

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
SETOR LITORAL

PRISCILA PORTZ

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: A POSSIBILIDADE DE NOVOS  
INSTRUMENTAIS NO PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

MATINHOS/ PR.  
2014

PRISCILA PORTZ

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: A INCORPORAÇÃO DE NOVOS  
INSTRUMENTAIS NO PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

Trabalho apresentado para obtenção de grau  
bacharel em Serviço Social, no curso de  
Serviço Social, do Setor Litoral da  
Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Mestre Antônio Sandro  
Schuartz



Ministério da Educação  
Universidade Federal do Paraná  
Setor Litoral

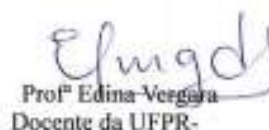
UFPR  
Litoral

## PARECER DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO


Os membros da Banca Examinadora designada pelo Orientador Prof. **Antonio Sandro Schwartz**, realizaram em 28/05/2015 a avaliação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da estudante **Priscila Portz**, sob o título **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: A POSSIBILIDADE DE NOVOS INSTRUMENTAIS DO PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL**, para obtenção do Título de **Bacharel em Serviço Social** pela Universidade Federal do Paraná – Setor Litoral, tendo a estudante recebido conceito “DL”.

Matinhos, 28 de maio de 2015.

  
Prof. Antonio Sandro Schwartz  
Orientador

  
Prof. Edina Vergara  
Docente da UFPR-  
Setor Litoral

  
Profa. Dra. Mayra Taiza Sulzbach  
Docente da UFPR – Setor Litoral

  
Priscila Portz  
Acadêmica de Serviço  
Social

Conceitos de aprovação  
APL – Aprendizagem Plena  
AS – Aprendizagem Suficiente

Conceitos de reprovação  
APS – Aprendizagem Parcialmente Suficiente  
AI – Aprendizagem Insuficiente

### OBSERVAÇÃO:

CASO O(A) ESTUDANTE SEJA ORIENTADO(A) A REFORMULAR SEU TRABALHO, DEVE-SE REGISTRAR NO VERSO OS REQUISITOS APTOS PELA BANCA PARA O ACEITE FINAL DO TRABALHO.

*À Deus .  
Ao meu companheiro Adriano.  
À minha amada mamãe Rosicler.*

## AGRADECIMENTO

À **Deus**, por sua preciosa presença em minha vida, orientando, iluminando e abençoando todos os meus passos.

Ao meu esposo companheiro e amado, **Adriano**, pela força, carinho e madrugadas a fio.

À **Rosicler e Luís**, meus pais, pelo amor e carinho incondicional, bem como, a compreensão pela minha ausência nestes últimos meses em que me mantive encasulada.

Ao meu amado irmão **Fernando**.

Aos **meus familiares de sangue e coração**, pelo apoio constante e simples fato de tê-los como referência de bondade, respeito e confiança.

Ao Professor **Antonio Sandro Schuartz**, pelas orientações, acompanhamento em todas as fases de desenvolvimento deste trabalho e pela permanente troca de conhecimentos.

Às Professoras Doutoras **Mayra Taiza Sulzbach** e **Édina Mayer Vergara**, por aceitarem prontamente o convite para composição da banca examinadora.

Aos todos os **Professores do curso de Serviço Social** do Setor Litoral da Universidade Federal do Paraná.

Ao **Programa de Educação Tutorial – PET Litoral Social**, que muito contribuiu para minha formação intelectual, crítica e emocional.

Aos **Petianos**

Aos colegas da turma **Resistência e Luta**.

Pessoas que hoje posso chamar de amigos.

Às Assistentes Sociais, **Táisa, Bruna, Kátia e Janine**, pela oportunidade de realização do estágio e pelo conhecimento compartilhado.

À **APAE**, pelas portas abertas.

As amigas **Lázara, Loide, Mariane e Maria Cristina**.

A todos que colaboraram, de forma direta ou indireta, no desenvolvimento deste trabalho, meus sinceros agradecimentos!

***Sabemos que a tecnologia não determina a sociedade: é a sociedade.  
A sociedade é que dá forma à tecnologia de acordo com as necessidades,  
valores e interesses das pessoas que utilizam as tecnologias.***

Manuel Castells (2005).  
A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Política.

## RESUMO

Este trabalho tem por objetivo analisar potencialidades do uso de geotecnologias na qualificação do planejamento e da intervenção do Serviço Social tendo por base a experiência junto a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), localizada no município de Matinhos, Paraná. Através dessa experiência concreta busca-se ainda evidenciar as possibilidades das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), como parte do instrumental disponível e a ser apropriado mais profundamente para o exercício profissional. Inicialmente, faz-se um resgate de aspectos históricos do Serviço Social, os espaços sócio-ocupacionais da profissão e a importância do planejamento. Na sequência o caminho metodológico, apresenta o percurso do trabalho de campo durante e pós estágio. Nas considerações o leitor poderá observar reflexões, percepções e posicionamento do pesquisador, tecidos através da revisão de literatura e da experiência prática no estágio, condensando a síntese da pesquisa, bem como algumas ponderações importantes para o fechamento deste estudo, muito embora sabendo as limitações e necessidade de aprofundamento do debate.

**Palavras – chaves:** Serviço Social. Geoinformação. Exercício Profissional. Instrumental

## RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo analizar el uso del potencial geo en la planificación y la intervención del trabajo social en base a la experiencia con la Asociación de Padres y Amigos de Excepcionales (APAE) la calificación, en el municipio de Matinhos, Paraná. A través de esa experiencia pretende dar a conocer aún más el potencial de las tecnologías de la comunicación (TIC) y la información como parte de los instrumentos disponibles y apropiarse más profundamente la práctica. En un principio, se trata de un rescate de aspectos históricos de asistencia social, áreas socio-laborales de la profesión y la importancia de la planificación. En la secuencia de la manera metodológica, presenta la ruta de trabajo de campo durante y después de la etapa. Las consideraciones que el lector puede observar reflexiones, ideas y posicionamiento del investigador , los tejidos a través de la literatura y la experiencia práctica en la etapa de revisión , condensando la síntesis de la investigación, así como algunas consideraciones importantes para el cierre de este estudio , a pesar de conocer las limitaciones y la necesidad de un mayor debate.

**Palabras clave:** Serviço Social. Geoinformación. Practica Profesional. Instrumental.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

GRÁFICO 1 - QUANTITATIVO POPULACIONAL E PCD – PARANÁ x MATINHOS 2010.....	36
GRÁFICO 2 - POPULAÇÃO COM DEFICIÊNCIA EM MATINHOS – 2010 (%)...37	
GRÁFICO 3 - POPULAÇÃO COM DEFICIÊNCIA EM MATINHOS POR GÊNERO – 2010 (%).....	37
GRÁFICO 4 - COMPROMETIMENTOS x USUÁRIOS DA APAE – 2014 (%).....	40
GRÁFICO 5 - QUANTIDADE DE ESTUDANTES APAE x BAIRRO DE MORADIA - 2014 .....	42
FIGURA 1 - MAPA DE LOCALIZAÇÃO RESIDENCIAL DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO SOCIAL DA APAE DO MUNICÍPIO DE MATINHOS-PR.....	43

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

APAE – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais

CID – Código Internacional de Doenças

CMCA - Conselho Municipal da Criança e Adolescente

CMS Conselho Municipal de Saúde

EJA - Educação de Jovens e Adultos

FEAPAES - Federação das Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais

GvSig - Sistema Informação Geográfica da Região (Generalitat) de València

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ONG – Organização Não Governamental

SANEPAR - Saneamento do Paraná

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

UFPR – Universidade Federal do Paraná

TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
1. <b>SERVIÇO SOCIAL, ESPAÇOS SÓCIO OCUPACIONAIS E PLANEJAMENTO</b> .....	15
1.1. BREVE REVISÃO SOBRE O SURGIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL.....	15
1.2. OS ESPAÇOS SÓCIO OCUPACIONAIS DA PROFISSÃO.....	18
1.3. O PLANEJAMENTO PARA A INTERVENÇÃO PROFISSIONAL ASSISTENTE SOCIAL.....	21
2. <b>TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs) E SERVIÇO SOCIAL</b> .....	26
2.1. UM OLHAR PANORÂMICO SOBRE O SURGIMENTO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TICs .....	26
2.2. INSERÇÃO DAS TICs NOS ESPAÇOS DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL.....	31
2.3. GEOTECNOLOGIAS E GEOINFORMAÇÃO COMO SUPORTE PARA O PLANEJAMENTO SOCIAL.....	33
3. <b>O CAMINHO METODOLÓGICO</b> .....	36
3.1. A APAE DE MATINHOS.....	36
3.2. PROPOSIÇÕES PARA O PLANEJAMENTO EM SERVIÇO SOCIAL.....	44
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	45
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	48

## INTRODUÇÃO

Este documento é resultado de um estudo que teve seu início durante o estágio curricular obrigatório realizado no 5º e 6º período do curso de graduação em Serviço Social. Dentre os objetivos do estágio está o de proporcionar ao estudante materialidade a relação teoria-prática, permitindo a realização, sob supervisão, de atividades concernentes à profissão, tais como: elaborar relatórios, realizar reuniões com grupos, mediar o acesso dos usuários a programas e projetos sociais, realizar visitas domiciliares, participar de reuniões dos conselhos de políticas, alimentar programas, preencher de cadastros, contribuir nos processos avaliativos, entre outras.

As atividades desenvolvidas ao longo do estágio foram realizadas na Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) no município de Matinhos – PR., com duração de um ano, cujo início se deu no segundo semestre de 2013 e término ao final do primeiro semestre de 2014.

A APAE mantém a Escola de Educação Especial “Bem-Me-Quer”. Esta possui um projeto de trabalho que norteia de forma ampla as ações da equipe multiprofissional, a qual é composta pelo Serviço Social. No entanto, no decorrer do período de estágio foi possível observar que o cotidiano profissional das assistentes sociais era cercado de atividades emergenciais e imediatas, necessárias para o andamento de seus trabalhos, mas que acarretavam na falta de um tempo hábil para a execução de certas atividades, ocasionado pela carência de informações sistematizadas sobre a população usuária, refletindo na descontinuidade das atividades desenvolvidas com a comunidade (quando na troca de profissionais na instituição) e a ausência do planejamento para as intervenções do setor de Serviço Social (essencial para especificar ações dentro da instituição).

Diante desse cenário e analisando a importância de se alcançar uma maior reflexão sobre o exercício profissional entendeu-se que antes de tudo havia a necessidade de conhecer quem eram os usuários da instituição. Afinal, sabia-se do número considerável de pessoas sendo atendidas, mas as informações estavam

espalhadas na instituição, ou seja, não havia um banco de dados que norteasse projetos das ações do Serviço Social.

O conjunto de dados organizados é essencial para o andamento do trabalho de qualquer profissional, tanto pela rapidez no processo de captura de informações, quanto pelo planejamento e controle de ações específicas para/sobre a população usuária. Deste modo, uma das alternativas encontradas foi a incorporação do uso de Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs, como ferramentas no processo de trabalho, onde o assistente social e a instituição como um todo têm em poucos instantes o relatório de que necessita, permitindo o acompanhamento de seus usuários.

Ao adentrar novos espaços de atuação, o profissional de Serviço Social fortalece o compromisso em prol a população usuária. A importância da incorporação de TICs no trabalho do Assistente Social, além de essencial para a atuação profissional é estar cumprindo com o compromisso social estabelecido no Código de Ética (2012) em “desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade”. (BRASIL, 2012)

Em busca de uma saída para tal lacuna partimos para leituras e diálogos com alguns(mas) professores(as). Dessas trocas e aproximações teóricas tecemos a justificativa para o trabalho realizado qual seja: a inserção das TICs nos espaços de atuação dos assistentes sociais têm se tornado uma realidade da qual não se pode fugir. Por mais precário que seja o espaço de intervenção, por certo não há de faltar computador com programas e internet, recursos mínimos para o banco de dados, redes e outros recursos informacionais que se tornem necessários. A cultura digital precisa ser desenvolvida na e pela profissão.

Neste sentido, a escolha do tema deveu-se a identificação da importância da utilização de ferramentas que possam proporcionar aos Assistentes Sociais um tratamento adequado das informações e, sobretudo, auxiliá-lo significativamente na interpretação da complexidade que é a realidade social.

