paulo, 2003. p.55

de conhecimento do público alvo. Podemos traçar o perfil deste público, além de ter um acesso rápido ao prontuário e agilidade. Podemos criar um sistema de localização e acompanhamento de cadastros e ter uma leitura real do território”.

Quanto à alusão ao reconhecimento da profissão, houve, neste tópico, divergências de respostas: em um caso houve reconhecimento, em outros, boicote.

O reconhecimento contribuiu para que os médicos entendessem melhor o trabalho de assistente social e seus benefícios; com a informatização os projetos e aplicações se tornaram palpáveis. A minha expectativa foi boa, pude fazer as coisas do meu jeito tendo condições de selecionar as coisas a meu modo, hoje só basta contemplar. Júlia Pupin

Todos gostaram e aprovaram. Mas entre o resultado concreto e a política eles pesaram mais a política. Houve a mudança da secretaria social e acabaram retirando ela do setor e a partir disso o projeto começou a enfraquecer. Kátia Inocente

“Não dá para avaliar ainda a partir do momento que tem o cadastro único. Tem o reconhecimento do público, isso é uma força”. Sâmia Mustafá

É visível para estas três profissionais que o fluxo de informações é consideravelmente significativo. Em pleno processo de amadurecimento, está sendo conferido um espaço maior às tecnologias de informação, que estão passando por etapas que formataram ou formatam uma extensa variação de utilizações relativas ao processo de trabalho do Serviço Social. É neste sentido que aparecem as possibilidades de contribuição para a solidificação das tecnologias de informação.

Para Kátia Inocente, “Como se vai organizar o trabalho, isso te fornece números, dados concretos passando-se a se analisar aquilo que é concreto e não daquilo que você acha que é verdade; ele sem nenhuma dúvida gera resultados pois apresenta números e dados que para qualquer instituição é muito importante. Nós acabamos mudando a realidade das fichas e tudo mais, eu fui, por quase dois anos, a única assistente social e não tinha como controlar o trabalho da equipe, e a partir do momento que o programa me forneceu dados tudo começou a melhorar”.

6.4 INFLUÊNCIA DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL

Quanto à influência ou alteração provocada pelas tecnologias nos processos de trabalho da profissão, algumas das entrevistadas indicam que o objeto e o processo de trabalho são modificados. No entanto, percebe-se que os entrevistados apontam apenas como mudanças os indicadores de desempenho.

A assistente social Kátia Inocente afirma que realmente modificam os processos de trabalho e também o objeto da profissão, pois inova os instrumentos de trabalho e, porque também é possível resgatar alguns conceitos da teoria e da prática. Evidencia que temos uma carência no que diz respeito aos instrumentos utilizados pela profissão e que com as tecnologias de informação esse aspecto se modificou: "Sem dúvida, pois a gente sempre discute isso de teoria e prática, mas a grande verdade é que nós temos dificuldade; uma em função da própria formação mesmo, é natural, pois os processos de aprendizagem não terminam na faculdade; e outra questão seriam instrumentos de dentro da área social da Assistência Social especificamente, nós temos em função da demanda, da conjuntura que nós temos, da realidade política. Nós temos uma pobreza de instrumentos utilizados, ainda se utiliza a entrevista (que claro é importante), mas você fica com um monte de dados e acaba não conseguindo organizar, porque se tem um população numerosa, você tem um trabalho complexo pra se resolver onde ocorre uma sobrecarga por parte do profissional, porque muitas vezes é uma equipe mínima e sem formação e é aí que a tecnologia da informação tem ajudado na organização do trabalho. Vai mudar a forma de manejo das coisas com a informática porque se consegue resgatar algumas coisas que muitas vezes se acaba esquecendo na teoria".

A Assistente Social Sâmia Mustafá, afirma que realmente afeta, pelo fato da realidade também alterar. Explica que dentro da profissão há uma necessidade de reforçar traços históricos persistentes em nossa formação profissional. "Afeta sim. [mas,] existe um processo dentro da profissão que resiste a tudo que é novo. [As novas tecnologias] mudam tudo, muda a prática, e isso assusta, dá medo. Insere grandes modificações, agilidade, conhecimento da demanda, do território. Distribuição de benefícios sem duplicidade".

Para a Assistente Social Júlia Pupin, os processos de trabalho não se modificam, o que mudam são as diversas formas de executá-los e a forma de organização dos mesmos. “Não, pois as mudanças que eu vejo são em questão da agilidade mesmo. Porque em uma entrevista, os dados de uma entrevista manual ou no computador, os dados serão os mesmos, então é só uma questão de armazenamento e organização. Agora em termos de técnica, ela não muda tanto para o atendimento manual quanto no computador”.

A partir destes depoimentos constatamos que há interpretações diversas quanto à interação mais profunda entre as tecnologias de informação, o objeto da profissão e os processos de trabalho do Serviço Social. Em alguns casos colocam-se os elementos de melhoria em produtividade, em agilidade; em outros verifica-se uma visão de mudança nos instrumentos de trabalho, e uma visão determinista e a-histórica da realidade, na qual a profissão teme modificações em seu seio. Acerca dessa afirmativa, nos remetemos à Iamamoto¹⁸⁷

Olhar para fora do Serviço Social é condição para romper tanto com uma visão rotineira, reiterativa e burocrática do Serviço Social, que impede vislumbrar possibilidades inovadoras para a ação, quanto com uma visão ilusória e desfocada da realidade, que conduz a ações inócuas. Ambas têm um ponto em comum: estão de costas para a história, para os processos sociais contemporâneos.

Tal visão da realidade conduz à acomodação, à rotinização do trabalho, ao burocratismo e à mediocridade profissional, na fala de Iamamoto.¹⁸⁸

Houve também a negação de que o objeto ou o processo de trabalho se alterasse por uma questão tecnológica, para a entrevistada o que ocorreu foi uma melhoria da segunda e afirmação do primeiro.

