

A INCORPORAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO SERVIÇO SOCIAL

Maristela Gomes QUEIROZ¹

RESUMO: O presente artigo tem como objetivo discutir o desenvolvimento do trabalho e suas transformações e de como rebete no Serviço Social, bem como as exigências ao profissional assistente social vindo a ser desafiado a reavaliar e aprimorar a sua contribuição política-profissional frente ao novo reordenamento do capitalismo em escala mundial. Nesse sentido, demonstra-se a importância das tecnologias de informação no âmbito do Serviço Social como estratégias no cotidiano e de sua intervenção profissional e a incorporação destas ferramentas tecnológicas para o aperfeiçoamento dos serviços prestados nas diversas instituições.

Palavra- Chave: Tecnologias de Informação, Informação, Serviço Social, Estratégias.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade sempre está em constante processo de transformação e com ela o trabalho também vem sendo modificado, ora acrescentando características, exigindo novas habilidades, novas respostas e ora outras sendo deixadas para trás. Desta forma, neste artigo será abordado o desenvolvimento do trabalho ao longo da história e suas transformações ocorridas na sociedade, com o objetivo de entendermos as exigências / desafios ao trabalhador e para a sociedade em geral.

Neste artigo realizou-se alguns apontamentos as mudanças na contemporaneidade diante das inovações tecnológicas e como estas rebete no âmbito do Serviço Social, assim sendo é relevante entender como se deu o avanço tecnológico para desenvolver uma análise apurada sobre o uso da tecnologia pelo Serviço Social

O desenvolvimento do artigo analisa o contexto da globalização e a era da informação e nesta ótica, as transformações societárias da contemporaneidade vem

¹Discente do terceiro ano do curso de Serviço Social pela Faculdade Integradas "Antônio Eufrásio de Toledo" maristela.q@bol.com.br

alterando diferentes dimensões da vida social e econômica, atingindo o Serviço Social como profissão estendendo-se à organização do trabalho e chegando a toda sociedade.

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

Debate-se de uma profissão particular inscrita na divisão técnica do trabalho sofre, como diversas profissões, a injeção das novas tecnologias e como esta rebate para o Serviço Social, assim o assistente social é desafiado a reavaliar e aprimorar a sua contribuição político-profissional, frente ao novo reordenamento do capitalismo em escala mundial.

1.1A CONTEMPORANEIDADE FACE AS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS A GLOBALIZAÇÃO E A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA

Nas últimas décadas do século XX vivenciamos grandes mudanças, tanto no campo socioeconômico e político, na cultura, da ciência e da tecnologia ganhando intensidade com a propagação da Internet, ou melhor da comunicação em rede através do computador, ícone que permite realizar milhares de dados por segundo.

A era da informação² em pouco tempo revolucionou os padrões de trabalho e emprego, com decorrência disso, uma boa preparação e domínio das novas tecnologias é o maior requisito para a inclusão no mercado de trabalho. Aqui, o trabalhador deve estar constantemente atualizado devido à rapidez com que aparecem novas tecnologias.

No processo globalizado há um discurso que de que o público é precário e desatualizado, mas que o novo mercado responderia as necessidades da população com qualidade. Uma das exigências deste momento são as habilidades e conhecimento do trabalhador na esfera do mercado de trabalho que encontra-se em constante mudanças, para

² Informação é o resultado do processamento, manipulação e organização de dados de tal forma que represente uma modificação (quantitativa ou qualitativa) no conhecimento do sistema (pessoa, animal ou máquina) que a recebe.

tanto as informações torna-se indispensável para tomada de decisão, em que os serviços e produtos atendam as exigências tecnológicas equiparando ou superando a concorrência.

A todo o momento estamos pedindo informação, ao ler um jornal, ouvindo música, quando assistimos televisão, ao fazer uma pergunta, desta maneira, usamos, absorvemos, assimilamos, manipulamos, transformamos e transmitimos informação.

Porém, a nova sociedade é capitalista e também informacional, assim a de considerar que as transformações ocorridas nas bases da produção industrial, neste momento situam-se na produção de conhecimento e informação.

A revolução informacional alastrou ganhando mais intensidade nos anos 90 com a propagação da Internet, ou seja, da comunicação em rede através do computador, ícone de nova revolução que altera a relação das pessoas com o tempo e sua territorialidade.