Assim, o objetivo principal deste trabalho foi apresentar e analisar a experiência do uso de geotecnologias na APAE- Matinhos, apontando as contribuições e as possibilidades de aplicação da TICs no campo de intervenção profissional do assistente social, principalmente, no que se refere à utilização dessas

tecnologias no tratamento da informação e coletada durante os atendimentos realizados por tais profissionais. Com vistas a alcançá-lo foi estabelecido como objetivos específicos: a) realizar revisão de literatura sobre a inserção do Serviço Social em diferentes espaços sócio-ocupacionais, o planejamento no exercício profissional e a importância das TICs para a profissão; b) sistematizar os dados dos(as) usuários(as) em um banco de dados e a partir dele georreferenciar as residências dos(as) usuários, culminando em um mapa digital; c) apontar elementos que podem vir a contribuir para a elaboração de um planejamento para as intervenções do Serviço Social no âmbito da instituição; d) elaborar um banco de dados e um mapa digital com a localização geográfica dos usuários(as) da APAE de Matinhos.

A partir de recursos dados pelas TICs, o editor de planilha e o software livre GvSIG, fora elaborado um banco de dados e um mapa digital com a localização das residências dos(as) usuários(as) da APAE de Matinhos. Sendo sistematizada as informações sobre os(as) alunos(as) da instituição, via editor de planilhas e por meio da geoinformação apresentada a distribuição geográfica dos(as) usuários(as), obteve-se elementos mínimos para a elaboração de um planejamento para o Serviço Social.

Trata-se de uma pesquisa de cunho quanti-qualitativo. Sendo que “a pesquisa qualitativa é orientada para a análise de casos concretos em sua particularidade temporal e local, partindo das expressões e atividades das pessoas em seus contextos locais” (FLICK, 2004, p. 28), e que pluralizam o trabalho do pesquisador para as questões sociais.

O trabalho encontra-se dividido em três capítulos. O primeiro capítulo foi organizado em três seções: a primeira aborda os aspectos históricos do Serviço Social no Brasil e; a segunda discute os espaços sócio-ocupacionais e os novos espaços de atuação incorporados pela categoria; por fim, a terceira seção aborda a questão do planejamento no trabalho do assistente social.

O capítulo dois, também dividido em três seções: a) uma aproximação com a discussão sobre a questão dos impactos das TICs no mundo do trabalho; b) abarca a questão da inserção das TICs como ferramentas nos espaços de trabalho do assistente social; c) apresenta ao leitor a geotecnologia e o programa Gv SIG.

O capítulo três apresenta o caminho metodológico percorrido na construção deste trabalho. Nele são apresentados os detalhes sobre a Instituição onde foi realizado o estágio; o processo de sistematização das informações e os resultados da pesquisa exploratória, o mapa produzido e as sugestões que ficam para a elaboração do planejamento do Serviço Social a partir dos resultados obtidos na pesquisa.

Sobre os limites deste trabalho, entende-se que há muito além do que aqui está exposto, o que se realmente se quis se enfatizar é a necessidade de o Serviço Social se debruçar sobre estas novas tecnologias e usá-las de modo a garantir direitos aos usuários de seus serviços.

Destaca-se ao leitor que este relato sintetiza o que consideramos uma primeira aproximação com a discussão acerca da relação entre Serviço Social e TICs. Somos cômicos de suas fragilidades teórica e metodológica, mas frente a um cenário de mudanças trazidas pelas TICs tanto no mundo do trabalho quanto para as profissões, não há mais como nos omitirmos sobre tal discussão. Afinal, a dialética enquanto motor da história nos empurra para o novo, para o desconhecido. Demos apenas alguns passos nesse sentido.

O caminho apenas foi aberto para que outros(as) pesquisadores(as) aprofundem a discussão.

## 1. SERVIÇO SOCIAL, ESPAÇO SÓCIO OCUPACIONAIS E PLANEJAMENTO

Este capítulo aborda inicialmente os aspectos históricos do Serviço Social no Brasil, narrando o processo da origem e percurso do Serviço Social no Brasil. Posteriormente apresentam-se os espaços sócio-ocupacionais e os novos espaços incorporados pela categoria. Finaliza-se o capítulo, abordando sobre a importância do planejamento para o Serviço Social entendendo o planejamento como técnica essencial para o desenvolvimento do trabalho do assistente social.

### 1.1. O SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL

O Serviço Social de origem norte americana era estruturado em organizações religiosas, especialmente pela Igreja Católica, sendo denominado *social work* (trabalho social). Segundo Faleiros (2001, p.88) “o trabalho social consistia no reforço da moralidade e da submissão das classes dominadas”. Era, portanto, o controle social da família operária para adequar e ajustar seu comportamento às exigências da ordem social estabelecida. Neste sentido o Serviço Social era identificado como profissão de ajuda, com características filantrópicas e finalidade “assistencial, preventivo, corretivo e promocional” (TORRES; LANZA, 2013, p.198).

[...] profissional da ajuda, do auxílio, da assistência, desenvolvendo uma ação pedagógica, distribuindo recursos materiais, atestando carências, realizando triagens, conferindo méritos, orientando e esclarecendo a população quanto aos seus direitos, aos serviços, aos benefícios disponíveis, administrando recursos institucionais, numa mediação da relação Estado, instituição e classes subalternas (YASBEK, 1999, p. 95).

No Brasil, o Serviço Social nasce na terceira década do Século XX, em resposta à evolução do capitalismo, sob a influência europeia (em especial sob o influxo belga, francês e alemão), como fruto direto de vários setores particulares da burguesia fortemente respaldados pela Igreja Católica. Naquela década, o Brasil

vivia um processo incipiente de industrialização de importações, num contexto de capitalismo dependente e agroexportador. No período de 1930 a 1935, o governo brasileiro sofre pressões da classe trabalhadora, que é então controlada através da criação de organismos normatizadores e disciplinares das relações de trabalho, em especial através do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio.

Na década de 40 e 50, ainda sem perder a base doutrinária da Igreja Católica, a formação profissional passa a receber influência dos Estados Unidos. Da América do Norte são importados métodos e técnicas de intervenção de forma acrítica em que prevalecia a neutralidade profissional referente às relações sociais de produção, assumindo uma postura mais tecnicista, bebendo da sociologia positivista e da psicanálise.

Segundo Faleiros (2005<sup>1</sup> apud Freire e Candido, 2013), nesse período o objetivo da profissão era “tornar a comunidade organizada, com líder que buscasse melhorar os meios e as condições imediatas numa perspectiva de prevenir doenças, conscientizar gestantes e articular obras sociais, condições de habitação e a questão sanitária”. Os profissionais de Serviço Social aplicavam o Serviço Social de caso, Serviço Social de grupo e Serviço Social de comunidade.

Nas palavras de Lima (1987, p.44), o trabalho do assistente social era entendido “como uma forma de ação social ou restauração da ordem social exercido por um especialista por meio de um trabalho prático, técnico para difundir os ensinamentos da doutrina da Igreja em matéria social, que formaria apóstolos sociais”.

[...] uma Assistente Social dos Estados Unidos, chamada Mary Richmond, em pleno século XX, decide escrever sobre o serviço social e sua função. É por meio do seu livro “Caso Social Individual”, publicado em 1917, que ela aborda sobre a prática profissional, que dá o primeiro passo para institucionalização da profissão. Anos depois, surge o segundo método para o serviço social: o serviço social de grupo, e posteriormente com o crescimento urbano, emerge o terceiro método: serviço social de comunidade. (SANTOS *et al* 2013, p. 159)

---

<sup>1</sup> FALEIROS, Vicente de Paula . **Estratégias em Serviço Social**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2005.

No final da década de 50 e início de 60, com a crise dos padrões de acumulação capitalista, a política governamental de Juscelino Kubitschek, de cunho desenvolvimentista, abre as fronteiras do país para internacionalização da economia, favorecendo a entrada do capital internacional e o fortalecimento do setor privado. A expansão do Estado iniciada nas décadas anteriores, especialmente nos anos de 1940, abriu as portas para inclusão dos(as) assistentes sociais no setor público. Prevalcia à época uma prática profissional conservadora.

A partir das décadas seguintes (50 a 70) a América Latina e o Brasil passam pelo Movimento de Reconceituação da Profissão, denominado por alguns autores de reatualização do conservadorismo profissional<sup>2</sup>, quando ocorre a ruptura com o pensamento Católico tradicional. A aproximação com o Movimento dito de “esquerda”, promove a interlocução com as Ciências Sociais, sindicalismo e assessoria aos setores populares.

Embora ocorrendo em um momento crucial do cotidiano político-sócio-cultural e ideológico da Nação Brasileira, o final dos anos 60 e início dos 70, é no bojo do Movimento de Reconceituação que o grupo vinculado ao pensamento marxiano e marxista, introduz a perspectiva dialética na formação do Assistente Social e a idéia de ‘classe’ como explicação para o contraste social que historicamente aflige o povo brasileiro. (SILVA FILHO, 2004, p. 49)

Em pleno movimento democrático da década de 80 pelo fim da ditadura, outros rompimentos foram estabelecidos com a neutralidade e com o tradicionalismo filosófico e humanista (neotomismo e cristão) que convergiram para o Projeto ético-político do Serviço Social. Destaca-se aqui alguns fatos marcantes neste processo; em 1982 acontece a revisão curricular, incorporando a teoria social crítica e a revisão do Código de Ética em 1986. A partir de então, a categoria profissional assume o compromisso com a classe trabalhadora, trazendo consigo a ruptura com o corporativismo profissional e a consolidação do Projeto Ético Político da profissão

---

<sup>2</sup> A reatualização do conservadorismo imprime à profissão uma direção que recupera as bases teórico-metodológicas que conferiram ao Serviço Social um traço microscópico, com a visão de mundo vinculada ao pensamento católico tradicional, mas o faz com uma nova roupagem, trazendo traços de modernidade, tentando vinculá-lo a outras matrizes intelectuais, especialmente à fenomenologia. (BASTOS, 2013, p.274)

pelo conjunto CFESS/CRESS. No mesmo período a Constituição de 1988, institucionaliza a Assistência Social na categoria de política pública, o que propiciou a Lei nº 8742/93, a Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS.

Na década de 90, com mudanças econômicas e políticas: neoliberalismo, flexibilização da economia, reestruturação do mundo do trabalho, retração dos direitos sociais e minimização do Estado, observou-se a necessidade de capacitações e da ampliação dos campos de atuação dos profissionais de Serviço Social, bem como a revisão do Código de Ética profissional, revisado em 1993, com a inserção da competência técnico-operativa aos instrumentais do Serviço Social.

A partir da reestruturação do mundo do trabalho e da afirmação dos assistentes sociais enquanto trabalhadores assalariados podemos constatar a ampliação dos espaços ocupacionais exercidos pela categoria. Na próxima seção, apresenta-se esses campos ocupados pela categoria.

## 1.2. OS ESPAÇOS SÓCIO OCUPACIONAIS

O assistente social assim como qualquer categoria profissional afirma-se “como um trabalhador assalariado, cuja inserção no mercado de trabalho passa por uma relação de compra e venda de força de trabalho especializada com os organismos empregadores” (IAMAMOTO, 2006, p. 96).

O Serviço Social é uma profissão inscrita na divisão sócio-técnica do trabalho capitalista. Exerce, portanto, seu fazer profissional no contexto da contradição e luta das classes fundamentais; burguesia e proletariados. Nesse espaço sócio-ocupacional o assistente social participa do processo de reprodução das relações sociais, fazendo com que a mesma ação interventiva atenda aos interesses das duas classes sociais. (SOUZA, 2012, p.01)

Nas palavras de lamamoto (2005, p. 111), o assistente social “não se insere, de modo imediato, no processo de produção de produtos e de valor, isto é, no processo de valorização do capital”, mas se institucionaliza dentro da divisão capitalista de trabalho, expressando a intensa tensão instaurada entre o Estado e a sociedade.

Desde sua criação a profissão de assistente social se deu em espaços ditos hoje como tradicionais: saúde, assistência social e previdência.

Mota (2014, p. 694), diz que as “mudanças nos espaços ocupacionais tradicionais e emergentes do Serviço Social, precisa ser problematizada”, vista as “expressões cotidianas e imediatas da realidade como meio de o profissional exercitar a sua relativa autonomia intelectual e técnico-política sob a direção do projeto ético-político profissional”.

Desde meados do Século XX, vem ocorrendo um alargamento nos espaços de atuação profissional do assistente social, para além dos espaços tradicionais. Sendo assim esses novos espaços ocupacionais, requerem qualificação nas competências profissionais, alterando o mundo do trabalho do profissional assistente social.