É provável que estas visões diferenciadas se devam ao fato das tecnologias de informação não estarem plenamente assimiladas e consolidadas, de modo que ainda não são palpáveis os seus impactos. E isto não foi verificado apenas por esta pesquisa, mas também em uma pesquisa, de âmbito nacional, de avaliação preliminar da situação informacional nos diversos organismos de gestão, que a SEAS – Secretaria de Estado de Assistência Social, juntamente com o

¹⁸⁷ IAMAMOTO, Marilda V. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. Cortez, São Paulo, 2003. p.22

¹⁸⁸ id.

Departamento de Informação e Avaliação executaram, e que pode ser confirmada no Relatório das Atividades do Órgão, no ano de 1999. Foram detectados nesta pesquisa, a fim de demonstrar a urgência de um trabalho para se consagrar novos entendimentos e intencionalidades referentes às tecnologias de informação, os seguintes pontos¹⁸⁹:

- Não havia integração dos sistemas em operação, quando este existia;
- Havia redundância de informações e repetições de funções nos sistemas;
- Os sistemas foram desenvolvidos limitando-se ao nível operacional, os dados não respondiam às necessidades da profissão;
- Existia uma incipiente ou nula descentralização de alimentação e consulta dos bancos de dados;
- Havia inexistência de infraestrutura técnica e também profissional (para a gestão interna dos sistemas e administrador de dados exclusivo para assistência social);
- Ausência de suporte técnico profissional para os usuários dos sistemas;
- Informações centralizadas e não disponíveis;
- Predominância de documentação escritural;
- Não se privilegiava sistemas gerenciais de apoio;
- Dificuldades para atendimento das demandas externas, assim como acúmulo de solicitações; e
- Freqüência do re-trabalho.

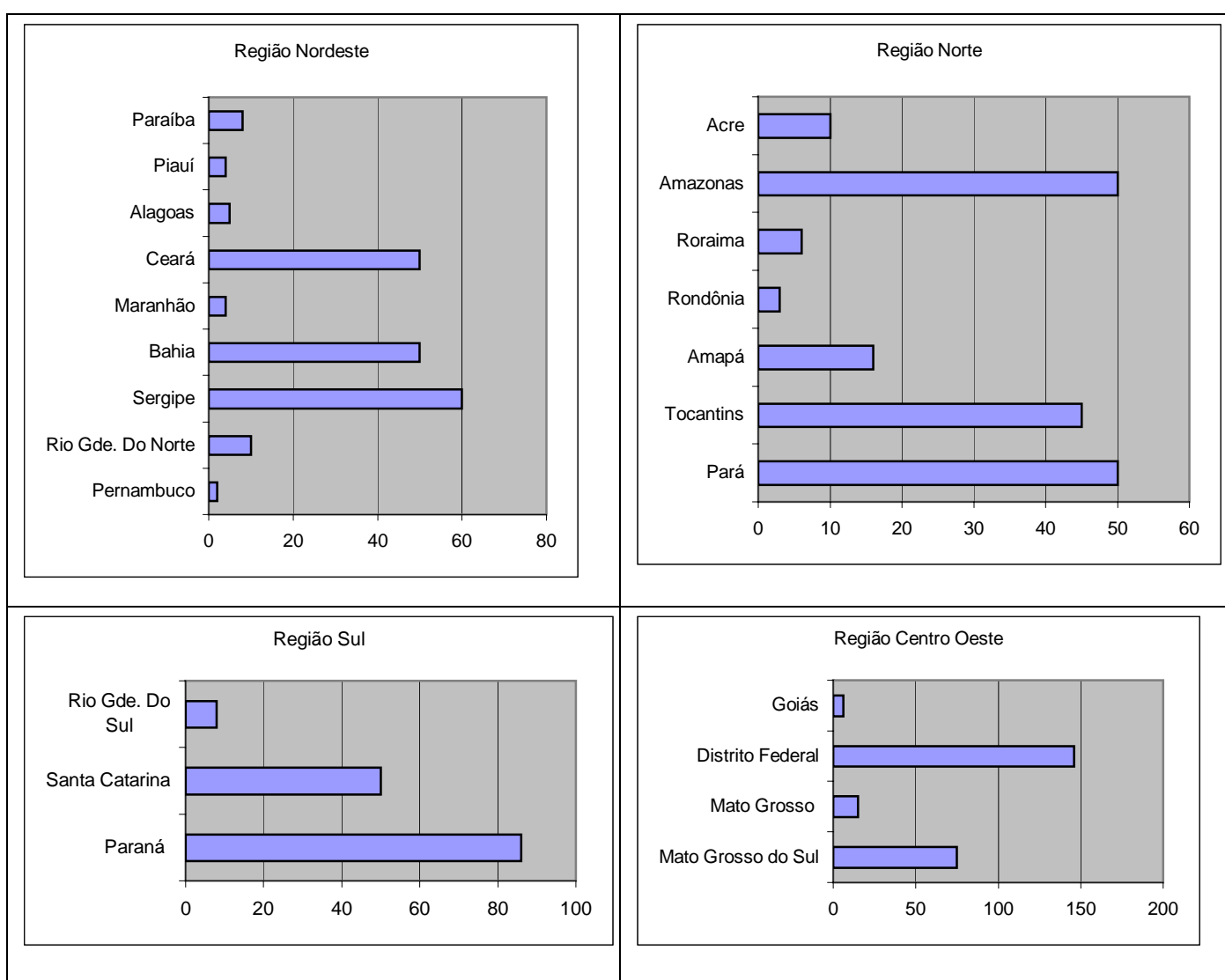
Concordando com a análise da pesquisa do SEAS, observamos na revisão de literatura do artigo do Professor Lutero Rosa descrito no segundo capítulo deste trabalho, que muitas das dificuldades e limitações relatadas também fazem

¹⁸⁹Ver <http://www.assistenciasocial.gov.br/conteudo/rede_articulada/diagnóstico_da_situação_atual_do_serviço_social.ppt> Não houve transcrição literal da análise, mas uma síntese desta que foi demonstrada no corpo do trabalho.

parte da realidade vivenciada em várias instituições, tanto na Europa quanto na América do Norte.