A estas mudanças não se dão somente pela incorporação de novas tecnologias, mas pela transformação das formas de produção, acumulação e organização social acessíveis pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), e desta forma, desenvolve um novo padrão de acumulação capitalista baseado no trabalho imaterial, que se processa no conhecimento e nos processos de inovação. Nesta direção há mudanças na natureza do trabalho, e conseqüentemente nas relações entre produção e consumo.

Concomitantemente a este processo, desenvolve a ideologia da globalização termo este que veio a ser empregado em dois sentidos: um positivo, descrevendo o processo de integração da economia mundial; e um normativo prescrevendo uma estratégia de desenvolvimento baseado na rápida integração com a economia mundial é imposta coma nova orientação capitalista.

A tendência da globalização do mercado de produção intelectual que vem passando o mundo, a disseminação de padrões culturais globalizados vem adotando proporções sem limites num processo de complexas interconexões entre sociedades, culturas, instituições e indivíduos que estimula e favorece a remoção dos nossos relacionamentos e referências de vida de contextos restritos para contextos transnacionais.

Alguns estudiosos da era da informação como Castells (2000 apud Penin; Vieira 2002, p. 26), têm observado que a globalização marginaliza povos excluídos das redes de informação. Ocorre uma tendência de concentração nas economias avançadas de produção entre pessoas instruídas na faixa de 25 a 40 anos.

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), apenas 5% da população estão inseridas no mundo digital, e decorrente desta questão a Internet cria um abismo entre os mais ricos e os mais pobres. E isso evidencia as contradições que alimenta o capitalismo, e a este fato apresenta novos desafios.

A partir da crise vivenciada pelo capital na década de 70 com a queda de lucros, ele vem passando por mudanças, denominando uma reestruturação produtiva, não perdendo seu objetivo que é a obtenção de lucro.

A reestruturação produtiva baseia-se na produção flexível, onde é deixado para traz a produção em massa, os grandes estoques, sendo que a partir da produção flexível os produtos tornam-se a ser vips, embutido em uma ideologia consumista, onde o acesso a produtos exclusivos é entendido como o diferencial na sociedade.

A reestruturação produtiva, que traz consigo a redução de custos, cortes de empregos e a exigência de mão-de-obra qualificada, um trabalho especializado, para que não apenas os produtos mais os serviços venham competir no mercado, no entanto, o conhecimento também torna-se a ser competido nas relações no mercado e na relação empregativa, determinando assim o conhecimento a competição/obtenção do lucro ao capitalista como também um emprego ao trabalhador. Contudo, essa reestruturação trouxe como aspecto negativo a exclusão do trabalhador do trabalho determina que este não tenha acesso a produtos e serviços necessários a sua sobrevivência.

Desta forma apresenta-se como desafio o acesso de todos a esse mundo digital, de conhecimento, de informação, de produtos de qualidade, superando a situação das pessoas que muitas vezes são excluídas até de direitos básicos, como moradia e alimentação, bem como a estruturação de políticas sociais universalistas com qualidade. E ainda a superação do grande índice de desemprego estrutural e da exclusão de pessoas dos postos de trabalho, possibilitando as pessoas a inserção ao mercado de trabalho e conseqüentemente aos meios necessários para sua sobrevivência.

No entanto, tem-se claro que tais desafios correspondem a uma sociedade capitalista, pois, para a superação de todas as contradições, coloca-se outro desafio, que é uma nova forma de organização social diferente do sistema capitalista.

Nesse sentido, a chamada “crise do desemprego” reflete a própria crise da economia global, mas que não se trata disso no seu sentido negativo, mas instigadora de reformas, de reestruturação, de repensar as relações de trabalho sob direcionar a informatização.

As transformações que o mundo contemporâneo vem sofrendo nas últimas décadas, as inovações tecnológicas afetaram e modificaram principalmente as relações de trabalho e o modo de viver das pessoas que, de uma forma ou de outra, tiveram que se adequar aos sistemas modernos de trabalhar, submetendo-se muito das vezes a situações degradantes de trabalho, abrindo mão de formas de lazer, diminuindo o tempo para estar com suas famílias para poder manter um nível mais digno de sobrevivência para si e seus familiares.