É esse solo histórico que atribui novos contornos ao *mercado profissional* de trabalho, diversificando os espaços ocupacionais e fazendo emergir inéditas requisições e demandas a esse profissional, novas habilidades, competências e atribuições. Mas ele impõe também específicas exigências de capacitação acadêmica que permitam atribuir transparências às brumas ideológicas que encobrem os processos sociais e alimentem um direcionamento ético-político e técnico ao trabalho do assistente social capaz de impulsionar o fortalecimento da luta contra-hegemônica comprometida com o universo do trabalho. (IAMAMOTO, 2010, p. 3)

Os espaços tradicionais também sofreram transformações. Na saúde houve a expansão dos planos e seguros privados, assim como, mudanças nos programas de saúde mental e de drogas, fora a expansão de serviços de emergência e pronto atendimento.

Na assistência social a criação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS ampliou a possibilidade da oferta de serviços bem como promoveu alterações no gerenciamento, conduzindo as inúmeras mudanças, no âmbito dos programas especiais e nos de transferência de renda (COUTO *et al.*, 2010)

O campo da previdência é marcado por uma significativa renovação dos quadros técnicos do Serviço Social, novas problemáticas e competências se postam. Nas áreas rurais e urbanas houve a ampliação de benefícios e aposentadorias, contribuição para previdência (autônomos, microempresários, contribuintes individuais ou voluntários, contribuição de donas de casa inscritas no cadastro social único (CadÚnico). À estas se juntam questões relacionadas à precarização e

adocimento no trabalho, os acidentes de trabalho e a informalidade e a requalificação profissional.

No Brasil, é de maior importância o trabalho que vem sendo realizado por assistentes sociais especialmente na esfera da *seguridade social*: nos processos de sua elaboração, gestão monitoramento e avaliação, nos diferentes níveis da federação. Destaca-se, ainda, a atuação dos assistentes sociais junto aos Conselhos de Políticas – com saliência para os Conselhos de Saúde e de Assistência Social nos níveis nacional, estadual e municipal. Somam-se os Conselhos Tutelares e Conselhos de Direitos, responsáveis pela formulação de políticas públicas para a criança e o adolescente, para a terceira idade e pessoas portadoras de necessidades especiais. (IAMAMOTO, 2010, p.23)

Destaca-se ainda a expansão e incorporação: da área sócio-jurídica (Tribunais, Ministério Público, defensorias públicas, entre outras), combinada com o sistema prisional; da ampliação das questões urbanas (Programa Minha Casa, Minha Vida; Regularização Fundiária; Desapropriações etc.); da educação (Projeto de Lei n.º 3.466, de 2012<sup>3</sup> que institui o trabalho de assistentes sociais dentro de Escolas Públicas, docência); da produção de conhecimento (pesquisadores, professores etc), ainda que em pequena quantidade; das assessorias (movimentos sociais, projetos sociais etc) e; do setor privado (empresas ou ONGs<sup>4</sup>).

Ou seja, os assistentes sociais desenvolvem suas ações profissionais, seja na formulação ou na execução das políticas sociais, em diversas áreas, como educação, saúde, previdência e assistência social, habitação, trabalho e meio ambiente, entre outros, movidos pela defesa e ampliação dos direitos dos cidadãos (IAMAMOTO, 2009 *apud* CARDOSO; DAL PRÁ, 2012, p. 130 ).

Segundo uma pesquisa realizada pelo Conselho Regional de Serviço Social (CRESS, 2005), sobre o perfil dos assistentes sociais e os espaços de ocupação profissional no Brasil, revelaram que: 97% dos profissionais em Serviço Social são mulheres; 95% declararam-se heterossexuais, 3% homossexual e 2% bissexual;

<sup>3</sup> Disponível em: <http://www.camara.gov.br/sileg/integras/978783.pdf>

<sup>4</sup> Segundo a Associação Brasileira de ONG (ABDNG), a denominação Organização Não-Governamental não é representa um termo jurídico, mas, social e historicamente construído. Apresenta-se como uma ou “um conjunto de entidades com características peculiares e reconhecidas pelos seus próprios agentes, pelo senso comum ou pela opinião pública”. Geralmente enquadram-se como entidades sem fins lucrativos, tais como, associações e ou fundações, reconhecidas ou não, formal ou informalmente, por órgãos governamentais nas instâncias municipais, estaduais e federal. AMARAL, Wagner Roberto do. **A ousadia do Serviço Social no espaço das ONG’S**. Serviço Social e Revista. v.1, n.1. Londrina. 1998. Disponível em : <[http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c\\_v1n1\\_ousadia.htm](http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v1n1_ousadia.htm)> Acesso em: maio de 2015.

72,14% dos (as) profissionais se identificaram sua raça como branca e 20,32% identificaram-se como pretos (as)/ negros (as); 38% dos (as) profissionais tinham idades entre 35 a 44 anos, 30% entre 25 a 34 anos e 25% entre 45 a 59 anos; 77,19% possui apenas um vínculo empregatício, entretanto a ausência de vínculos aparece em segundo lugar com 11,74%, o que é um indicador de não-inserção no mercado de trabalho na área do Serviço Social; 78,16% dos (as) profissionais estão inseridos na esfera pública estatal, 40,97% estão inseridos na esfera pública municipal e 13,19% na esfera pública federal; 13,19% dos profissionais encontram-se nas empresas privadas e 6,81% estão inseridos nas instituições do Terceiro Setor.

A inserção dos profissionais de Serviço Social na diversidade de espaços e, conseqüentemente, no atendimento das múltiplas demandas da população usuária dos serviços sociais, remete discutir sobre a importância de uma intervenção qualificada num contexto. Cardoso e Dal Prá (2012), embasadas em Miotto e Lima (2009), dizem que:

O reconhecimento dessa diversidade de espaços sócio-ocupacionais para o exercício profissional indica o trânsito entre ações de natureza distintas, que vão desde o atendimento direto ao usuário, perpassando pelo planejamento, formulação e gestão das políticas. (CARDOSO; DAL PRÁ, 2012, p. 130)

Sendo o planejamento uma ferramenta indispensável no processo de trabalho de qualquer profissional, na próxima sessão apresentaremos a importância do planejamento para as ações tanto de intervenção como de organização do profissional de Serviço Social, bem como a qualificação, diante das novas atribuições exigidas nos espaços ocupacionais incorporados pela categoria.

### 1.3. PLANEJAMENTO PARA A INTERVENÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL

A intervenção profissional do assistente social pode ser caracterizada pelo atendimento às demandas e necessidades sociais dos usuários de seus serviços, produzindo resultados concretos, tanto nas dimensões materiais, quanto nas dimensões sociais, políticas e culturais da população, viabilizando acesso às políticas sociais (YASBEK, 2009). Como profissional inserido na divisão

sociotécnica<sup>5</sup> do trabalho, o assistente social é demandado a desenvolver ações como gestor e executor de políticas sociais, programas, projetos, serviços, recursos e bens no âmbito das organizações públicas e privadas, operando sob diversas perspectivas, no planejamento e gestão social de serviços e políticas sociais, na prestação de serviços e na ação socioeducativa (YASBEK, 2009).

Nesse sentido, por conta que o profissional tem ocupado espaços de trabalho cada vez mais diversos e inovadores, que a incorporação de novos instrumentais como recurso no fazer profissional proporcionam ao assistente social formas mais rápidas e concretas, que facilitam o planejamento e auxiliam a tomada de decisão, no atendimento às demandas dos usuários de seus serviços.

O Planejamento Social pode ser entendido: como ferramenta de trabalho metodologicamente conduzida e eticamente comprometida com a cidadania; como processo lógico, político e administrativo que, por meio de seu movimento, adensa formas de participação popular nos níveis decisórios e operativos; como instrumento que busca racionalizar e dar direção para redefinições futuras de organizações, políticas sociais, setores ou atividades, influenciando o nível técnico e político e; como mediação entre a burocracia e as condições objetivas para efetivação de direitos. (BATINI, 2007)

Segundo Batini (2007, p. 7), quando considera as dimensões sócio-histórica, técnico-operativa e ético-política assegurando o caráter transformador, o planejamento social tem como finalidades: imprimir dinamicidade, organicidade e concretude à política, ao funcionamento institucional e à intervenção profissional, promovendo controle social e monitorar e avaliar sistematicamente a política e o exercício profissional cotidiano, na perspectiva prático-crítica.

O planejamento social é sempre vinculado a uma política que, por sua vez, é constituída das tensões entre forças sociais presentes numa dada realidade concreta. Nesse vínculo sustenta-se pelos eixos, prioridades, estratégias e é direcionado para atenção/superação das demandas próprias à política, sem prescindir das suas inelimináveis interfaces. Tem como matéria prima a questão social, em particular aquelas expressões que manifestam uma necessidade coletiva não atendida constituindo-se em objeto da política, a qual precisa ser reconhecida e incluída na agenda pública transformando-se em programa, ação, benefício, ou seja, em uma determinada resposta às demandas. Para essa transformação, o

---

<sup>5</sup> Divisão sociotécnica: trata-se de um ou mais sistemas técnicos, inclui pessoas e conhecimento a cerca do sistema, são regidos pelas organizações e podem ser afetados por leis e políticas regulamentadoras.

planejamento tem papel fundamental, pautando-se como base de sustentação no espectro legislativo/normativo, sócio-institucional e macro-social. É assim que se realiza na prática profissional, associando ao seu processo os pressupostos constitutivos do Projeto Ético-Político Profissional (Borgianni. 2003). Balizado na dimensão sócio-histórica o planejamento social desdobra-se na dimensão técnico-operativa e ético-política. (BATINI, 2007, p. 9)

Para Baptista (2007, p 15), “planejamento se organiza por operações complexas e interligadas de reflexão, decisão, ação e retomada da reflexão”, ou seja, uma situação dialética. Esta proporciona ao profissional um diagnóstico conjuntural, onde a reflexão diz respeito ao conhecimento de dados; a análise e estudo de alternativas; a decisão que se refere à escolha de alternativas, à determinação de meios, à definição de prazos e outros; a ação esta relacionada à execução das decisões e; a retomada da reflexão que nada mais é que a operação crítica dos processos e dos efeitos da ação planejada, com vista ao embasamento do planejamento de ações posteriores. Contudo é um processo dinâmico e contínuo. (BAPTISTA, 2007, p.15)

O planejamento social busca se utilizar do planejamento estratégico, ampliando a participação de diversos profissionais. Nesse sentido, a tomada de decisão se torna um elemento fundamental, correspondente às diferentes escolhas dentro do processo. Outro elemento importante no planejamento social é a operacionalização, onde relaciona as atividades necessárias para efetuar as decisões tomadas. Nessa fase o planejador social (o assistente social) deve acompanhar a implantação, o controle e a avaliação do planejamento do projeto social que o mesmo for implantar em determinada instituição pública ou privada.

O processo de planejamento para o profissional do Serviço Social em uma instituição perpassa em conhecer e analisar o objeto de intervenção, organizar as ações, prever tempo e espaço, propor estratégias de intervenção e avaliar as ações executadas. De acordo o marco legal que regulamenta a capacitação profissão de Assistente Social, a Lei 8.662 de 1993 dispõem em seu art. 4º as competências para atuação do profissional em Serviço Social:

- I. Elaborar, implementar, executar e avaliar políticas públicas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares;

- II. Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil;
- X. Planejamento, organização e administração de serviços e de Unidades de Serviço Social. (CÓDIGO DE ÉTICA, 1993, p. 46)

Considerar a elaborar, coordenar e avaliar são pilares que especificam a metodologia do trabalho para atuação do assistente social, sem considerar o planejamento torna-se inconsistente. Cavalcante e Junior (2002, p. 172) traz o planejamento sendo "como um processo ininterrupto de pensar o local, seus problemas e possibilidades". Torres e Lanza (2013, p. 208) apontam que o assistente social tem sido reconhecido como "o profissional cuja formação aborda aspectos que possibilitam reconhecer, analisar e dar significado às necessidades sociais apresentadas pelos usuários que demandam ações de análise, planejamento e intervenção".

O planejamento captura a vida individual e coletiva produzida em sua concretude, trazendo para o centro da atenção a análise da situação concreta dos cidadãos como sujeitos da história real. Neste sentido, o planejamento deve maximizar os resultados e diminuir as deficiências, sendo um instrumento facilitador e otimizador no processo de trabalho do assistente social.