Ao analisarmos os dados coletados em nossa pesquisa, constatamos que os profissionais entrevistados relataram obstáculos e carências semelhantes.

A partir das averiguações da pesquisa do SEAS foram construídos alguns gráficos, dentre os quais, demonstraremos apenas dois, por serem os mais relevantes para o tema deste trabalho.



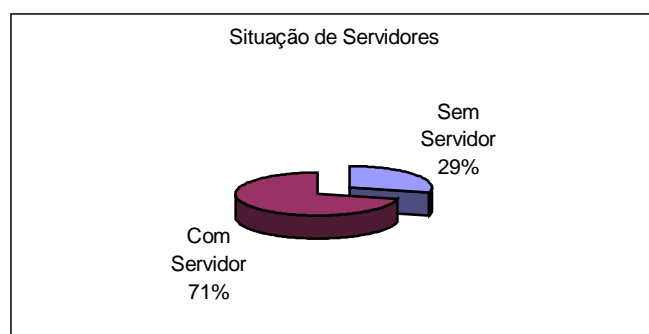
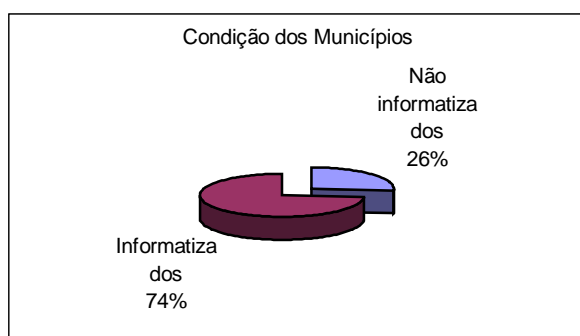
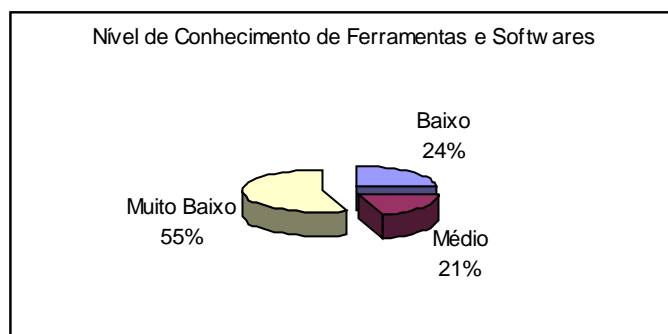
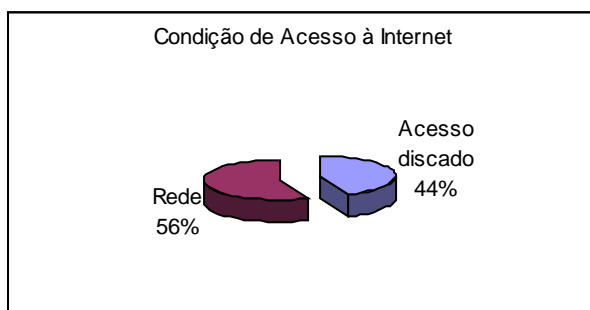
Fonte: Inventário de Hardware V.I disponível em http://www.assistenciasocial.gov.br/conteudo/rede_articulada/diagnóstico_da_situação_atual_do_serviço_social.ppt

Gráfico 1 – Situação de Hardware nos Estados Número de microcomputadores - situação em 2001

Justificando a situação encontrada e acima citada, os consultores da pesquisa avaliaram que derivava diretamente de alguns fatores, dentre os quais, o pouco tempo de organização da Secretaria, o estágio inicial de informatização, e a histórica distância do campo para com as possibilidades tecnológicas.

Aperfeiçoando esta análise, podemos distinguir que há o predomínio da escrituração manual em nível nacional, que age como força conservadora, uma vez que há um aumento de demanda do atendimento no decorrer do tempo; que a maioria dos sistemas existentes foram desenvolvidos tão somente por profissionais alheios à área de Serviço Social.

Há que se distinguir também que a centralização de informações se contrapõe à orientação da Lei e do Sistema descentralizado. Da mesma forma evidenciamos a carência de capacitação, bem como uma disparidade muito grande quanto ao número de equipamentos, tanto entre os Estados como entre as regiões, expondo a diferença de condições e de investimentos. Explicitamos o absurdo de haver, por exemplo, 10 equipamentos de informática para atender toda população do Estado do Rio de Janeiro, ou ainda duas dessas unidades para atender todo o Estado de Pernambuco.



Fonte: Inventário de Hardware V.I disponível em <[http://www.assistenciasocial.gov.br/conteudo/rede_articulada/diagnóstico da situação atual do serviço social.ppt](http://www.assistenciasocial.gov.br/conteudo/rede_articulada/diagnóstico_da_situação_atual_do_serviço_social.ppt)>

Gráfico 2 – Condições Infra-estruturais dos Estados – Situação em 2001

Estes gráficos conflitam com àqueles, pois uma simples análise do gráfico 2, no quadrante Condição dos Municípios, demonstra que não há possibilidade de 74% de um total de 5.561¹⁹⁰ municípios brasileiros serem informatizados, dentro do universo da Assistência Social no Brasil, sendo que no gráfico 1 fica evidente que existem Estados com números desprezíveis de equipamentos. Dizer que um Estado com apenas 2 equipamentos de informática, como é o caso do Estado de Pernambuco, pode ser considerado informatizado, é o mesmo que dizer que um indivíduo que tenha aprendido apenas a escrever seu nome, seja considerado alfabetizado.

Da mesma maneira e pelo mesmo motivo, como mostra o quadrante Situação de Servidores, não há como 71% dos municípios serem contemplados com o sistema de rede de Servidores.

A despeito dessas informações conflitantes, encontramos no quadrante Nível de Conhecimento de Ferramentas e Softwares, dados que expressam haver muito pouco, ou quase nenhum domínio dos instrumentos informacionais por parte dos profissionais da Assistência Social. Ora, questionamos com base nos dados do gráfico, como pode ser possível que apenas 21% da população universo da Assistência Social no Brasil domine de forma mediana os equipamentos e softwares, contra 79% que foram indicados como baixo ou muito baixos? Tudo isso numa época em que o domínio elementar destes conhecimentos já deixou de ser um diferencial, para ser pré-requisito, numa época em que já não se aprende mais praticando, e sim fazendo, numa era conhecida como Era da Informação.