Os que não conseguiram se adaptar a essas novas formas de organização de trabalho do sistema capitalista, e às novas exigências de mercado, se viram desempregados e obrigados a repensar e elaborar novas formas para garantir sua sobrevivência, num mercado tão escasso de emprego, levando consigo a culpa de sua nova situação,.

O mundo informatizado é paradoxal, onde nos deparamos com um mundo teoricamente mais rico e com capacidade de produzir bens e serviços com abundância, assentando-se no triunfo de um processo material apoiado nas ciências e tecnologia que, no entanto, gerou também uma crise de desemprego e colapso social nas últimas décadas desse século, que quando aplicados dentro do sistema capitalista de produção mostrou sua tendência em substituir a capacidade humana pela capacidade das máquinas, o trabalho humano por forças mecânicas.

Hoje a informatização é questão fundamental que perpassam todas as áreas de conhecimento e aos seus representantes que atrelado têm-se o crescimento do mercado informacional sendo este um fenômeno global.

O crescimento das novas tecnologias desenvolvidas decorrente dos ‘trinta anos de glória’ do pós-guerra, desencadeou modificações na economia ,e assim estabeleceu este novo modelo de produção marcado pela flexibilização e o aumento de lucros, e neste cenário o processo de mundialização³

As mudanças tecnológicas de automação, a diversificação e inovação das linhas de produtos, a busca de novos mercados, a dispersão geográfica industrial para “zonas de controle do trabalho mais fácil” forma as medidas tomadas pela produção norte-americana em sua reestruturação produtiva, e forma estas que forneceram condições técnicas para a VI Revolução Tecnológica. (HARLEY, 1992, P. 137)

³ Mundialização: um processo de transformação política, econômica e cultural em escala planetária, que vem respondendo com a integridade espacial, tornando cada vez mais difícil discernir os limites de cada povo ou cultura.

Pode-se considerar as mudanças ocasionadas que transformaram a natureza do capitalismo, cujas as raízes, antes encontradas na produção industrial, se encontram situadas na produção de conhecimento e informação, entretanto, esta nova sociedade emergente é capitalista e informacional.

Nesse contexto, que insere esta reorganização do processo de trabalho, e diante da competitividade mundial por parte dos mercados consumidores, países vêm enfrentando mudanças significativas na relação homem/trabalho. E de forma inequívoca as mudanças tecnológicas pela lógica do capital, em muito casos ampliaram-se a exclusão, discriminação e desgaste de trabalhadores. Os excluídos que fazem parte do volumoso bolsões de pobreza, faz repensar a dinâmica das políticas de bem-estar social e o próprio processo econômico como norteador das ações de organização dos países.

Em contrapartida, o padrão flexível de organização da produção exige do trabalhador a ajustar as novas exigências do capital, para que este tenha qualificações, exige um trabalhador polivalente com habilidades básicas, bem como adaptação às mudanças, possibilidades de lidar com regras e normas em situações diferenciadas; curiosidade; iniciativa, criatividade, vontade de aprender e responsabilidades.

Há uma tendência rumo à produção mais flexível, de maneira que, as modalidades de organização e desenvolvimento industrial advindas dos processos de automação vêm alterando os processos de trabalho, e diante com a automação flexível, flexibilização das funções, trabalho flexível marcam o processo produtivo.

Nesta perspectiva, Machado (1992, p.15) considera que:

Com a flexibilização um novo perfil de qualificação de força de trabalho parece emergir e, em linhas gerais, pode-se dizer que estão sendo postas exigências como: posse de escolaridade básica, da capacitação de novas situações, de compreensão global de um conjunto de tarefas e das funções conexas, o que demanda capacidade de abstração e de seleção, trato e interpretação de informações.

Assim como o capitalista sabia alocar capital, na era da informatização os “trabalhadores do conhecimento”, executivos saberão utilizar este conhecimento para usos produtivos.

Segundo VIEIRA (2003 p.53-68):

Entende que o conhecimento passou a ser mola propulsora da sociedade moderna, a informação deixa de ser limitada somente a professores e alunos, estando disponível, em variadas formas e lugares, e é a partir das informações que se constroem novos conhecimentos.