Cardoso e Dal Prá (2012), dizem que as competências e atribuições voltadas para o planejamento e gestão são ações que:

devem ser qualificadas e valorizadas pelos assistentes sociais que as desempenham e que as ações neste eixo devem ser compreendidas como parte do fazer profissional do assistente social, não como algo deslocado da formação profissional específica, em que pese a tradição da profissão na execução das políticas sociais e no atendimento direto aos usuários dos serviços sociais. (CARDOSO; DAL PRÁ, 2012, p. 139)

E complementam que tais ações, "demandará a ampliação e qualificação das ações dos assistentes sociais, na direção de planejar e gerenciar articuladamente os serviços".

Ao reconhecer a importância do planejamento no fazer profissional do assistente social tem que se considerar a abertura aos novos instrumentais presentes na atualidade, visto que, para que o trabalho seja executado com mais agilidade e efetividade é necessário que haja uma ruptura com o conservadorismo presente na profissão, onde, por exemplo, o uso de Tecnologias são vistos apenas

como instrumentos do capital, sem perceber que ao incorporar este instrumental o profissional pode e deve usá-lo a favor dos usuários de seus serviços. No próximo capítulo abordaremos a introdução das tecnologias da informação e comunicação, as possibilidades no fazer profissional, suas reverberações e as contribuições do uso no trabalho do Serviço Social.

## 2. TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs) E SERVIÇO SOCIAL

Este capítulo apresenta a discussão teórica de como encontram-se as apropriações das tecnologias da informação e conhecimento (TICs) pelos assistentes sociais. Contextualiza o cenário em que surgem as TICs<sup>6</sup>, suas reverberações e impactos (vantagens e desvantagens).

### 2.1. UM OLHAR PANORÂMICO SOBRE O SURGIMENTO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs).

Antes mesmo de iniciarmos a discussão a respeito da inserção das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como ferramenta que se insere nos diversos espaços da vida social, é necessário compreender o que são TICs. Para isso, a discussão dos avanços científicos e tecnológicos ocorridos é fundamental para entender este momento conhecido como a Sociedade da Informação<sup>7</sup> ou era tecnológica<sup>8</sup>.

As TICs vem tendo uma efetiva expansão desde a década de 1970, o que segundo Antunes (2011), é “resultado da crise do capital que provocou inúmeras transformações no sistema produtivo”. Este que sempre esteve organizado para responder aos interesses do capital, quando não atingia seu objetivo (o lucro),

---

<sup>6</sup> Os autores utilizados trazem formas diferenciadas de se referir às “tecnologias da informação”, sendo aqui empregado a sigla TICs

<sup>7</sup> Podemos entender “sociedade da informação” a sociedade que está em constituição, na qual a utilização das tecnologias de armazenamento e transmissão de dados e informação são produzidas com baixo custo, para que possa atender às necessidades das pessoas, além de se preocupar com a questão da exclusão, agora não mais social, mas também digital. (SANTOS; CARVALHO, 2009)

<sup>8</sup> O conceito de “era tecnológica” constitui importantíssima arma do arsenal dos poderes supremos, empenhados em obter estes dois inapreciáveis resultados; (a) revesti-lo de valor ético positivo; (b) manejá-lo na qualidade de instrumento para silenciar as manifestações da consciência política das massas, e muito particularmente das nações subdesenvolvidas. Quanto a estas últimas, é preciso empregar todos os meios para fazê-las acreditar – e seus expoentes letrados nativos se apressarão sem dúvida em proclamá-lo – que participam em pé de igualdade da mesma “civilização tecnológica” que os “grandes”, na verdade os atuais “deuses” criaram e bondosamente estendem a ricos e pobres sem distinção. Divulgando este raciocínio anestesiante, esperam os arautos das potências regentes fazer crer que toda a humanidade sob sua proteção goza uniformemente dos favores da civilização tecnológica, o que significa tornar não apenas imoral e sacrílega a rebelião contra elas (PINTO, 2005, p. 43)

reestruturava-se de forma a recuperar as taxas de lucro. Para retomar o equilíbrio foram instituídas novas formas de acumulação flexível: taylorismo, fordismo e toyotismo<sup>9</sup>.

Na década de 80, surgiram as expressões “novas tecnologias” (*high technology* ou *hightech*) e inovação tecnológica, que geraram debates, pois eram confundidas com a própria expressão “tecnologia” com novas máquinas e equipamentos colocados no mercado e na produção. No entanto, a inovação tecnológica do processo de reestruturação produtiva<sup>10</sup> nunca esteve associada apenas a novas máquinas, mas para além delas, “envolve um processo sócio-técnico” (LORENZETTI *et al*, 2012, p. 435).

As novas tecnologias compreendem os diversos instrumentos (as máquinas, os equipamentos), mas também são determinada por “um número complexo de inter-relações – tanto no nível societal quanto no nível das empresas”. (LORENZETTI *et al*, 2012, p. 435) No nível da empresa, da fábrica ou de instituição do setor de serviços inclui inovações na gestão, organização e relações de trabalho, como também, a relação com o nível macro social e com as políticas de Estado vigentes nas diferentes sociedades historicamente.

A essa reestruturação, iniciada em fins da década de 1970, somaram-se, nos anos seguintes, especialmente nos anos 90, avanços nas áreas de informática, telecomunicações, microeletrônica e robótica influenciando a natureza e a velocidade do processo de disseminação da TICs, resultando em significativas mudanças que envolvem não apenas a dimensão tecnológica e econômica, como também aspectos socioculturais, políticos e institucionais das sociedades, o que segundo Veloso (2006) é um “resultado de processos históricos e sociais que determinam e condicionam sua utilização”, caracterizando TICs como

conjunto de dispositivos, serviços, e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura composta por computadores softwares, sistemas de redes, etc. (que teriam a capacidade de processar e distribuir

---

<sup>9</sup> A acumulação flexível se apóia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional (HARVEY, 1993, p.140, apud NETTO, 2009).

<sup>10</sup> Reordenamento da produção e acumulação com repercussões no mundo do trabalho, alterando processos e relações de trabalho, mediante inovações no sistema produtivo e nas modalidades de gestão, consumo e controle da força de trabalho (ALMEIDA; ALENCAR, 2001, p.100).

informações para as organizações e os sujeitos sociais que compõe a sociedade). Estas novas tecnologias podem mediar tanto o fortalecimento da acumulação quanto a criação e desenvolvimento de posturas alternativas aos valores capitalistas, a depender do movimento das forças sociais em disputa. (VELOSO, 2011, p. 59)

A difusão social da TICs é uma preocupação que vem-se intensificando ao longo dos anos. Embora, com todo “ceticismo e as múltiplas críticas enfrentadas há mais de uma década, atualmente se aceita que as TIC estão produzindo uma profunda revolução tecnológica, comparável às suscitadas pela escrita, a imprensa ou a industrialização” (ECHEVERRÍA, 2008, p.172).

Segundo Castells (2005), a tecnologia é

[...] condição necessária, mas não suficiente para a emergência de uma nova forma de organização social baseada em redes, ou seja, na difusão de redes em todos os aspectos da actividade na base das redes de comunicação digital. [...] Pode argumentar-se que, actualmente, a saúde, o poder e a geração de conhecimento estão largamente dependentes da capacidade de organizar a sociedade para captar os benefícios do novo sistema tecnológico, enraizado na microelectrónica, nos computadores e na comunicação digital, com uma ligação crescente à revolução biológica e seu derivado, a engenharia genética. (CASTELLS, 2005)

As TICs, neste sentido são parte integrante do planejamento, por ser um ato de organização ou de transformação da realidade para atender às necessidades do homem, dentro de sua possibilidade de enquadramento. Possibilidade esta que é determinada por sua estrutura de conhecimento, por suas relações de representação do mundo, por suas técnicas. Veloso (2011) complementa que a tecnologia é

expressão do desenvolvimento das forças produtivas, marcada pelo caráter contraditório constituinte do padrão específico de relações sociais capitalistas. Se ela vem sendo usada pelo capital para potencializar a produtividade e o lucro, isso não significa que não possam ser engendradas possibilidades históricas de apropriação deste recurso numa perspectiva alternativa, voltada, por exemplo, à defesa dos direitos sociais e ao fortalecimento de projetos sintonizados com a superação dos valores capitalistas” (VELOSO, 2011 p. 18)

Tais avanços possibilitaram não só o reerguimento do sistema produtivo, mas também o surgimento da chamada sociedade em redes, uma vez que a democratização ao acesso a computadores e a internet permitiu uma maior conexão entre países e pessoas. Todavia, se tal conectividade favoreceu sobremaneira o

fluxo do capital, o qual corre por vias sobrepostas as fronteiras dos países, não reduziu as assimetrias sociais existentes na chamada sociedade globalizada. Houve sim uma globalização financeira, mas não social. As mazelas sociais devem ser administradas entre os muros nacionais. Devemos, portanto, atentar para a falsa ideia de que as inovações tecnológicas são em si a panaceia para os diversos problemas sociais posto em uma sociedade de classes.

A revolução digital impulsionada pelo ronco dos motores das TICs, as quais nortearam mudanças nas formas de pensar, relacionar e ganhar o sustento (empregabilidade). A criação de novas formas de criar e acumular conhecimento, educar, aprender e transmitir informação foram profundamente mexidas com a inserção das tecnologias. E, gradualmente, a maneira pela qual os países faziam negócios e regiam suas economias foi reestruturada, implicando transformações que alcançaram a esfera de sua governança, comprometimento político e social.

Enquanto a revolução digital ampliava o horizonte da aldeia global, paradoxalmente, grande parcela da população mundial não estava sendo incluída nesse processo. Tal fenômeno de poder precisava ser observado com cautela, já que, para se usufruir da revolução, era necessário se ter, no mínimo, acesso a tais tecnologias.

Quando as TICs são consideradas somente como ferramentas para acessar a informação e se comunicar melhor, assume-se um concepção instrumental, concordando com Echeverría (2008): “Cuando se piensa de esta manera, se asume una concepción instrumental de las tecnologías, que a nuestro modo de ver resulta insuficiente para entender el profundo cambio social que las TIC posibilitan”. Echeverría (2008) também nos reporta que, para que esta sociedade da informação aconteça sem que não haja exclusões sociais, é necessário que os indivíduos saibam usá-los capacitadamente possam ter acesso a esses instrumentos.

Una sociedad de la información integradora, en el sentido propugnado por la Declaración de la Cumbre Mundial de la ONU, exige que cualquier persona posea un espacio de capacidades TIC suficientemente amplio, para lo cual no basta con las herramientas o instrumentos. Lo esencial es saber usarlas, y para ello se requiere formación. Por tanto, la apropiación generalizada de las TIC es un requisito necesario para que no haya exclusión en las sociedades de la información. (ECHEVERRÍA, 2008, p.175)

A oficialização da inserção do Brasil nesse novo contexto que envolve

necessidade de participação mais ofensiva na ordem mundial contemporânea, considerando um caráter de inclusão, foi o Programa Sociedade da Informação (SOCINFO), registrado no Livro Verde por meio do Decreto 3.294 de 15 de dezembro de 1999, em Brasília, cuja finalidade substantiva é:

[...] alcançar os alicerces de um projeto estratégico, de amplitude nacional, para integrar e coordenar o desenvolvimento e a utilização de serviços avançados de computação, comunicação e informação e de suas aplicações na sociedade (BRASIL, 2000, p.5).

O Programa Sociedade da Informação é uma ação formulada por políticas governamentais e organizacionais voltadas à informação, destinado à inclusão digital e de infraestrutura para disseminação de informação e conteúdos digitais. As principais demandas que impulsionam o Programa no contexto mundial compreendem a revolução digital, a exclusão digital e a necessidade de discutir uma agenda em escala mundial.

Em apresentação nos eventos, segundo seus divulgadores, as linhas de ação do Programa visavam: mercado, trabalho e oportunidades; universalização de serviços; educação para a sociedade da informação; conteúdos e identidade cultural; governo ao alcance de todos; infraestrutura avançada e tecnologias chave e aplicações.

Os organismos mundiais observaram a necessidade permanente de discutir uma agenda em escala internacional. Esses debates promoveriam mais debates que, representados pelos grandes fóruns de discussão - a exemplo da primeira fase da CMSI em dezembro de 2003 em Genebra e a segunda fase em novembro de 2005 em Túnis – têm como norteadores as temáticas em torno da intensificação da exclusão social promovida pela ausência de acesso à revolução digital.

Veloso (2011), fala da contraditoriedade dessas tecnologias que vêm sendo usadas pelo grande capital como poupadoras de mão de obra, ocasionando grande impactos para os trabalhadores, no entanto, estas tecnologias ao serem apropriadas podem atender e reforçar interesses dos próprios trabalhadores.