O que os gráficos mostram vêm de encontro com alguns dos resultados da pesquisa desenvolvida neste trabalho, que salientam a centralização da informação, a predominância de documentação escritural arcaica, a baixa viabilização de recursos, as dificuldades para o atendimento das demandas, muito embora saibamos existam profissionais de Serviço Social, como os entrevistados deste trabalho, que já se apropriaram ou estão se apropriando destas tecnologias. Em outras palavras, esses profissionais já planejam o desenho informacional de suas próprias ferramentas de trabalho.

¹⁹⁰ Disponível em <<http://ibge.gov.br>> acesso em 06/01/2006.

Identificamos uma grande dificuldade na continuidade dos projetos que foram implantados, uma vez que quando há mudança ou substituição do profissional responsável pelo gerenciamento do projeto, este desacelera, regride, devido a restrições orçamentárias, resistência dos novos profissionais ou, simplesmente interesses políticos, conforme corrobora Kátia Inocente: “[...] mas ao entrar em questões políticas, começaram a boicotar, e acabaram minando o trabalho. Esse trabalho demorou alguns meses para ser feito e instalado, aí, nós re-cadastramos as pessoas e colocamos alguns requisitos para a continuidade de distribuição de benefícios, e como eu já disse, começaram a boicotar o trabalho. Por exemplo, tiraram uma assistente social que tinha uma ampla visão e daí o setor entrou em rotatividade e o que acabou ficando foi o projeto que era embasado em termos muito concretos, e hoje simplesmente se perdeu. O programa se tornou instrumento de controle da prefeitura, pararam de pagar manutenção para os técnicos que nós tínhamos. Hoje ele é usado muito abaixo do seu potencial, ele só serve para fazer cadastro, e para saber o dia que é para entregar a cesta básica. Eu saí e outras pessoas assumiram e acabou por se perder esse importante projeto por meras questões políticas.”

Outra evidência de quebra de continuidade fica demonstrada nas palavras de Júlia Pupin: “Esse programa foi desenvolvido por mim e pelo Flávio do Sollus, onde nem todos os profissionais tinham conhecimento e domínio de informática. Eu saí, e então o programa está lá guardado.”

Retomando o ponto da influência das tecnologias de informação no processo de trabalho e objeto do Serviço Social, evidenciamos, com a citação da pesquisa desenvolvida pelo SEAS, que a falta de assimilação e consolidação destas tecnologias, não é exclusividade regional, e sim um problema nacional.

Os processos de trabalho ainda são organizados de acordo com padrões arraigados dentro da área de Serviço Social. A inércia provocada por estas forças conservadoras são o alicerce da resistência à mudança, da resistência à busca de novos paradigmas. Constatamos que com esta visão também comunga a entrevistada Sâmia Mustafá: *“É preciso romper o preconceito em relação à máquina, não preconceito, mas resistência aos processos de mudança. Ao contrário do que é dito, as tecnologias de informação não desumanizam o atendimento em momento algum.”*

Pudemos perceber que as tecnologias de informação ainda têm um papel marginal, não estão no centro do processo de trabalho da profissão do Assistente Social, a despeito de outras profissões onde essas tecnologias já podem ser consideradas intrínsecas. Não se pode falar atualmente, por exemplo, no exercício da Engenharia, ou ainda em práticas bancárias sem tais tecnologias.

No entanto, verifica-se que há um esforço, uma tentativa de apropriação destas tecnologias de informação. As experiências aqui relatadas são relevantes para a nossa profissão, pois percebe-se que já há um reconhecimento básico.

Fazemos referência às palavras de Kátia Inocente: *“A tecnologia da informação permite colocar em prática muita coisa que estudamos na teoria e que muitas vezes não colocamos em prática.”*

Da mesma forma, ressaltamos os dizeres de Júlia Pupin: *“Com a informatização os projetos e aplicações se tornaram mais palpáveis. A minha expectativa foi boa, pude fazer as coisas do meu jeito, tendo condições de selecionar as coisas a meu modo, hoje só basta contemplar. Resumindo, todos ganham com a informatização”.*

Constatamos que o desenvolvimento, a assimilação, a apropriação de tais aplicativos informacionais pela profissão, além de assegurar um conteúdo específico para cada área de interesse, pode ser um acréscimo em referência aos princípios e valores estabelecidos pelo Serviço Social. O art.º 4, seção I da LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social -, vai abordar os princípios do Serviço Social. Estes basicamente são:

- A supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;
- Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;
- Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito à benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade;

- Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;
- Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão.

No que diz respeito à supremacia de igualdade de direitos no atendimento, podemos afirmar que com a inserção destas tecnologias, estes princípios, longe de serem solapados, podem ganhar em agilidade e qualidade.

Quanto à universalização de direitos sociais e divulgação de benefícios, serviços e programas, a informação é elemento fundamental. Ora, qual seria o melhor meio de asseverar para nossos usuários estas princípios, senão pela informação? Para o Serviço Social a informação é essencial; a informação é a matéria-prima no cotidiano profissional. Para se implantar e aprimorar políticas sociais e para administrar os serviços sociais, a informação tem uma função essencialmente estratégica.

Acreditamos que o respeito à dignidade do cidadão, resulta da somatória de princípios como, autonomia, direito a benefícios e serviços de qualidade, democratização da informação. Estaremos respeitando este indivíduo quando estivermos dando um atendimento de qualidade, sem segmentar, com iguais condições de atendimento, que este usuário procure nossos centros de atendimentos e não fique por horas esperando, perdendo seu dia de trabalho – por exemplo; que não haja duplicidade de benefícios para uns, faltando para outros – falta de controle sobre a distribuição dos benefícios, falta de um trabalho em rede; que eles tenham conhecimento de seus direitos e que conseqüentemente conheçam os serviços destinados a eles. Um dos meios de comunicação mais eficazes é a própria internet, que dá a possibilidade de se estender os serviços a um número maior de pessoas.