Nesse sentido o capitalismo tem se apropriado do capital físico para a obtenção do lucro, no entanto, vem utilizando-se do capital humano/ intelectual, onde o desenvolvimento tecnológico exige a mão de obra qualificada o aumento de conhecimento das pessoas para permanecer e/ou adentrar ao mercado de trabalho e responder às exigências do mundo competitivo e do consumo, sendo o conhecimento a peça-chave e o diferencial. Dessa forma coloca-se como capital físico (equipamentos, edificações, máquinas) capital humano (conhecimento)

As experiências de flexibilização e automatização no mundo do trabalho exigem das empresas, que estão sempre ávidas de maiores lucros, constante atualização nas suas formas de organização e gestão da força de trabalho com intuito de aumentar a extração de mais-valia, ocasionando um movimento pela racionalização do trabalho, onde algumas funções desaparecem, ou simplesmente são mescladas a outras, diminuindo assim o número de empregados contratados.

Ricardo Antunes (2000, pág 34-35) ao considerar o modelo japonês expandido para o todo do mundo, também chama nossa atenção para estas duas questões: a polivalência exigida do trabalhador e o trabalho realizado em equipe.

Para atender às exigências mais individualizadas de mercado, no melhor tempo e com melhor "qualidade", é preciso que a produção se sustente num processo produtivo flexível, que permita a um operário operar com várias máquinas (em média cinco máquinas, na Toyota), rompendo-se com a relação um homem/uma máquina que fundamenta o fordismo. E a chamada "polivalência" do trabalhador japonês, que mais do que a expressão e o exemplo de uma maior qualificação, estampa a capacidade do trabalhador em operar com várias máquinas, combinando "várias tarefas simples"(...) Coriat fala em desespecialização e polivalência dos operários profissionais e qualificados, transformando-os em trabalhadores multifuncionais. (Antunes, 2000, pág 34).

Com as mudanças ocorridas do capitalismo no sistema produtivo e na contemporaneidade marcada por inovações tecnológicas é notório o quadro de progresso do homem, bem como o processo de informatização que configurou-se num salto no modo de organização da produção, e desta maneira, a um trabalhador que tende às exigências do mercado frente as metamorfoses no mundo do trabalho.

Entretanto, a rapidez com que os materiais, técnicas se modificam rebate aos profissionais do Serviço Social, uma vez que evidencia a necessidade da inserção das tecnologias na profissão e de re-pensar as estratégias de uma postura crítica frente ao social e uma sólida formação teórica que por meio de ferramentas tecnológicas são

exclusivamente consideradas como uma mediação indispensável.

De acordo, destaca o Serviço Social enquanto profissão que em decorrência das transformações ocorridas na contemporaneidade o profissional é desafiado a reavaliar e aprimorar com relação às tecnologias de informação.

2 A USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO SERVIÇO SOCIAL

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

O projeto profissional do Assistente Social possibilita ter clareza de estabelecer uma direção social democrática sobre as condições histórico-sociais contemporâneas numa sociedade capitalista contraditória.

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

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

Um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional repositivo

e não só executivo. (IAMAMAOTO, 2004, P.20).

Nesta perspectiva, devido às exigências da atualidade, o profissional tem que ser multifuncional dotado de múltiplas habilidades, capacitado na esfera da execução, e ainda na formulação e na gestão de políticas sociais públicas e empresariais, bem como, um profissional com sólida formação ética, de uma capacidade crítico-reflexiva à conhecer a realidade que nela atua com intencionalidade de encontrar alternativas para renovar sua prática rompendo com tarefas repetitivas.

A leitura da “prática profissional” é de que ela não deve ser considerada “isoladamente”. “em si mesma”, mas em seus “condicionantes” sejam eles “internos” os que dependem do desempenho do profissional ou “externos” determinados pelas circunstâncias sociais nas quais se realiza a prática do assistente social. (IAMAMOTO, 2003, p. 94)

Nessa direção, o Serviço Social nos campos de trabalho que irá atuar há que demonstrar com uma atuação profissional preocupado na qualidade dos serviços prestados aos usuários.

- a) Considerando que o Assistente Social tem Habilidade e competência em trabalhar com as pessoas, formando vínculos, parcerias e mediações, ele deve despertar a consciência crítica para que elas busquem seus direitos e resgatem sua cidadania. O Assistente Social tem que procurar realizar ações em nível macro.
- b) Tem que saber muito sobre informática e sobre como lidar com a informatização.
- c) temos que procurar resgatar a nossa profissão, mostrando que o Serviço Social pode fazer muitas coisas para contribuir com a instituição, procurando, cada vez mais, modificar aquele serviço assistencialista, da ajuda. Temos que mostrar para as pessoas que nós temos uma capacitação técnica, uma formação, que nós não saímos do nada, pois temos todo respaldo teórico e metodológico referendando a nossa prática. Temos que divulgar nosso trabalho. (ABREO, RIBEIRO, in o fazer profissional do assistente social de empresas em Londrina).