Essas tecnologias estão pouco a pouco sendo inseridas no cotidiano profissional, mesmo que de forma singular entende-se que esse processo tende a ser progressivo e que sendo disponíveis precisam ser incorporados pelos profissionais, como suporte para a garantia de direitos dos cidadãos, usuários dos

serviços prestados pelos assistentes sociais.

Na próxima sessão abordaremos a inserção das TICs no espaço ocupacionais dos profissionais em Serviço Social, onde para Senefontes (2014), os assistentes sociais, profissionais também inseridos na divisão social de trabalho, precisa se capacitar e inovar sua prática profissional, assim como outros profissionais também estão o fazendo: se apropriar de instrumentos existentes para qualificação e com o conhecimento adquirido estar apto para qualquer situação, ao profissional de Serviço Social usar destas tecnologias para lutar contra a exclusão social e garantir direitos.

### 3.2. INSERÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NOS ESPAÇOS DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

As tecnologias de informação e comunicação na área do Serviço Social apresentam-se como ferramentas que surgem para auxiliar nos processos de trabalho do Assistente Social, sendo fundamental para o crescimento profissional.

A discussão sobre utilização de TICs pode ampliar a dimensão técnico-operativa dos profissionais, bem como as condições políticas, pois altera aspectos centrais no Serviço Social, principalmente no que se refere à ruptura com o conservadorismo, que ainda é muito presente na profissão.

Na medida em que o profissional de Serviço Social, inserido nesse modelo de competição econômica acirrada, se apropria das ferramentas trazidas pelo avanço tecnológico de forma crítica é um requisito de destaque do profissional que pode ser usado como base de enfrentamento às questões sociais, o que não acontece quando o profissional se restringe apenas operacionalizar os sistemas postos pelo Estado, sendo mais uma peça para manutenção do capital, um trabalhador alienado. Veloso (2011), em seu artigo “Tecnologias da Informação: potencialidades contraditórias” se refere a exatamente esta contraditoriedade encontrada no uso das tecnologias da informação:

As novas tecnologias vêm sendo largamente utilizadas pelo grande capital como poupadoras de mão de obra, ocasionando, por conta do tipo de uso social posto em prática, fortes impactos para os trabalhadores. Tais

tecnologias, no entanto, ao trazerem consigo a contradição do processo social, podem ser apropriadas e utilizadas para atender ou reforçar interesses mais próximos desses mesmos trabalhadores. (VELOSO, 2011, p. 175)

Podemos então afirmar que as TICs implicam em vantagens e desvantagens para o exercício profissional dos Assistentes Sociais, pois o uso das tecnologias devem ser apropriados pelos profissionais de forma de crítica, sendo que estes aparelhos tecnológicos não são apenas compostos de plástico e componentes eletrônicos, mas instrumentos de ação e reação profissional.

Senefontes (2014), diz que o grande desafio da profissão do Assistente Social é problematizar e “trazer para o debate as concepções sobre a natureza e o 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 no processo formativo do Assistente Social do futuro e na ação dos profissionais que estão sendo sobrecarregados por novas exigências teórico-metodológicas e técnico-operacionais.

O Serviço Social precisa se capacitar para inovar na sua prática profissional, procurando incorporar os novos produtos e processualidades da revolução tecnológica e informacional, traduzindo-os em práxis enquanto cultura profissional para não correr o risco de ver-se desqualificado frente às novas exigências históricas e estruturais da chamada 'Sociedade da Informação' (SENEFONTES, 2014. p. 02)

As tecnologias de informação não podem ser compreendidas como instrumentos neutros, pois existe uma intencionalidade na sua aplicação e uma análise crítica, tanto por parte dos “idealizadores” quanto por parte dos operadores dessas tecnologias. “Sendo assim a organização dos processos de trabalho dos Assistentes Sociais não pode ser considerada uma mera modalidade técnica” (Senefontes, 2014, p. 03), pois essa reflete prioridades políticas e orientações dos centros de poder e resulta nas negociações entre os atores sociais em conflito.

Não há como se negar a importância de uma qualificação profissional da categoria, pois à operacionalização destas ferramentas, está sendo requerida nos serviços prestados pelos profissionais nos espaços de trabalho da na área pública: na área da assistência o Sistema Único da Assistência Social – SUAS dispõe de

programas para o registro das ações via SUASWEB; as questões relativas à violação dos direitos de crianças e adolescentes, operacionalizadas pelos conselheiros tutelares, sistematizadas junto ao Sistema de Informações para a Infância e Adolescência – SIPIA; na área da saúde, os dados sobre a saúde pública estão sistematizados junto ao DATASUS.

Quão é importante a capacitação e apropriação dos assistentes sociais para uso das tecnologias disponíveis, que os próprios órgãos públicos vêm apresentando demandas ao setor de Serviço Social. Na próxima sessão abordará sobre as geotecnologias existentes e suas contribuições para o planejamento social.

### 3.3. GEOTECNOLOGIAS E GEOINFORMAÇÃO COMO SUPORTE PARA O PLANEJAMENTO SOCIAL

No contexto da evolução tecnológica, uma área vem despertando a atenção por sua capacidade de representar e operar dados com informação espacial associada. São os chamados sistemas de informação geográfica (GIS).

A expansão das aplicações em GIS vem sendo acompanhada pelo desenvolvimento de uma área específica conhecida como geotecnologia, que nasceu fortemente voltada às aplicações militares de sensoriamento remoto durante a Guerra Fria e a corrida espacial travada entre as potências mundiais nas décadas passadas. (RAMOS, 2005, p. 657)

Hoje são comuns suas aplicações civis. Ramos (2005), complementa que houve uma efetiva popularização do uso de imagens obtidas por sensores orbitais, rastreadores baseados em sistemas de posicionamentos globais (GPS) e uma verdadeira proliferação de sistemas de informação geográfica. Ainda que se constituam como poderosos instrumentos de aquisição, armazenamento e processamento de dados espaciais, as geotecnologias e, mais especificamente, o geoprocessamento não têm sido explorados em sua totalidade, muitas vezes em função do desconhecimento de aspectos específicos da representação do espaço nesses ambientes.

Segundo Câmara e Davis (2001), “as primeiras tentativas de automatizar parte do processamento de dados com características espaciais aconteceram na Inglaterra e nos Estados Unidos, nos anos 50”; os primeiros GIS “surgiram na

década de 60, no Canadá, como parte de um programa governamental para criar um inventário de recursos naturais”, onde eram muito difíceis para de usar e caros para se ter; na década de 70 “foram desenvolvidos novos e mais acessíveis recursos de hardware [...] além de alguns fundamentos matemáticos voltados para a cartografia, incluindo questões de geometria computacional”, no entanto devido aos custos, apenas grandes organizações tinham acesso à tecnologia; “a década de 80 representa o momento quando a tecnologia de sistemas de informação geográfica inicia um período de acelerado crescimento que dura até os dias de hoje e marca o estabelecimento do Geoprocessamento como disciplina científica independente” e por consequência das pesquisas, a popularização e barateamento das estações de trabalho gráficas, a difusão das GIS.

No Brasil, a introdução do geoprocessamento inicia-se no início dos anos 80 com a vinda do Dr. Roger Tomlinson, responsável pela criação do primeiro SIG (o Canadian Geographical Information System), o que incentivou o aparecimento de vários grupos interessados em desenvolver tecnologia, dentre eles: UFRJ, MaxiDATA, CPqD/TELEBRÁS e INPE. (CÂMARA e MONTEIRO, 2001, p.02)

Segundo Câmara e Monteiro (2001), “trabalhar com geoinformação significa, antes de mais nada, utilizar computadores como instrumentos de representação de dados espacialmente referenciados”. O geoprocessamento se coloca como ferramenta analítica privilegiada da gestão social, por sua capacidade de tratar e representar a informação espacial em ambientes computacionais. Para Câmara e Davis (2001),

o termo *Geoprocessamento* denota a disciplina do conhecimento que utiliza técnicas matemáticas e computacionais para o tratamento da informação geográfica e que vem influenciando de maneira crescente as áreas de Cartografia, Análise de Recursos Naturais, Transportes, Comunicações, Energia e Planejamento Urbano e Regional. (CÂMARA; DAVIS, 2001, p. 02)

O Geoprocessamento segundo Câmara e Monteiro (2001), “é uma tecnologia interdisciplinar, que permite a convergência de diferentes disciplinas científicas para o estudo de fenômenos ambientais e urbanos”. Ou ainda, que “o espaço é uma linguagem comum” para as diferentes disciplinas do conhecimento.

Segundo Monteiro (2012), o Gerenciamento Virtual de Sistema de Informação Geográfica - GVSig é um software livre desenvolvido em 2004, pelo Governo da Província de Valência, na Espanha, com o objetivo principal de auxiliar a

Gestão Territorial local. que “permite gerir dados e realizar análises completas”. desenvolvido O SIG estrutura-se a partir de uma base de dados georreferenciada , ou seja, onde os dados e as informações possuem referências com pontos do espaço (referências espaciais).

No capítulo seguinte, relatamos a experiência de aplicação do GVSig e uso de TICs no âmbito do espaço de atuação dos profissionais de Serviço Social da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE do município de Matinhos, Paraná, no qual a gestão das informações torna-se fundamental para o acompanhamento de Programas e Projetos, identificação de novas demandas, planejamento de atividades, bem como essenciais para a tomada de decisões.

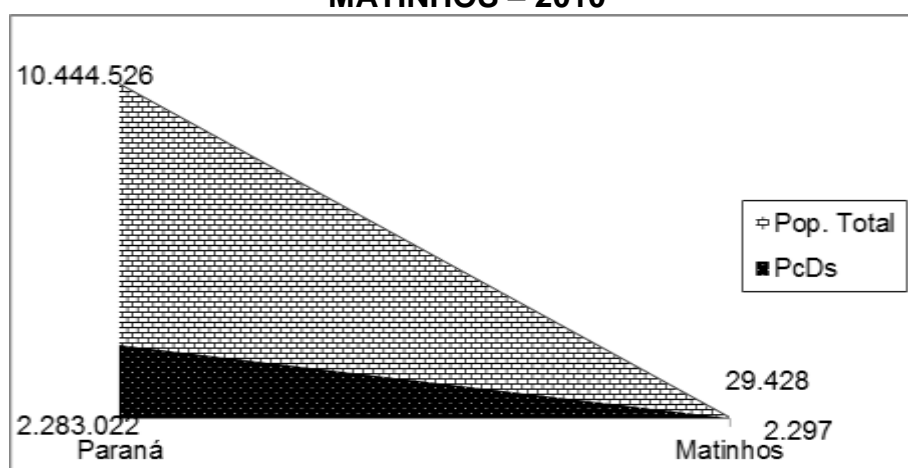
### 3. O CAMINHO METODOLÓGICO

Este capítulo apresenta o caminho percorrido durante a pesquisa: traça o percurso desde a identificação da problemática e os direcionamentos realizados como alternativas ao processo de ações emergenciais das assistentes sociais com o uso de recursos informacionais como planejamento na APAE do município de Matinhos-PR.