A partir dos itens acima expostos, podemos assegurar que as tecnologias de informação realmente adicionam no tocante à preservação dos valores arraigados da nossa profissão.

Para além do compromisso com a modernização administrativa, o desenvolvimento tecnológico, sobretudo da tecnologia da informação associado à ação dos atores que perfazem seu núcleo, deve proporcionar uma construção de ferramentas informacionais para a realização dos processos de trabalho.

Assim, estas ferramentas serão desenhadas de forma a fortalecer os valores profissionais, como a democratização da informação, na amplitude de circunstâncias que perfazem toda política social.

Nesse sentido, pode-se afirmar que com as alterações que estão ocorrendo na atualidade, com a Política Nacional de Assistência Social, das outras políticas sociais e demais instrumentos normativos da profissão cujas ações pautam-se, principalmente, na criação de sistemas de informação e na inserção de uma política de descentralização - na qual há o predomínio de descentralizar informações -, as tecnologias de informação revelam-se, não só como necessárias, mas fundamentais. Nesta conjuntura há uma ampliação de possibilidades de acesso a esses dispositivos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Investigar a assimilação das Tecnologias da Informação pelo Serviço Social, analisar se a profissão está se apropriando dos recursos informacionais disponíveis, a existência de uma postura crítica quando à apropriação e instrumentalização, são alguns passos que estão sendo pesquisados ultimamente. Acredita-se que as disputas em torno das inovações tecnológicas, no sentido de apropriar-se e direcionar seu uso, bem como o controle dos fluxos de informação, são questões estratégicas e, conseqüentemente, políticas e sociais.

Netto ao abordar as atividades desenvolvidas pelo Serviço Social definiu que este tem como objetivo de atuação propiciar aos usuários dos serviços sociais: *“a passagem da exclusão, do não-uso ou usufruto de bens e serviços da sociedade, para a inclusão e usufruto efetivo”* (NETTO, 1989, p.52). Ora, se o autor esta correto, por que não aplicar essa atividade para a própria profissão, ou seja, o Serviço Social precisa fazer uso das Tecnologias de Informação, de maneira a não só aprimorar seu instrumental técnico-operativo, mas sim inculir nesse uso, a preservação e potencialização dos valores ético-políticos da profissão.

Este estudo objetivou, principal e genericamente, levantar as razões que determinam a incorporação das Tecnologias de Informação no Serviço Social de algumas instituições. Para tanto, passamos por alguns caminhos. Primeiramente, tivemos contato com os diversos termos peculiares às tecnologias de informação e familiarizamo-nos com sua história.

Tomamos conhecimento que há muito, o Serviço Social em âmbito internacional vem desenvolvendo serviços incorporados às tecnologias de informação.

No Serviço Social Brasileiro, entretanto, podemos observar que as tecnologias de informação são referenciadas inicialmente com as diretrizes curriculares de 1996, de uma forma insuficiente – utilizou-se o termo limitado ensino da “informática”. Em seguida outras referências surgiram na Conferência de Assistência Social de 1997, dando início à ratificação destas tecnologias em instrumentos normativos da política de assistência, a saber: PNAS e NOB. Em outras palavras, estas tecnologias passaram a ter um caráter determinante para a profissão, ao menos nestes documentos. No ano de 2002 foi lançada a nova política

nacional de assistência, cuja característica é o sistema unificado, e nesta, a demanda informacional encontrou abrigo explícito. São passos no reconhecimento da importância destes recursos tecnológicos para o desenvolvimento dos serviços sociais, que os sujeitos da nossa investigação há algum tempo vêm trilhando.

Os resultados de nossa análise demonstraram que: as profissionais entrevistadas participaram amplamente no desenho informacional dos sistemas.

As principais características destes sistemas são que eles permitem a conjunção de informações desde as mais básicas sobre o atendimento efetuado ao usuário, tal como local, data, diagnóstico, procedimentos efetuados, benefícios indicados ou não, profissionais alocados e as mais complexas como aferição de recursos disponíveis, e principalmente resguardar os princípios e valores da profissão.

Podemos perceber que as causas que levaram estes profissionais a incorporar as tecnologias de informação nos seus processos de trabalho foram a necessidade de inserção nas políticas sociais e a urgência de dar conta do aumento diário de demanda. Ressalta a pressão no sentido de substituírem a documentação manual que limita enormemente o alcance do trabalho dos assistentes sociais.

Em relação às mudanças que as tecnologias de informação desencadearam para estes profissionais, destaca-se o aumento da produtividade do trabalho, a agilidade e qualidade no atendimento, uma melhor capacitação profissional e um re-direcionamento político.

No entanto, no que diz respeito à influência sobre o objeto e os processos de trabalho do Serviço Social, as respostas foram contraditórias ou apenas fizeram referência ao aperfeiçoamento das ferramentas.

Constatamos que os sistemas na área de Serviço Social são insuficientes. Além disso, ainda é escassa a participação de assistentes sociais na estruturação e definição das aplicações, uma das razões pelas quais o universo de nossa pesquisa foi tão restrito. E torna-se evidente que mesmo com essa insuficiência, há uma dificuldade muito grande em dar continuidade àqueles que foram desenvolvidos, seja por falta de recurso, por resistência profissional ou uma visão ainda conservadora da profissão.

Persiste assim, o enorme desafio de melhor aproveitamento dessas informações, não só pelas instâncias gestoras, mas como por todos os envolvidos,

fazendo com que o incremento do sistema seja compatível com a expansão do acesso e aproveitamento do mesmo.

O desafio consiste em antecipar-se às demandas produzindo respostas às necessidades particulares dos utilizadores, de modo a conseguir uma solução que permita para os usuários o máximo de aproveitamento.

É incontestável que o produto destes serviços inaugura outra concepção e situação nesta área, o que pode produzir e motivar, por sua vez, uma nova forma de utilização pelos diversos profissionais destes tipos de serviços, abrindo novos espaços para o uso das tecnologias de informação.