Como decorrência das transformações econômicas e ideológicas na contemporaneidade, o assistente social é desafiado a reavaliar e aprimorar a sua contribuição político-profissional, frente ao novo reordenamento do capitalismo em escala mundial.

Perante este contexto social decorrente das inovações sociais, econômicas, políticas, institucionais, organizacionais e tecnológicas há uma

disseminação da informação e do conhecimento, e que desempenham um papel estratégico de trabalho do assistente social.

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

A rapidez com que o conhecimento, as técnicas e os materiais se modificam rebete aos profissionais para que respondam as exigências crescentemente complexas do mercado, que se coloca diante da urgência de re-pensar as estratégias de uma postura crítica em face do social e uma sólida formação teórica e da consolidação do Projeto Profissional.

Na conceituação geral do termo, Castells (2000 p.49):

Tecnologias de Informação é o uso de conhecimentos científicos para especificar as vias de fazerem as coisas de maneira reproduzível. Entre essas tecnologias estão em microeletrônica, computação, (hardware, e software) telecomunicação/radiofusão e optoeletrônica.

Trata-se de um processo geral que reflete na atuação dos profissionais liberais ou semiliberais e a assimilação destas tecnologias varia de profissão para profissão e até de profissional para profissional, e apesar da pressão econômica e da ideologia que fetichista as tecnologias informacionais estimulando a sua incorporação acrítica, há segmentos profissionais que tem certa lentidão em incorporar as TI's nos seus procedimentos correntes.

Nesse sentido, os processos de trabalho dos assistentes sociais vêm se confrontando com as necessidades da gestão das políticas sociais, na medida em que são compelidas aos ajustes Neoliberais e dar conta da demanda, as tecnologias de informação são absolutamente necessárias, nesta direção os próprios Estados utilizam sistemas informatizados e redes na gestão das políticas públicas equiparando-se às formas de organização do trabalho nas empresas privadas.

Adverte Iamamoto (2003):

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.

Os sistemas de informação em Serviço Social são ferramentas primordiais para consolidar o modelo descentralizado da Assistência Social e para o aprimoramento do exercício profissional. No que se refere ao sistema de informação entendemos como conjunto de recursos informacionais que constitui pelos computadores, programas de computadores, redes temáticas, sistemas, multimídias e tecnologias envolvidas no armazenamento e distribuição de informações no formato eletrônico.

No entanto para Lojkin (1995, 49):

[...] a noção de forças produtivas contrapõe-se à concepção neutra, passiva, da “tecnologia” como simples reflexo de uma relação social – “força” implica, de fato, uma ação; “produtiva” implica uma ação de transformação da natureza material. Ora, a objetivação crescente de funções intelectuais nas tecnologias de informação, não suprime, em absoluto, como veremos, seu caráter de forças produtivas. Um computador, realmente não é uma pura “tecnologia intelectual”, um simples instrumento de “representação” do mundo, como postula uma parte dos cognotivistas; antes, ele é um instrumento de transformação do mundo, material e humano. Produto sócio-histórico (o computador atual nasceu, por exemplo; de uma precisa demanda do complexo militar-industrial norte-americano ao fim da segunda guerra mundial), o computador é também uma condição material essencial para a elevação da produtividade do trabalho em todas as esferas de atividade.

As tecnologias de informação, nos processos de trabalho do Serviço Social está conjuntamente ligada às condições históricas e sociais, e nesse sentido as tecnologias como parte das forças produtivas sociais elemento dinâmico no desenvolvimento dos diversos modos de produção. Dada a sua importância Marx :

Na produção social de sua existência, os homens estabelecem relações determinadas, necessárias, independentes da sua vontade, relações de produção que correspondem a um determinado grau de desenvolvimento das forças produtivas materiais. O conjunto destas relações de produção constitui a estrutura econômica da sociedade, a base concreta sobre a qual se eleva uma superestrutura jurídica e política e a qual correspondem determinadas formas de consciência social. O modo de produção da vida material condiciona o desenvolvimento da vida social, política e intelectual em geral. Em certo estágio do desenvolvimento, as forças produtivas materiais da sociedade entram em contradição com as relações de produção existentes ou, o que é a sua expressão jurídica, com as relações de propriedade no seio das quais se tinham movido até então. De formas de desenvolvimento das forças produtivas, estas relações transformam-se no seu entrave. Surge então uma época de revolução social. (Marx, p. 24-

25).