#### 3.1. A ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS

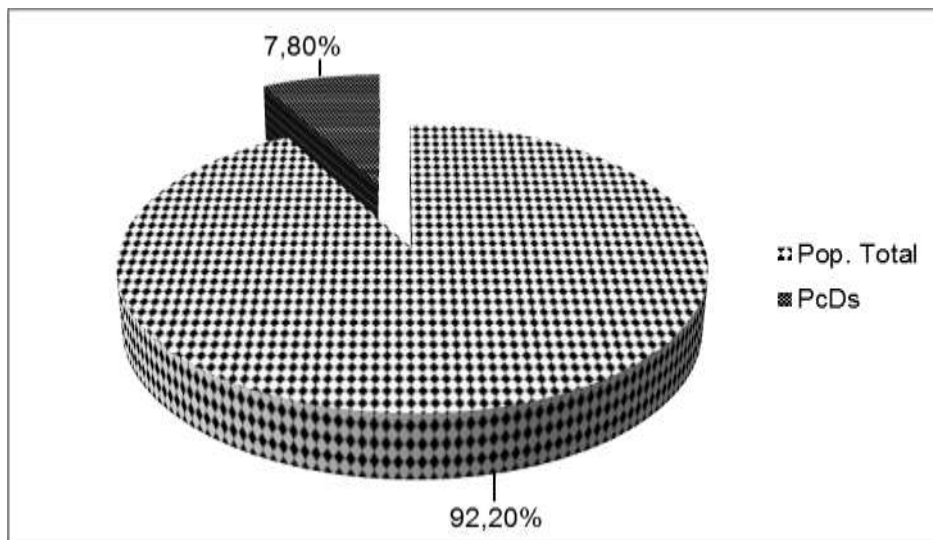
De acordo com o Censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), o número de Pessoas com Deficiência<sup>11</sup> no estado do Paraná é de 2.283.022 pessoas, do total de 10.444.526 habitantes e no município de Matinhos do total de 29.428 habitantes, aproximadamente 8% possui algum tipo de comprometimento. (Ver gráfico 01, 02 e 03)

**GRÁFICO 01 - QUANTITATIVO POPULACIONAL E PCD – PARANÁ x MATINHOS – 2010**

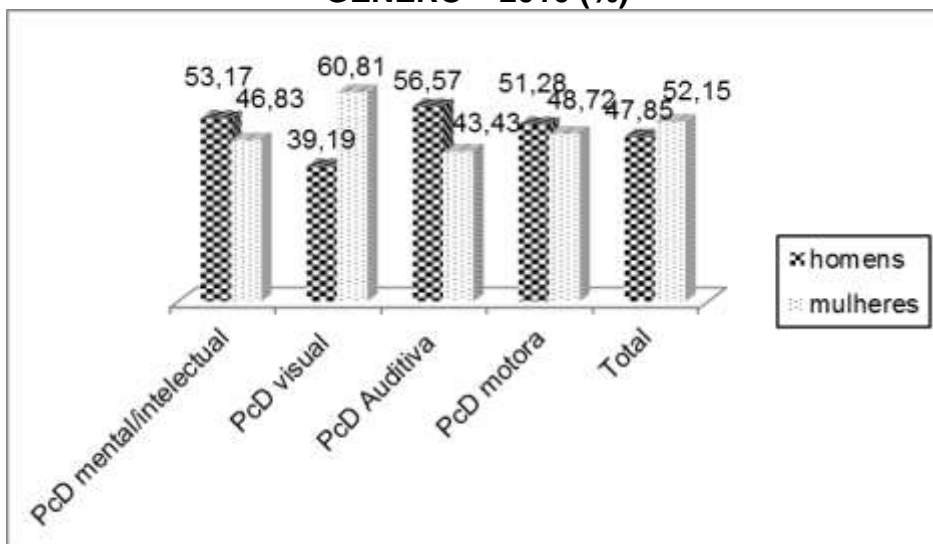


Fonte: IBGE (2010).

<sup>11</sup> “Pessoa com deficiência” passou a ser a expressão adotada contemporaneamente para designar esse grupo social. Em oposição à expressão “pessoa portadora”, “pessoa com deficiência” demonstra que a deficiência faz parte do corpo e, principalmente, humaniza a denominação. Ser “pessoa com deficiência” é, antes de tudo, ser pessoa humana. É também uma tentativa de diminuir o estigma causado pela deficiência. A expressão foi consagrada pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da Organização das Nações Unidas (ONU), em 2006. (LANA JÚNIOR, 2010).

**GRÁFICO 02 - POPULAÇÃO COM DEFICIÊNCIA EM MATINHOS – 2010 (%)**

Fonte: IBGE (2010).

**GRÁFICO 03 - POPULAÇÃO COM DEFICIÊNCIA EM MATINHOS POR GÊNERO – 2010 (%)**

Fonte: Dados do autor (2014)

Salaberry (2007), diz que a APAE, ao construir uma escola Especial de qualidade que favoreça uma melhor qualidade de vida para a Pessoa com Deficiência (que é dotado de sentimentos, emoções e elaborações mentais), contribui com a inserção deste na sociedade, (re)significando o papel da escola.

As Organizações Não Governamental (ONGs) atualmente procuram de forma permanente o ajustamento e as adequações entre seus papéis e operações no dia a dia, com as essenciais e reais necessidades do meio ambiente interno e/ou

externo em que estão introduzidas, por meio de deliberações e atuações de seus gestores. Souza (2011),

A Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE no Brasil surgiu em dezembro de 1954 no Rio de Janeiro, com a chegada de Beatrice Bemis, norte-americana, mãe de uma pessoa com Síndrome de Down, que já havia ajudado a formar diversas APAEs nos Estados Unidos. De 1954 a 1962, surgiram outras APAEs no país e no final de 1962, reuniram-se em São Paulo, dirigentes apeanos de diversas regiões do país para iniciarem os trabalhos em prol da implementação do Conselho Nacional das APAEs e a Federação das APAEs (FEAPAES). Atualmente, o Movimento Apaeano possui pelo Brasil, uma rede, de aproximadamente, 1800 escolas de Educação Especial filiadas, as quais consideradas como o maior movimento filantrópico do mundo.

No Paraná, em uma Federação e Conselhos Regionais que atuam como articuladores visando garantir a unidade filosófica do movimento Apaeano provendo de significado determinando ações e decisões, modelando à práxis organizacional que norteia a conduta dos membros: direção, equipe técnica, docentes, pais, funcionários e comunidade em geral. A missão é a razão da existência da entidade com organização própria e delimitação das atividades dentro da comunidade, fundamentando-se em três pontos: luta em defesa dos direitos da pessoa com deficiência; apoio à família e atendimento especializado.

A Escola de Educação Especial “Bem-me-quer” foi fundada na década de 1990, passando a ser mantida pela APAE de Matinhos – PR. A escola atende atualmente 109 alunos com deficiência intelectual de baixa, média e alta complexidade além da comunidade externa (o que dificulta a exatidão da quantidade de pessoas atendidas), múltipla deficiências, transtornos globais do desenvolvimento, diversas síndromes que comprometem o desenvolvimento intelectual e físico. A mesma atende aos programas de: Educação Infantil (00 a 06 anos), Ensino Fundamental (07 a 16 anos) e, Educação de Jovens e Adultos - EJA, (acima de 16 anos). Assim como em outras APAES, a missão da APAE de Matinhos, em especial, tem por objetivo o compromisso social para com todas as pessoas com necessidades educativas especiais na área mental e outras deficiências desde que associadas à primeira, bem como, visa suprir as necessidades individuais através da prestação de serviços educacionais e

terapêuticos, desde o nascimento até a velhice.

Como já mencionado, o estágio se deu no período de junho de 2013 a junho de 2014, 4 horas por dia nas segundas, quartas e sextas feiras, totalizando 384 horas. Como o ingresso na instituição ocorreu em período de férias, e a assistente social acabara de ser admitida (substituindo outra que estava em licença maternidade), o processo de reconhecimento institucional foi duplo.

Conhecer o ambiente físico da escola foi fácil. O espaço é dividido entre a Escola de Educação Especial e a APAE: a instituição possui 16 salas, no andar superior encontramos 8 salas de aula, sala da supervisão da APAE e o refeitório, no térreo a instituição conta com mais duas salas de aula, uma sala para coordenação da Escola, e mais cinco salas técnicas: terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, psicólogo e assistente social; como os estudantes estavam de férias, além de conhecer os estudantes a assistente social queria conhecer as famílias destes, realizando assim visitas domiciliares nas residências próximas.

Além dos procedimentos ofertados pela APAE – Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicologia, Psiquiatria e Serviço Social, a Associação possui parcerias e redes com outras instituições, tais como: o Conselho Tutelar, o CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), o CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social), o CRAID (Centro Regional de Atendimento Integrado ao Deficiente, sede em Curitiba) e a Escola de Educação Especial Eva Cavani (situada em Paranaguá).

No decorrer do período de estágio, a assistente social foi sendo absorvida pelas atividades e demandas apresentadas pela instituição: acompanhamento de reuniões do pré-conselho de classe; representante da instituição no Conselho Municipal de Saúde (CMS) e da Criança e Adolescente (CMCA); intervalo monitorado (duas vezes por semana o profissional tinha a obrigação de permanecer durante o horário do lanche dos estudantes, monitorando-os); visitas técnicas; entre outras atividades, não dispo de tempo hábil para desenvolvimento do plano de ação do Serviço Social.

Em função das visitas domiciliares, a assistente social deparou-se com informações equivocadas sobre os endereços dos seus usuários, bem como, assim como ela, o motorista da escola desconhecia os endereços ou rotas de acesso, onde por diversas vezes ocorreram apenas a circulação com o automóvel da

instituição, por não encontrar o local de destino.

O fato das informações não estarem organizadas e nem serem de fácil acesso<sup>12</sup>, bem como de não existir um mapa para localização<sup>13</sup> adequado, após conversa com a assistente social, assinalando as problemática levantadas percebeu-se a necessidade do mapeamento das residências desses (as) usuários (as), para que este problema não se torna-se um empecilho na atuação do profissional.

As primeiras “marcações”, ocorreram durante o período de férias com o GPS emprestado pelo esposo da assistente social, porém logo reiniciaram as aulas e as demandas da escola exigiram boa parte do tempo da profissional, onde realizar visitas tornou-se pouquíssimas vezes.

No entanto, após 4 meses houve troca do assistente social supervisor de campo, devido a primeira ter passado em um concurso. Como as visitas domiciliares não eram foco na atuação profissional da recém assistente social, recorreu-se as fichas dos (as) usuários (as) atendidos na Instituição, onde fora criado uma pasta virtual no computador disponibilizado para as assistentes sociais, contendo informações básicas, necessárias para o acompanhamento profissional.

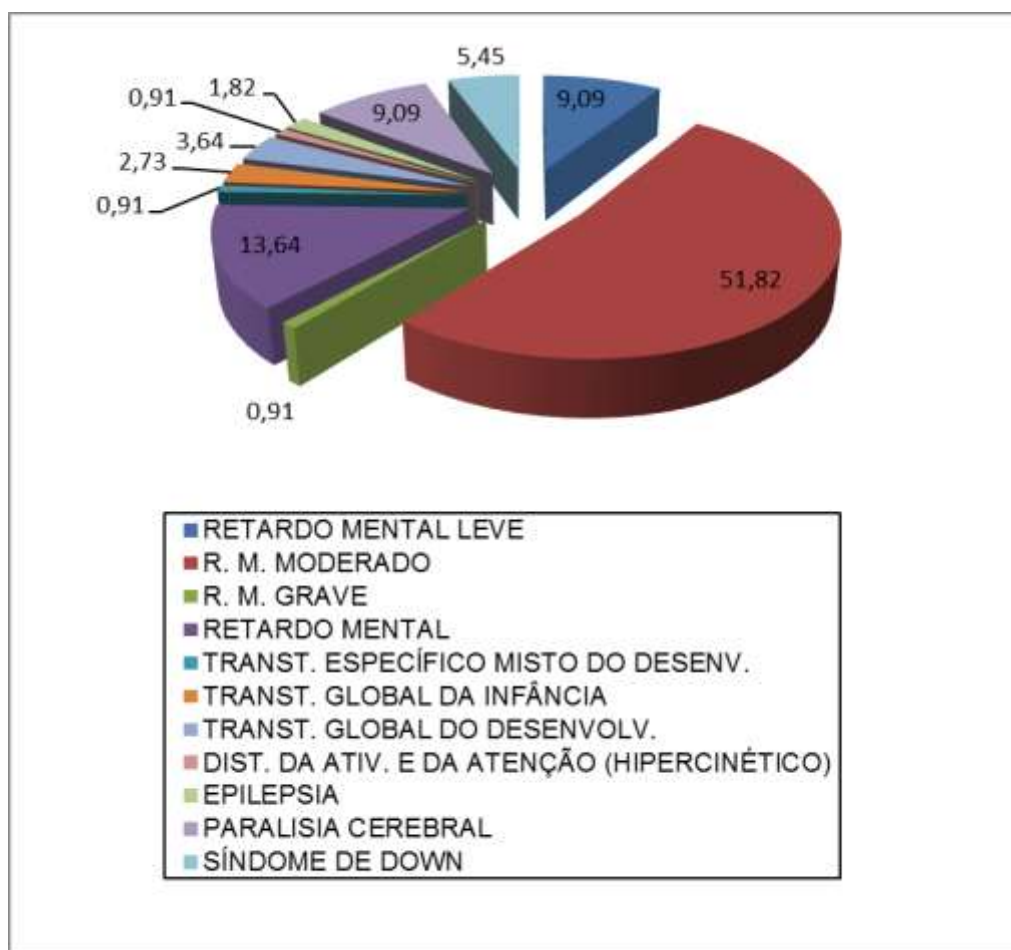
Com as informações sistematizadas, pode-se elaborar diversos mecanismos de pensar ações e observar a realidade dos (as) usuários (as) por elas atendidos. (Ver gráfico 04).