A impressão mais forte apreendida da pesquisa realizada é que o trabalho nesta área é pressionado pelas necessidades infra-estruturais, e que as informações geradas podem e devem ser aproveitadas como instrumento de gestão e luta pela implementação do direito social. A complexidade dos sistemas, entretanto, pode ser um entrave para sua utilização, sobretudo se estes profissionais não apreenderem fazendo estas tecnologias.

Cabe aos profissionais se prepararem através de debates e da efetiva apropriação das Tecnologias de Informação e darem a estas um novo significado social, ou seja, utilizá-las de forma emancipatória e de apropriação propriamente dita, tanto para a profissão, quanto para os usuários dos serviços sociais.

Diante destes avanços tecnológicos o Serviço Social necessita como qualquer outra profissão investir em qualificação profissional, pois, dentro do mercado de trabalho dificilmente não será utilizado o computador. Há a necessidade de avançar no domínio das Tecnologias de Informação de modo a melhorar o fluxo e gestão de informações, atendimento à usuários, elaboração de estratégias, implantação de projetos e elaboração de políticas etc. É claro que as Tecnologias da Informação não são uma panacéia para resolução de todos os problemas enfrentados pela profissão, mas entende-se que estas são um ótimo subsídio para racionalização e otimização das tarefas realizadas no cotidiano dos Assistentes Sociais.

REFERÊNCIAS

ABESS. *A Metodologia no Serviço Social*. Cadernos ABESS n.º 3. Cortez, São Paulo, 1995.

ABESS/CEDEPSS. *Currículo Mínimo para o Curso de Serviço Social* Cadernos ABESS, n.º 7. Formação profissional: trajetória e desafios. Cortez, São Paulo, 1997.

ABRAMIDES, Maria Beatriz Costa, et alii. *Repensando o Trabalho Social. A relação entre Estado, Instituição e População*. São Paulo; Editora Cortez, 1981.

ANDER-EGG. Ezequiel. *Historia del Trabajo Social*. Buenos Aires, Editorial Hvmánitas, 1985

ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho?* ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 1995.

_____. *Dimensões da crise e as metamorfoses do mundo do trabalho*. Revista Serviço Social e Sociedade, 50. Cortez, São Paulo, 1996. pg 85

Barry M. et al. *A Brief. History of the Internet* . Disponível em: <www.isoc.org/internet/history/brief.html>. Acesso em 12 agosto 2002.

BENJAMIN César. *A Derrota Desejada. Caros Amigos*. São Paulo Ano VI nº 64 de julho/2002 p. 17.

BIANCHETTI, Lucídio. *Da chave de fenda ao laptop: tecnologia digital e novas qualificações: desafios à educação*. Petrópolis: Vozes, 2001.

BILEK, Luiz Lauro. *Mundialização do capital e crise do sindicalismo: o caso do sindicato dos bancários de Londrina: (1985-2004)* .Dissertação de Mestrado. Londrina, UEL, 2004.

BRASIL. *Lei Orgânica da Assistência Social n. 8742 de 7 de dezembro de 1993*. dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências.

_____. Decreto n. 3294/99 de 15 de Dezembro de 1999. *Institui o Programa Sociedade da Informação*.

_____. Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia. Grupo de Trabalho sobre Sociedade da Informação. *Ciência e Tecnologia para a Construção da Sociedade da Informação no Brasil: Documento de Trabalho*, versão 3. Brasília, 1997.

_____. Ministério da Previdência e Assistência Social. Conselho Nacional de Assistência Social. *Anais da II Conferência Nacional de Assistência Social*. Brasília, 1998.

_____. *Ministério da Previdência e Assistência Social*. Secretaria de Estado e Assistência Social. *Norma Operacional Básica*. Brasília, 1999.

_____. *Ministério da Previdência e Assistência Social*. Secretaria de Estado e Assistência Social. *Relatório de Gestão*, Brasília, 1999.

_____. *Ministério da Ciência e Tecnologia*. Secretaria de Política de Informática e Automação. *Evolução da Internet no Brasil e no Mundo*. Brasília, 2000.

_____. *Ministério da Previdência e Assistência Social*. Secretaria de Estado e Assistência Social. *Plano de Monitoramento e Avaliação: Documento 1*, Brasília, 2002.

_____. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Departamento de Informática do SUS.

_____. Inventário de Hardware V.I. *disponível em* <[http://www.assistenciasocial.gov.br/conteudo/rede_articulada/diagnóstico da situação atual do serviço social.ppt](http://www.assistenciasocial.gov.br/conteudo/rede_articulada/diagnóstico_da_situação_atual_do_serviço_social.ppt) > *acesso em 15/012/2005*

_____. IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Disponível em* <<http://www.ibge.org.br>> *acesso em 16/01/2006*.

_____. INEP. Instituto Nacional de Educação e Pesquisa. *Disponível em* <<http://www.inep.gov.br>> *acesso em 16/01/2006*.

_____. Relatório do Inep 50 anos, 1987. *disponível em* <<http://www.inep.gov.br>, *acesso em 23/01/2006*>

_____. DATASUS – Departamento de Dados do SUS. *Disponível em* <<http://www.datasus.gov.br>> *acesso em 17/01/2006*.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Departamento de Informática do SUS. Centro Tecnológico de Informática. Relatório de Atividades de gestão – ano base – 2003. Brasília: Ministério da Saúde, 2003 disponível em <<http://www.datasus.gov.br>>.

_____. Lei 8080/90, capítulo II, art. 7, parágrafos V e VI. Disponível em <<http://www.datasus.gov.br/legilação/>> acesso em 01/02/2006.

_____. DATAPREV – Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social. Disponível em <<http://www.dataprev.gov.br>> acesso em 17/01/2006.

_____. Relatório de Gestão 2001 da DATAPREV. Perfil da Organização. *Negócio Tecnologia da Informação*. Disponível em <http://www.dataprev.gov.br/relgestão/arq_23.htm>

_____. SUAS -Sistema Único de Assistência Social. Disponível em <<http://www.assistenciasocial.gov.br/suas>> acesso em 18/01/2006.