Assim, a compreensão das formas de se fazer às coisas indica que os resultados de um determinado nível das forças produtivas, de acordo, a informática e a telemática são tecnologias impensáveis e a sua disseminação decorre das funções que desempenha nas relações capitalistas. A lógica do modelo das tecnologias de informação está em conexão com a lógica do modelo capitalista.

Segundo Castells (2000 p.31):

Não é diferente no caso da revolução tecnológica atual. Ela originou-se e difundiu-se, não por acaso, em um período histórico de reestruturação global do capitalismo, para o qual foi uma ferramenta básica. Portanto, a nova sociedade emergente desse processo de transformação capitalista e também informacional, embora apresente variação histórica considerável nos diferentes países, conforme sua história, cultura, instituições e relação específica com o capitalismo global e a tecnologia informacional.

Lojkine (1995), ao abordar na atual conjuntura as tecnologias de informação afirma-se que para o capitalismo é o mesmo que mercadoria. Relaciona à chamada revolução informacional com o raciocínio de que na revolução industrial, houve a automação das funções manuais, e na revolução tecnológica, à uma busca a automação de funções cerebrais.

Nesse sentido, menciona o autor (1995 p.14-15):

A revolução industrial, com efeito, foi marcada inicialmente pela divisão de atividades, de funções do homem revolução informacional especialmente as novas cooperações entre serviços e produção, o instrumento informático pode permitir, conectado a outras novas técnicas de telecomunicação, a criação, a circulação e a estocagem de uma imensa massa de informações outrora monopolizadas, e em parte esterilizadas, por uma pequena elite de trabalhadores intelectuais.

Essa revolução difere das outras revoluções tecnológicas, pois amplifica a mente, representando um perigo, onde esta onda tecnológica redesenha as profissões, chegando a extinguir algumas e criam-se outras, na dinamicidade deste processo, que engole aqueles que não se enquadram a tais mudanças.

Não basta a tecnologia, é necessário e preciso a participação intensa e organizada da sociedade, em que o acesso à informação é um direito fundamental e

ponto de partida o acesso aos outros direitos sociais, políticos e civis.

Como proposta de informatização, foi normatizada a rede SUAS (Sistema Único da Assistência Social), que se configura como conjunto de ferramentas tecnológicas desenvolvidas pelo Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, e assim garantir eficiência, agilidade e transparência do SUAS. A rede favorece o processamento de repasse de recursos que auxilia nos processos de decisão e fornece elementos para monitoramento e avaliação dos programas, serviços, projetos e benefícios e que estrutura o sistema nacional de informação.

Conforme Luziële Tapajós:

A rede automatiza procedimentos e é também um instrumento de insumo para o controle. O SUAS é um projeto definido coletivamente, um sistema que regula serviços, benefícios e ações de assistência social, de forma a organizar melhor o atendimento, beneficiando o usuário; que pudesse contribuir para a alteração dessa condição e propiciar algum tipo de aproximação inicial de nossa profissão a este importante recurso e instrumento de trabalho e pesquisa, tendo como pressuposto a intencionalidade de pensar as possibilidades de aprimoramento do exercício profissional a partir do uso e da aplicação desta tecnologia.

Para tanto os profissionais de Serviço Social tem o dever de inovar seus métodos tradicionais de intervenção, assim sendo poderão ser otimizados pelo uso das tecnologias de informação em consonância a apropriação de tais recursos aos valores profissionais e um aprofundamento reflexivo da própria profissão.

Com relação às tecnologias de informação surge como uma ferramenta para auxiliar os processos de trabalho do Assistente Social ocupando um papel estratégico para o fortalecimento da prática, com potencial inovador e fazendo de seu uso resultante na melhoria dos serviços prestados.