#### **GRÁFICO 04 - COMPROMETIMENTOS x USUÁRIOS DA APAE – 2014 (%)**

---

<sup>12</sup> As informações estavam dispostas em pastas individualizadas sobre os estudantes, na sala da supervisão da APAE, muitas vezes permanecia trancada.

<sup>13</sup> Não que não existisse mapas na cidade, pois usamos durante um longo período o mapa disponibilizado pela SANEPAR (Companhia de Saneamento do Paraná), mas que não representava todos os arruamentos existentes.



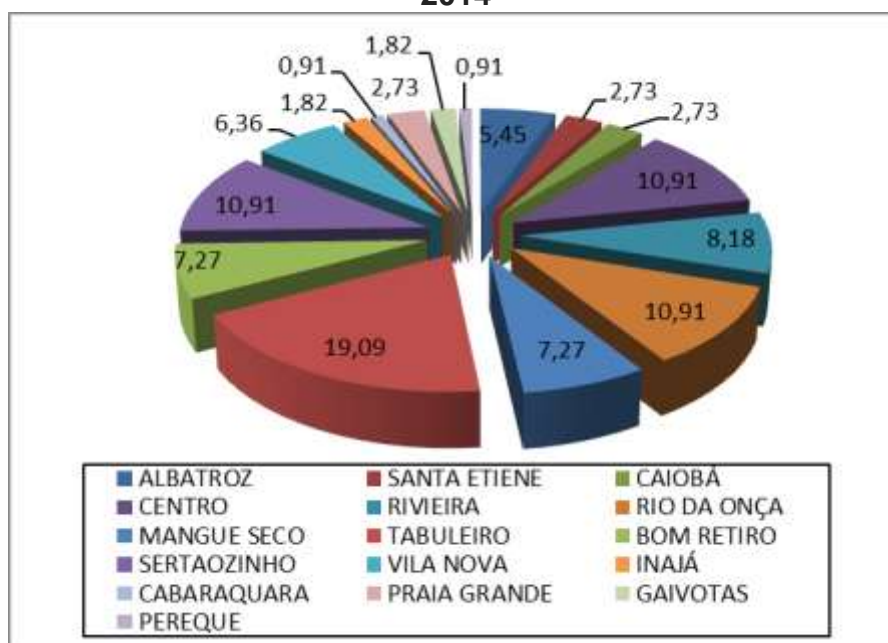
Fonte: Dados do autor (2014).

Os gráficos acima apresentados ilustram os comprometimentos dos usuários da instituição, porém, algo que observado, foi o fato de que o Autismo não aparece na ficha de cadastrais de nenhum dos (as) usuários (as), visto que na Instituição há pessoas diagnosticadas com Autismo. Isso foi questionado em conversa com a assistente social, que relatou a possibilidade de as pessoas diagnosticadas com autismo na APAE geralmente possuem outro comprometimento associado com este, o que acarreta em apenas uma definição de CID para tal pessoa. Dos comprometimentos, mais de 50% das pessoas atendidas possuem Retardo Mental Moderado, o que indica o alto nível de dependência deste indivíduo, e a importância de reconhecê-los e acompanhá-los.

Outra maneira que fora analisada as informações sistematizadas de forma a viabilizar o andamento das atividades desenvolvidas pelo profissional de Serviço Social e do setor de transporte da instituição, onde mais de nos apresenta o número

de alunos por balneários que frequentam a APAE e seu número total de 110 estudantes. Destes, mais de 80% depende do transporte da instituição. A instituição conta com dois automóveis próprios, uma Kombi e um carro popular, além do ônibus disponibilizado pela prefeitura do município para transportar os estudantes.

**GRÁFICO 05 - QUANTIDADE DE ESTUDANTES APAE x BAIRRO DE MORADIA - 2014**



Fonte: Dados do autor (2014).

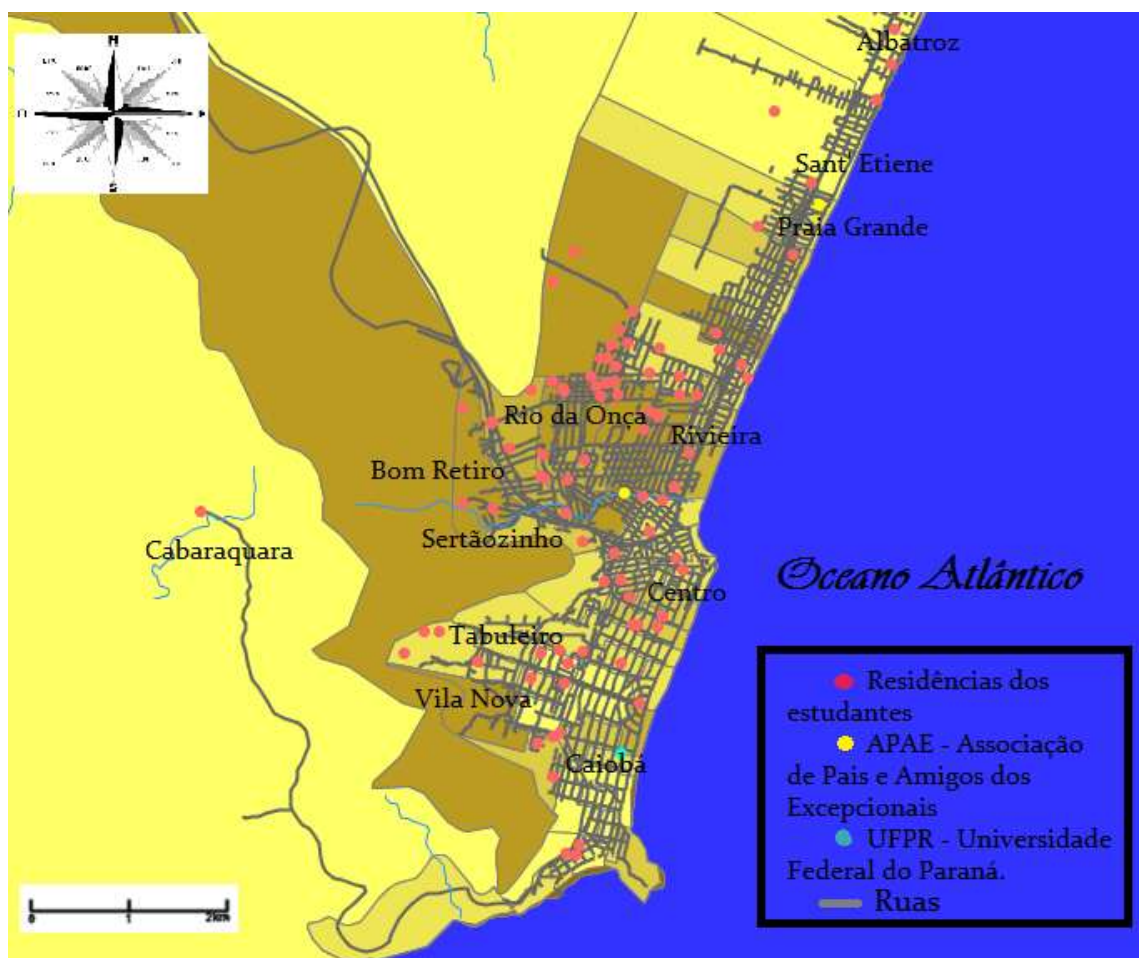
Este diagnóstico organizacional permite averiguar a instituição como um todo e como se comporta a partir de seu planejamento estratégico, para que seja feito a avaliação das áreas de melhoria, procurando deste modo identificar nitidamente a real condição da Escola Especial, e ao mesmo tempo, o diagnóstico, engrandece a importância para que seja colocado em prática o ensino da sala de aula com a prática vivenciada no estágio na APAE, esta, ponte para a porvindoura carreira de Assistentes Sociais. Pela informação o homem adentra as várias áreas da realidade para dela tomar posse. (CERVO e BERVIAN, 1996).

As tecnologias são hoje ferramentas importantes para os processos de gestão e planejamento, especialmente em instituições da área social, onde por vezes, os recursos financeiros são reduzidos, neste caso para a APAE, o fato de evitar gastos com combustível para os automóveis, se torna um valioso recurso de

planejamento de despesas.

Após cinco meses, houve nova troca de supervisor de campo, e as prioridades foram distribuídas entre marcação de exames (dentistas, oculistas) e participação em conselhos, onde para poder georreferenciar as residências, fora necessário utilizar de fins de semana, e dias de feriado. Os meios para locomoção foram: bicicletas para as localidades mais próxima e automóvel da Universidade Federal para localidades mais longínquas. Ao todo foram georreferenciadas 103 residências. Porém não houve abertura para instalação do programa GvSig na instituição e a saída foi a elaboração de um mapa impresso para a escola, que ficará na sala de Serviço Social. (Ver figura 01)

FIGURA 01 – MAPA DE LOCALIZAÇÃO RESIDENCIAL DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO SOCIAL DA APAE DO MUNICÍPIO DE MATINHOS-PR



Fonte: Dados do autor (2014).

## 4.2. PROPOSIÇÕES PARA O PLANEJAMENTO EM SERVIÇO SOCIAL

O processo de georreferenciamento exigiu a sistematização de dados sobre a população usuária da instituição. A partir do banco de dados elaborado foi possível se obter um perfil social e econômico dos (as) usuários (as), com informações, tais como: idade, gênero, tipo de deficiência, se recebia algum benefício, se era cadeirante, dentre outras informações.

O mapeamento possibilita:

- a instituição realizar previsão das despesas com o combustível para o transporte dos (as) estudantes, uma vez que será possível calcular a distância entre a escola e os bairros;
- aos assistentes sociais, bem como aos outros profissionais técnicos, a possibilidade de pensar em uma agenda de visitas segundo bairros; identificar quais as unidades de saúde atendem ao grupos de usuários;
- visualizar a distribuição dos (as) usuários no mapa foi possível identificar quais deles (as) residem em áreas de maior vulnerabilidade, alertando, portanto, para uma maior atenção em relação a tais estudantes;
- Identificar o número de usuários que frequentam a instituição e reconhecendo-se como estes estão espalhados pelo território, especialmente, as áreas em que há uma maior concentração deles (as) aponta, o local para a possível expansão da escola.
- identificar qual(is) grupo(s) estão residindo em área de difícil acesso á escola;
- visualizar quais os CRAS e CREAS podem atender as demandas apresentadas pelos usuários da escola em relação a política de assistência social, segundo a região que residem;

Certamente que outros elementos para a elaboração do planejamento do serviço social poderiam ser citados a partir da leitura do banco de dados e do mapa produzido. Todavia, o que se quer destacar aqui é o uso de uma tecnologia, no caso o GvSIG,. A partir dela foi possível se levantar subsídio para se pensar a prática profissional., ou seja, elementos que provocaram uma maior reflexão no processo de elaboração do planejamento do Serviço Social no âmbito da instituição.

## TECENDO ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

O objetivo principal deste trabalho foi apresentar e analisar a experiência do uso de geotecnologias na APAE- Matinhos, apontando as contribuições e as possibilidades de aplicação da Tecnologia da Informação (TICs) no campo de intervenção profissional do assistente social, principalmente, no que se refere à utilização dessas tecnologias no tratamento da informação e coletada durante os atendimentos realizados por tais profissionais.

Sabendo das inúmeras fragilidades, cabe salientar que, este trabalho ao contrário de pretender esgotar a discussão acerca das possibilidades de aplicação da TICs no processo de trabalho dos assistentes sociais, teve apenas o propósito de suscitar o debate, demonstrando que a utilização de tais tecnologias de fato podem fortalecer e incrementar a prática profissional, a partir de uma coerente gestão da informação.

E ainda que nos afirmemos positivos a incorporação das tecnologias de informação enquanto ferramenta para o planejamento do Serviço Social não significa que consideramos esta a solução para todos os problemas inseridos no contexto profissional. Bustamante (2001) chama a atenção para o pensamento utópico que permeia a sociedade da informação, pois, ainda que prevaleçam discursos apregoando que dominam os ideais de transparência, circulação e autorregulação, ocorre na verdade a manutenção do *status quo*. A sociedade permeada por um “hipnotismo” em que prevalece a ideia da inovação tecnológica como o motor para a redução da pobreza e maior justiça social.

Sobre o paradigma inserido na profissão, sabemos que este é apenas mais um instrumental no trabalho profissional, que traz “consigo a contraditoriedade”, como expressado por Veloso (2011), pois ao mesmo tempo que faz a manutenção do capital, pode ser incorporado pelo profissional, proporcionando rapidamente ao usuário de seus serviços, acesso aos seus direitos.