_____. Rede SUAS, 1.^a Oficina Nacional sobre Gestão da Informação em Assistência Social. MDS.SNAS. 2005.

_____. Política Nacional de Assistência Social. Cortez: São Paulo, 2004.

BRASIL/MEC. Parecer nº 412 do Conselho Federal de Educação - MEC sobre o Processo nº 7408/82 aprovado em 9/8/82. <http://www.ssrede.pro.br> (consultado em 30/12/05)

CARNEIRO Reivan Marinho de Souza. *Fetichismo do novo compromisso entre capital e trabalho na era da reestruturação produtiva: Adesão consentida do trabalho*. In Anais do X Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Rio de Janeiro 2001.

CARVALHO, Raul; IAMAMOTO, Marilda V. *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil – Esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. São Paulo: Cortez, 2001.

CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social: Uma crônica do salário*. Petrópolis Vozes, 1998.

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

CAVALCANTE, Maria Tereza Leal. Assistentes Sociais & Mercado de Trabalho. Disponível em <http://pessoal.sercomtel.com.br/colman/>, acesso em 10/01/2004.

CNE/CES. *Estabelece as diretrizes curriculares para o Curso de Serviço Social*. Parecer CNE/CES n.º 492/2001.

CHOO, Chun Wei. Information Management for the Intelligent Organization. New Jersey: Medford, 1995.

COLMÁN, Evaristo E. Apropriação das tecnologias de informação pelo serviço social. In Anais do IX Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Goiânia 1998.

COLMÁN, Evaristo. Estudo da utilização das tecnologias de informação nos serviços sociais. Projeto de Pesquisa. 2002.

COSTA, M. D. H. Os serviços na contemporaneidade: notas sobre o trabalho nos serviços. In: MOTA, Ana Elizabeth (Org.). A nova fábrica de consensos. Petrópolis: Vozes, 1998.

GRESS, 7.^a REGIÃO - RJ. Assistente Social: ética e direitos. Coletânea de leis e resoluções. Cortez, 4.^a ed. 2002.

CRONIN, Blaise & DAVENPORT, Elisabeth. Esquemas conceituais e estratégicos para gerência da Informação. *Revista da Escola de Biblioteconomia*. Belo Horizonte, v. 19, n. 2, setembro de 1990.

COLETÂNEA ENTENDA E APRENDA. Tecnologia de Informação para todos. Ed. Bej, São Paulo, 2002.

DANTAS, José Lucena. A teoria metodológica do Serviço Social. Uma abordagem sistemática. In *DEBATES SOCIAIS*, Rio de Janeiro, CBCISS, (Suplemento n. 4), 1970.

DATASUS. Trajetória 1991-2002/ Ministério da Saúde, Secretaria Executiva, Departamento de Informática do SUS, Brasília: Ministério da Saúde, 2003.

FALEIROS, Vicente de Paula. Desafios do Serviço Social na Era da Globalização. *Revista Serviço Social e Sociedade*, 61. Cortez, São Paulo, 1999

_____. Estratégias em Serviço Social. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. Metodologia e Ideologia do Trabalho Social. São Paulo: Cortez, 1993.

_____. Serviço Social: questões presentes para o futuro. In *Serviço Social e Sociedade n.º 50*. São Paulo: Cortez, 1996.

FERNANDEZ, Vicente; YOUSSEF, Antonio N. *Informática e Sociedade*. Ed. Ática, São Paulo, 1998.

FERRETI, C.J. *et al. Tecnologias , trabalho e educação*. Petrópolis: Vozes, 1994.

FLEURY, Afonso. *Novas Tecnologias, capacitação tecnológica e processo de trabalho*. In: HIRATA, Helena (Org.). *Sobre o modelo japonês*. São Paulo: EDUSP, 1993. p.: 33-47.

GORRY, Anthony G. e MORTON, Michael S. Scott *A framework for management information systems*. *Sloan Management Review*, v. 30, n. 3, primavera 1989.

GUSSI Alcides Fernando; WOLFF Simone. *A sociedade em rede e a privatização da informação: Esforço de um balanço crítico para refletir a sociedade contemporânea*. 2002.

HARVEY, David. *Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo: Loyola, 1992.

HILL, Ricardo. *Metodologia Básica do Serviço Social*. São Paulo, Editora Moraes. 1980.

IAMAMOTO, Marilda V. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. Cortez, 6.^a ed. 2003

_____. *Renovação e Conservadorismo no Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 2000.

IANNI, Otavio. *As Ciências sociais na época da globalização*. Revista Brasileira de Ciências Sociais, jun/1998, v.13.

_____. *A era do globalismo*. São Paulo: Civilização Brasileira, 1996.

KERN, Francisco A. *A informática e seus impactos no cotidiano*. Disponível em <http://pessoal.sercomtel.com.br/colman/>, acesso em 10/01/2004.

LABORIT, Henri. *La nouvelle grille*. Ed. LTC RJ, 1982.

LAUDON, Keneth C., LAUDON, Jane P. *Sistemas de Informação*. Ed. LTC – RJ, 1999

LOJIKINE, Jean. *A Revolução Informacional*. São Paulo, Cortez, 1995.

_____. *A revolução informacional contra a sociedade "pós-industrial"*, *Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, n. 45, p. 27-41, ago. 1994.

LOURENÇO Filho, M. B. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, v 95, jul./set.1964, disponível em <<http://www.inep.gov.br>>, acesso em 23/01/2006.

LUKÁCS, G. *As bases ontológicas do pensamento e da atividade do homem*. *TEMAS de Ciências Humanas*, São Paulo, v. 4, p. 1-18, out. 1978.

MACHADO, J. A. (Org.). *Trabalho, economia e tecnologia: novas perspectivas para a sociedade global*. São Paulo: Tendenz; Bauru: Praxis, 2003.

MANCE, Euclides André. *A Revolução das Redes*. São Paulo: Vozes, 1999.

MANDEL, E. *O capitalismo tardio*. São Paulo: Abril Cultural, 1982. (Os Economistas).