O desafio à profissão, segundo Souza:

É de problematizar, e trazer para debate, as categorias e concepções sobre a natureza e significado da globalização, em termos de políticas públicas e sociais para um país como o Brasil que se insere de forma subalterna nas relações internacionais. Há que se considerar todos os desdobramentos que desembocam tanto no processo formativo do Assistente Social do futuro, quanto na ação dos profissionais que estão sendo “atropelados” por novas exigências teórico-metodológicas e técnico-operacionais.

O autor faz uma avaliação com relação à utilização das tecnologias de

informação evidenciando que as mesmas pode ampliar as condições políticas e tecnológicas da profissão. De certo, as tecnologias de informação apresentam como ferramenta capaz de auxiliar os processos de trabalho dos assistentes sociais, assim sendo um facilitador e otimizador no processo de gestão.

As tecnologias de informação não podem ser entendidas como instrumento de neutralidade, pois há uma intencionalidade na sua aplicação que vêm a uma análise crítica de sua utilização e como instrumento indispensável nos dias de hoje.

É preciso ater-se a uma idéia mais ampla de Tecnologias de Informação que é a idéia de Sistemas de Informação que está disseminando seu espaço no mundo do trabalho e na gestão pública.

Laudon destaca a definição de Sistema de Informação como:

[...] um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações. Captam dados de fora ou de dentro de uma organização e os colocam diretamente em um sistema de computadores através de um teclado ou um outro dispositivo. Durante o processamento, os dados são organizados, analisados e manipulados através de cálculos, comparações, resumos e classificações, objetivando uma forma de disposição mais significativa e útil. As atividades de saída transmitem os resultados do processamento a locais onde serão usados para tomada de decisões, projeto, inovação, coordenação ou controle.(LAUDON, 1999, pg.4).

Observa-se nesta definição feita por uma especialista na área que a “informática” supera amplamente o pressuposto técnico e que há uma abrangência maior na utilidade no tratamento da informação com ênfase no trabalho dos assistentes sociais envolvidos na gestão de serviços sociais.

Os sistemas de informação são ferramentas de racionalização do trabalho, destinados a eliminar as incertezas decorrentes da concorrência, sendo uma ferramenta pensada a partir das necessidades do capital, ou melhor, são ferramentas de gerenciamento.

Com assertiva de Wolff:

Sendo assim, a tecnologia informática vem fornecer uma resposta aos imperativos políticos-econômicos engendrados pela mundialização do capital, isto é, em nível macro-econômico, garantindo rapidez e precisão para atender um mercado cada vez mais amplo e flexível, e em nível micro-empresarial, ao possibilitar novas formas de garantia dos ganhos de

produtividade e flexibilidade da produção. (WOLFF, 1998, p.99).

Portanto, as premissas relacionam tecnologia de informação e as políticas sociais numa lógica em que sua origem se vincula a sociedade capitalista, mas que enfrenta a deterioração das condições de vida maioria da população não como problema do indivíduo, mas de toda sociedade, em decorrência disto, os estados estruturam numa lógica não atrelada à lucratividade, mas os serviços sociais e as políticas sociais não podendo ser tratados como mercadorias, em síntese, situamos com a ampliação dos direitos e do exercício democrático.

Pode-se constatar o quanto é necessária à incorporação pelos assistentes sociais, destas novas ferramentas de trabalho de modo a redirecioná-los abrindo novas direções para a construção, na área social, voltada não apenas ao gerenciamento de ações, mas a possibilidade de sustentar novos modos de criação de redes sociais, políticas e formas inovadoras de participação democrática.

Diante dessa compreensão, a participação é um instrumento da cidadania, da relação entre Estado e sociedade, em que está última, fiscaliza as ações do primeiro na efetiva democratização das informações.

O profissional de Serviço Social tem como de suas atribuições a reflexão crítica em relação às tecnologias de informação, pois esta rebate nos usuários atendidos pela política de assistência social considerados “excluídos digitais”.

De acordo, Kern:

As Tecnologias de informação no Serviço Social podem agilizar processos e garantir troca de informações que possam beneficiar o usuário, sem que necessariamente essa troca tenha que acontecer em um mesmo meio geográfico, utilizando-se do espaço virtual, no caso a Internet, como instrumento indispensável nos dias de hoje.
<http://www.uel.br/cesa/sersocial/principalgeral.html>

As tecnologias de informação não será solução à “questão social”, pois não é de âmbito tecnológico, mas histórico social que exige dos profissionais a construção das tecnologias de informação dentro da profissão, não sendo somente meros operadores de sistemas já construídos.