Nesse contexto, buscou-se esclarecer sobre a necessidade de apreender de forma crítica as novas tecnologias, presentes no cenário global e que pouco a pouco estão sendo incorporadas no ambiente profissional.

Assim, torna-se primordial compreender as tecnologias a partir de um contexto mais amplo, no qual, estas se caracterizam como um produto do próprio

movimento da sociedade, resultado de processos históricos e sociais, que acabam por determiná-la e condicioná-la, como foi abordado, sobretudo, por Veloso (2006).

É a partir dessa ordem, que a TI está sendo utilizada em favor daqueles que permanecem às margens do acesso aos direitos fundamentais do homem, através do seu reconhecimento como instrumento privilegiado no processo de tratamento da informação por meio dos Sistemas de Informação.

O processo de estágio na APAE possibilitou experiências que não são evidenciadas na grade curricular. A imersão na realidade dos indivíduos (usuários do Serviço Social), proporcionada no campo de atuação profissional, possibilita ao acadêmico a união da teoria com prática, além de leva-los a questionar criticamente as questões sociais vividas, construídas a partir de uma situação concreta. É através dele (estágio) que se “vivencia por completo o exercício profissional de Serviço Social, sua ética, sua execução política, sua visão ideológica, pedagógica e principalmente técnica.” (RODRIGUES e CARMO, 2010, p. 190).

A partir da narrativa do processo de estágio pode-se perceber que na APAE tal ferramenta torna-se indispensável: para a Escola de Educação Especial “Bem-Me-Quer”, deixa claro que o planejamento é essencial para a organização e melhor andamento das atividades, visto que as ações planejadas demonstram maior compromisso dos funcionários (professores, profissionais da saúde) para com os (as) estudantes da instituição especificamente para as assistentes sociais, o exercício de desvelar as informações obtidas possibilitaram ir além da realização das atividades emergenciais, estas são necessárias, mas precisamos encontrar e “cortar a raiz do problema” e não apenas podá-las.

Diante disto, observa-se que tanto o mapeamento quanto o banco de dados possibilitam ao profissional visualizar outros aspectos de seus (as) usuário (as) que não apenas o local de morada: a distribuição geográfica (se são próximas a instituição, se é um local de risco, etc); as deficiências que os (as) acometem; se possuem acesso aos serviços sociais (hospitais, unidades de saúde, CRAS, CREAS, etc.); bem como repensar a logística de transporte dos (as) estudantes da instituição.

A apresentação do mapa para a equipe da escola possibilita que cada técnico lance um olhar e possa compreender a abrangência do atendimento ofertado pela escola. Da mesma forma contribui para que se entenda as ausências do(a)

estudante, uma vez reconhecido os limites, geográficos, por exemplo, e que o impedem de acessar a escola pontualmente. O georreferenciamento reforçou ainda a necessidade da instituição estabelecer o diálogo com as demais políticas sociais, tais como a assistência social, a educação, a saúde, o urbanismo, dentre outras.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ney T. Luiz e ALENCAR, Maria Torres. **Transformações estruturais e desemprego no capitalismo contemporâneo**. São Paulo: Cortez. Rio de Janeiro: PETRES – FSS – UERJ, 2001.

BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento social: intencionalidade e instrumentação**. 2. ed. São Paulo: Veras; Lisboa: CPIHTS, 2002-2003. 155 p. (Livros-texto;1) ISBN 85-87064-06-1. 2007.

BASTOS, Amanda Suellen Ferreira. **A Renovação do Serviço Social e vigência na contemporaneidade**. – Ano VI. Ver. Eletrônica FJAV. Sergipe, 2013, p.365 – 378. Disponível em:  
<[http://fjav.com.br/revista/Downloads/edicao08/Artigo\\_365\\_378.pdf](http://fjav.com.br/revista/Downloads/edicao08/Artigo_365_378.pdf)> Acesso em: Dezembro de 2014.

BATINI, Odara. **Política e Planejamento Social: decifrando a dimensão técnico-operativa na prática profissional**. II Encontro Estadual do Sistema Municipal e Gestão Local do CRAS. SETP/NUCLEAS. Curitiba. 2007.

BRASIL, Presidência da República. **Código de Ética do Assistente Social**. Lei no 8.662, de 13 de março 1993. Disponível em:  
<[http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE](http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE). > Acesso em: 11/07/2014.

BRASIL. **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Organizado por Tadao Takahashi. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: [http://www.socinfo.org.br/livro\\_verde/download.htm](http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm). Acesso em: abril de 2015.

CÂMARA, Gilberto; DAVIS, Clodoveu. Fundamentos de Geoprocessamento. *In: Introdução à Ciência da Geoinformação*. Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais – INPE. São José dos Campos: 2001.

CÂMARA, Gilberto; MONTEIRO, Antônio Miguel Vieira. Conceitos básicos em ciência da geoinformação. *In: Introdução à Ciência da Geoinformação*. Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais – INPE. São José dos Campos: 2001.

CARDOSO, Priscila; DAL PRÁ, Keli Regina. **A intervenção profissional do**

**assistente social no eixo de planejamento e gestão:** uma discussão a partir da experiência na coordenação de um serviço de assistência social no âmbito da Proteção Social Básica. *Textos & Contextos* (Porto Alegre), v. 11, n. 1, p. 129 - 141, jan./jul. 2012.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Vol I. 3. ed. São Paulo: Ed. Paz e Terra, 2000.

\_\_\_\_\_ ; CARDOSO, Gustavo. **A Sociedade em Rede: Do Conhecimento à Acção Política**. Debates. 2005. Disponível em: <[http://www.cies.iscte.pt/destaques/documents/Sociedade\\_em\\_Rede\\_CC.pdf](http://www.cies.iscte.pt/destaques/documents/Sociedade_em_Rede_CC.pdf)> Acesso em: Março de 2015

CAVALCANTE, Ludmila O. H.; JUNIOR, Luiz A. F. Planejamento Participativo: Uma Estratégia Política e Educacional para o Desenvolvimento Local Sustentável (Relato de Experiência do Programa Comunidade Ativa). *Educ. Soc.*, Campinas, vol. 23, n. 81, p. 161-190, dez. 2002. Disponível em <<http://www.cedes.unicamp.br>> Acesso em: Outubro de 2014

CERVO, Amado; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. 4 ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

CFESS. **Assistentes Sociais no Brasil: elementos para o estudo do perfil profissional**. Brasília. 2005. Disponível em: <[http://xa.yimg.com/kq/groups/15556754/965251170/name/Texto\\_introdutorio\\_Marilda\\_lamamoto.pdf](http://xa.yimg.com/kq/groups/15556754/965251170/name/Texto_introdutorio_Marilda_lamamoto.pdf)>. Acesso em: 20 nov.2012.

ECHEVERRÍA, J. **Apropiación social de las tecnologías de la información y comunicación**. *Revista CTS*, v.4, n.10, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.org.ar/pdf/cts/v4n10/v4n10a11.pdf>. Acesso em fevereiro de 2015.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Saber profissional e poder institucional**. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2001.

FREIRE, Abraão dos Santos. CÂNDIDO, Sandra da Silva. **Uma análise da origem**

**do Serviço Social no Brasil.** Ano VI. Revista eletrônica FJAV. 2013, p.348-364. Disponível em: <[http://fjav.com.br/revista/Downloads/edicao08/Artigo\\_348\\_364.pdf](http://fjav.com.br/revista/Downloads/edicao08/Artigo_348_364.pdf)> Acesso em Dezembro de 2014.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil:** esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 18 ed. São Paulo: Cortez; [lima, peru]: CELATS, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. Serviço Social.** Direitos Sociais e Competências Profissionais. 2010.

\_\_\_\_\_. O Serviço Social na cena contemporânea. In: **Serviço Social: Direitos sociais e competências profissionais.** Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 15-50.

\_\_\_\_\_. **O Serviço Social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. – 10. ed. – São Paulo, Cortez, 2006. Disponível em: <<http://www2.uerj.br/~ssti/artigosissti.doc> >. Acesso em: 02 jun. 2006.

LANNA JÚNIOR, Mário Cléber Martins (Comp.). **História do Movimento Político das Pessoas com Deficiência no Brasil.** - Brasília: Secretaria de Direitos Humanos. Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2010.

LIMA, Arlete. **Serviço Social no Brasil.** São Paulo: Cortez, 1987.

LORENZETTI, Jorge; TRINDADE, Leticia de Lima; PIRES, Denise Elvira de Pires; RAMOS, Flávia Regina Souza. **Tecnologia, inovação tecnológica e saúde:** uma reflexão necessária. Texto Contexto Enferm, Florianópolis, 2012: p. 432- 439.

MONTEIRO, Ricardo Rodrigues. **Introdução ao uso da Geoinformação e do software livre gvSIG.** Matinhos, 2012.

MOTA, Ana Elizabeth. **Espaços ocupacionais e dimensões políticas da prática do assistente social.** Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 120, p. 694-705, out./dez. 2014.

NETTO, José Paulo. **Economia Política: uma introdução crítica**/Jose Paulo Netto e Marcelo Braz.- 5.ed. - São Paulo: Cortez,2009.

PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia.** Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

RAICHELIS, Raquel. **O Assistente Social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos.** Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 107, p. 420-437, jul./set. 2011

RAMOS, Frederico Roman. **Cartografias sociais como instrumentos de gestão social: a tecnologia a serviço da inclusão social.** RAP, Rio de Janeiro 655-69, Maio/Jun. 2005

SALABERRY, Neuza T. Machado. **A APAE educadora: na prática de uma unidade da APAE de Porto Alegre.** Porto Alegre, 2007.

SANTOS, Fernanda Enedina Silva; SANTOS Jéssica Monisy Dias; RESENDE Luziene Aragão; BEZERRA, Clara Angélica de Almeida Santos. SANTOS *et al.* **Os novos espaços sócio-ocupacionais do Assistente social na realidade Sergipana.** Cadernos de Graduação - Ciências Humanas e Sociais. Aracaju: v. 1, n.17, p. 157-174, 2013.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; CARVALHO, *Angela Maria Grossi de.* **Sociedade da Informação: Avanços e retrocessos no acesso e no uso da Informação.** Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.19, n.1, p. 45-55, jan./abr. 2009

SENEFONTES, Jakeline Andrade. **A Importância da Apropriação das Tecnologias de Informação pelo Serviço Social.** UNOPAR, 2009. Disponível em: <<http://amigonerd.net/sociais-aplicadas/servico-social/a-importancia-da-apropriacao-das-tecnologias-de-informacao-pelo-servico-social>> Acesso em: Outubro de 2014.

SILVA FILHO, José Barbos. **A Questão do Negro no Curso de Formação em Serviço Social da Universidade Federal Fluminense**. Dissertação de mestrado em Política Social. Niterói, 2004. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/ea000072.pdf>>. Acesso em: Abril de 2014.

SOUZA, Maciela Rocha. **Serviço social e o exercício profissional: desafios e perspectivas contemporâneas**. Revista eletrônica da Faculdade José Augusto Vieira. Ano V – nº 07, 2012. Disponível em: <[http://fjav.com.br/revista/Downloads/edicao07/Servico\\_Social\\_e\\_o\\_Exercicio\\_Profissional\\_Desafios\\_e\\_Perspectivas\\_Contemporaneas.pdf](http://fjav.com.br/revista/Downloads/edicao07/Servico_Social_e_o_Exercicio_Profissional_Desafios_e_Perspectivas_Contemporaneas.pdf)> Acesso em: Fevereiro de 2015.

SOUZA, Vera Lúcia Pereira de. **Projeto: gestão em Educação Básica Intervenção Pedagógica na Escola de Educação Especial “Novo Amanhecer” – APAE de Nova Aurora**. Nova Aurora, 2011. Disponível em: <<http://deficienciaintelectual.blogspot.com.br/2011/05/projeto-gestao-em-educacao-basica.html>> Acesso em: maio de 2014.

TORRES, Mabel Mascarenhas; MNAZA, Liria Maria Bettiol. **Serviço Social: exercício profissional do Assistente Social na gestão de políticas públicas**. Argumentum, Vitória (ES), v. 5, n.1, p. 197-215, jan./jun. 2013.

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

\_\_\_\_\_. **Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação**. Em Pauta, Rio de Janeiro, v. 9, n. 27, p.71-90, 2011.

YASBEK, Maria Carmelita. **O Serviço Social como especialização do trabalho coletivo**. In: CAPACITAÇÃO em Serviço Social e política social: módulo 2: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social. Brasília: CEAD, 1999. p. 89-99.

\_\_\_\_\_. O significado sócio-histórico da profissão. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 125-142.