MARQUES, Maria Inês. *Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social: o que efetivamente mudou na nova proposta?* Monografia. (Mimeo) Londrina: UEL, 1997.

MATTOS, Antonio Carlos M. *Sistemas de Informação uma visão executiva*. Ed. Saraiva, São Paulo, 2005.

MATTOSO, J. *A desordem do trabalho*. São Paulo: Scritta, 1995.

MEC/SESU. Diretrizes Curriculares para o curso de Serviço Social. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/sesu> consultado em 04/01/06.

MEIRELLES, Fernando de Souza. *Informática: Novas aplicações com Microcomputadores*. Ed. Afiliada, São Paulo, 1994.

MINAYO, M. C. de S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Hucitec, 2000.

MOTA, A. E. (Org.). *A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1998.

MUNIZ, Egli. *Estado e sociedade civil na construção da assistência social no Brasil*. In Anais do X Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Rio de Janeiro 2001.

NETTO, José Paulo. *A Construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea*.

_____. *Capitalismo e reificação*. São Paulo: Ciências Humanas, 1981.

_____. *Capitalismo Monopolista e Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1992.

_____. *Ditadura e Serviço Social – Uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64*. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. *O cotidiano e a prática social dos assistentes sociais. Cotidiano: conhecimento crítico*. São Paulo Cortez 1989 p. 52.

_____. *Transformações Societárias e Serviço Social – notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil*. Revista Serviço Social e Sociedade, 50. Cortez, São Paulo, 1996.

NEVES, C. E. B.; CORREA, M. B. *Pesquisa social empírica: métodos e técnicas*. *Cadernos de Sociologia*, Porto Alegre, v. 9, 1998.

NORTON, Peter. *Introdução à Informática*. Ed. Pearson, São Paulo, 1996.

OLIVEIRA, Sandra Pereira de. *A qualificação profissional de assistentes sociais em empresas nos anos 90*. In Anais do X Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Rio de Janeiro 2001.

OLIVEIRA, C. A. et al. (Orgs). *O mundo do trabalho: crise e mudança no final do século*. Campinas: Scritta, 1994.

OLIVEIRA, M. A. de. *A nova problemática do trabalho e a ética*. In: TEIXEIRA, Francisco J. S.; OLIVEIRA, M. A. (Orgs.). *Neoliberalismo e reestruturação produtiva*. São Paulo: Cortez, 1996. p. 163-194.

PARANÁ. *Ministério da Justiça*. Sistema de Informação para a Infância e Adolescência, SIPIA. Curitiba, 2001.

RAUTA RAMOS (org.). *Metamorfoses sociais e políticas urbanas*. Rio de Janeiro, DP&A, 2003.

REIS, Marcelo Braz Moraes dos. *Notas sobre o Projeto ético-político do Serviço Social*. Disponível em <http://www.cress-mg.org.br/Textos/> acesso em 6 de janeiro de 2006.

RICHMOND, Mary. *O que é o Serviço Social de Caso*. (tradução de Regina Rangel Rios). Rio de Janeiro, CBCISS n. 85, Ano VII, 1974.

ROSA, Lutero Oliveira. *Informação tecnológica e serviço social*. In Serviço social e sociedade nº 49. São Paulo, Cortez, 1995.

RUBEN, Guilherme; WAINER Jacques; DWYER, Tom. *Informática, Organizações e Sociedade no Brasil*. Cortez, São Paulo, 2003.

SABBATINI, Renato.M.E.: *As dez maiores invenções do milênio*. Correio Popular, Caderno de Informática Campinas, 18/02/2000.

SANTOS, A.C.R. et al. Serviço social a relação estado terceiro setor: A experiência de Porto Alegre. In Anais do X Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Rio de Janeiro 2001.

SANTOS, Boaventura de Souza. *Porque é tão difícil construir uma teoria crítica?* Travessia Coimbra v1, n 1, p.21-38 jan. 1999.

SANTOS, Leila Lima. *Textos de Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1987.

SENNET, Richard. *A corrosão do caráter: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Record, 1999.

SERRA, Rose (org). *Trabalho e Reprodução, enfoques e abordagens*. Cortez, São Paulo, 2001.

SILVA, Marcelo A. *O Serviço Social e a era da Informática*. Trabalho de Conclusão de Curso, Uel, 2002.

SILVA e SILVA, Maria Ozanira. *Formação Profissional do Assistente Social*. São Paulo: Cortez, 1995.

SILVEIRA, Sergio Amadeu da. *Exclusão digital: A miséria na era informação*. São Paulo, Perseu Abramo 2001.

SILVEIRA, P. *Da alienação ao fetichismo: formas de subjetivação e objetivação*. In: SILVA, P.; DORAY, B. (Orgs.). *Teoria marxista da subjetividade*. São Paulo: Vértice, 1989. p.41-76.

SOBRAL, Adail. *Internet na Escola: O que é como se faz*. São Paulo, Loyola 1999.

DE SOUZA, Perci. *Crítica marxista ao conceito de Espaço Público em Habermas*. Rio de Janeiro, UFRJ 2000a. (fotocópia).

_____. *Fundamentos do Espaço público segundo Lojkine*. Rio de Janeiro, UFRJ 2000b. (fotocópia).

_____. “Revolução Informacional e Serviço Social: notas para uma articulação promissora”, in: *Metamorfoses sociais e políticas urbanas*. Rio de Janeiro, DP&A, 2003.

_____. *Serviço Social e Informática*. Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. – Brasília: UnB, Cead, 2000.

_____. *Sociedade da informação e Serviço Social: uma nova estratégia de intervenção?* In Anais do IX Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Goiânia 1998.

STAYAERT, Jan, COLOMBI, David and RAFFERTY, Jackie. *Human Services and Information Technology: Na International Perspective*. Aldershot/UK, Arena, 1996

TAPAJÓS, Luziele M. S. *Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos direitos sociais*. Tese de Doutorado, 2003. PUC –São Paulo

WOLFF, Simone. *Informatização do trabalho e reificação: Uma análise à luz dos programas de qualidade total*. Dissertação (Mestrado), Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1998.