Deve-se admitir que a tecnologia de informação traz inúmeros benefícios ao processo de trabalho do Assistente Social podendo citar uma manutenção atualizada

de banco de dados da população usuária do serviço a utilização de softwares que cruzam dados de atendimento com indicadores sociais facilitando planejamento eficiente e eficaz atrelado ao monitoramento e avaliação

Portanto, como um processo urgente e necessário aos profissionais, com vistas a uma gestão que incorpore estes recursos em seu processo de funcionamento de intersecção as tecnologias de informação, especificamente sobre a construção dos Sistemas de informação da área social.

Para Lojkine (1995, 57):

[...] a máquina, por mais alienante que seja não é nada (como, aliás, qualquer instrumento) sem o trabalho humano que “ressuscita” nela o trabalho morto acumulado; e o trabalho humano não pode efetivar-se a tensão e a atenção humanas não forem mobilizadas por um fim, um ideal que ultrapasse a atomização e a alienação mercantil.

O importante é ter claro que as ferramentas tecnológicas são essenciais para melhorar os trabalhos profissionais, que seja uma ferramenta a fim de se obter respostas as demandas sócio-profissionais, que tenha um intencionalidade, onde os valores profissionais sejam preservados.

CONCLUSÃO

Ao analisar o cenário atual que as transformações vem ocorrendo na sociedade foi visto como estas rebate ao Serviço Social e que altera as diferentes dimensões da vida social e econômica refletindo nas profissões em diferentes dimensões (conhecimento, habilidades, intervenção).

Portanto, como um processo urgente e necessário aos profissionais, com vistas a uma gestão que incorpore estes recursos em seu processo de funcionamento de intersecção as tecnologias de informação, especificamente sobre a construção dos Sistemas de informação da área social.

Pode-se constatar o quanto e necessária à incorporação pelos assistentes sociais, destas novas ferramentas de trabalho de modo a redirecioná-los abrindo novas direções para a construção, na área social, voltada não apenas ao gerenciamento de ações, mas a possibilidade de sustentar novos modos de criação de redes sociais ,

políticas e formas inovadoras de participação democrática.

O importante é ter claro que as ferramentas tecnológicas são essenciais para melhorar os trabalhos profissionais, que seja uma ferramenta a fim de se obter respostas as demandas sócio-profissionais, que tenha um intencionalidade, onde os valores profissionais sejam preservados.

BIBLIOGRAFIA

ABREO, Ana Carolina Santini; Favaro, Claudia Renata. Demandas de Serviço Social no Setor Empresarial. **Serviço Social em Revista/ publicação do Departamento de Serviço Social, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Universidade Estadual de Londrina.** Londrina.n 1,vol 4, p.45,jul/dez 2001.

ANTUNES, R. **Os sentidos do Trabalho ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho.** São Paulo: Bomtempo, 1999.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede.** A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura.São Paulo: Paz e Terra, 2000.

KERN ,F.A.Et alli. **A Informática e seus Impactos no Cotidiano.** Disponível em <http://www.uel.br/cesa/sersocial/principalgeral.html> Acesso em :10/08/2008.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade:** trabalho e formação profissional.-São Paulo: Editora: Cortez, 2003.

LOJKINE, J. **A Revolução Informacional.** São Paulo: Cortez Editora, 1995.

LAUDON, K.C. e J.P ,**Sistemas de Informação.** Rio de Janeiro: LCT, 1999.

MARX, K. **O Capital** : Crítica da Economia Política. Volume I. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

MACHADO, L.R.S. **Mudanças Tecnológicas e a educação da classe trabalhadora.** Campinas : Papirus, 1992.

SOUZA, P.C. **Sociedade da Informação e Serviço Social**: uma estratégia de intervenção? Disponível em <http://www.uel.br/cesa/sersocial/principalgeral.html> . Acesso em: 10/08/08.

TAPAJÓS, L.M. **Pensando Tecnologia e Sociedade**. Disponível em <http://pessoal.sercomtel.com.br/colman/documen.htm> . acesso em 10/08/08.

WOLFF, S. **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, 1998.