

Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional

Information Technology and Social Work: notes on the strategic potential of the it for the professional practice

Renato VELOSO*

Resumo: O presente artigo tem por objetivo apresentar algumas notas iniciais que possam subsidiar a discussão a respeito do potencial das tecnologias da informação (TI) para os processos de trabalho em que se inserem os assistentes sociais, sustentando que tal recurso pode promover alterações qualitativas no exercício profissional. Entendendo a tecnologia como produto do trabalho social, são tecidos alguns comentários críticos a respeito da sua utilização hegemônica no capitalismo, sua relação com a racionalidade instrumental e seu potencial para o aprofundamento do projeto ético-político profissional do Serviço Social. Sustenta-se o caráter estratégico que as TI podem ter para o exercício profissional, ressaltando-se que sua adequada apropriação demanda a existência prévia de algumas condições básicas, dentre as quais se destaca uma formação profissional em que se problematize o tema de maneira consistente e crítica. Dessa forma, a partir do debate crítico sobre a temática, tanto no campo das ciências sociais quanto no Serviço Social, defende-se a incorporação desse recurso de forma subordinada aos princípios e valores existentes no projeto ético-político profissional, visando evitar uma utilização pautada na lógica da racionalidade instrumental, em que o tecnicismo se sobrepõe à competência crítica.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação. Serviço Social. Processos de trabalho.

Abstract: The present article aims at introducing some notes that could serve as basis for the discussion about the potential of the Information Technology (IT) for the work processes in which social workers are inserted, arguing that such a resource could promote qualitative changes in the professional practice. Understanding

* Doutor em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio de Janeiro; coordenador do projeto de pesquisa "Tecnologias da informação a *serviço* do *social*: uma análise do seu potencial para a gestão pública", financiado pelo CNPq; professor adjunto da Universidade do Estado do Rio de Janeiro e da Universidade Veiga de Almeida; assistente social da Secretaria de Estado de Saúde e Defesa Civil, lotado no Hospital da Polícia Civil – José da Costa Moreira. Rio de Janeiro – Brasil. Email: rveloso@gmail.com

technology as a product of the work developed by the society as a whole, this article criticizes its hegemonic use in the capitalist system, while also analyzing its relationship with instrumental rationality and its potential for the improvement of Social Work's ethical-political professional project. Our work also defends the strategic potential of the IT for the professional practice of the Social Work, emphasizing that some basic conditions must be met for the proper merging of the two fields of knowledge, such as a professional formation that discusses this theme consistently and critically. Therefore, from the critical debate on the subject both in the Social Sciences and in Social Work fields, the present article defends the incorporation of this resource as subordinated to the existent principles and values in the professional ethical-political project, aiming at preventing an usage ruled by the logic of instrumental rationality, in which the technicality is more important than critical competence.

Keywords: Information Technology. Social Work. Work processes.

Recebido em: 13/11/2009. Aceito em: 01/09/2010.

1 Introdução

Uma apropriação crítica das tecnologias da informação (TI) que não sucumba a posturas mistificadoras, simplificadoras e reducionistas fortemente presentes no debate sobre o tema, pode adicionar novas possibilidades para a condução do exercício profissional. Demonstrando a impertinência do recurso a perspectivas que priorizem a racionalidade instrumental e o mero tecnicismo, a tecnologia, neste artigo, é pensada tanto como mediação quanto como integrante de um conjunto de instrumentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-instrumentais socialmente construídos, que possibilitem alcançar finalidades previamente projetadas. Sua importância reside na possibilidade de produzir mudanças qualitativas na condução de processos de trabalho, podendo ampliar capacidades e habilidades profissionais. Trata-se, portanto, de um potencial estratégico que pode voltar-se não apenas aos interesses dos segmentos dominantes da sociedade, mas também à consecução de um projeto de sociedade que confere prioridade às demandas dos(as) usuários(as) das políticas públicas e dos segmentos populares.

Para que as potencialidades presentes no uso da TI adquiram concretude, é necessário um sólido processo de apropriação desse recurso,

marcado pela valorização da competência crítica, e não apenas tecnológica. Para uma incorporação estratégica das TI aos processos de trabalho em que se inserem os assistentes sociais deve-se viabilizar um avanço na luta pela defesa de direitos, pela ampliação e consolidação da cidadania, e pelo aprofundamento da democracia. Sem a garantia de tais pressupostos, o uso da tecnologia pode deixar de ser estratégico e cair na armadilha do tecnicismo.

O objetivo deste artigo, portanto, é apresentar algumas notas iniciais para a problematização do recurso tecnológico e de seu potencial para o exercício profissional dos assistentes sociais. Busca-se discutir as possibilidades de uso das TI como uma contribuição a um exercício profissional crítico, sintonizado com os valores e princípios presentes no projeto ético-político profissional, demonstrando o potencial estratégico que esse recurso pode ter para a profissão.

2 Tecnologia e capitalismo

A abordagem da tecnologia deve levar em conta a diversidade de noções e significados escondidos sob esse termo, principalmente seu aspecto ideológico, tendo em vista que

“as presentes condições sociais possibilitam a utilização das discussões sobre a técnica, suas relações com a ciência e o papel desempenhado na vida dos homens, para fins nitidamente ideológicos”. (VIEIRA PINTO, 2005, p. 228). Deve-se, portanto, evitar uma abordagem ideologizada e sublimada da tecnologia, em que essa é desconectada de suas bases materiais, tornando-se uma entidade suspensa no espaço, sem causa nem relações temporais.

As ideias difundidas sobre as inovações tecnológicas valorizam as alterações por elas exercidas nas condições de vida e de trabalho, exaltando um pretenso papel de transformação do mundo. São ideias que fazem crer que a criação das máquinas por si só causa alterações nas formas de convivência social, buscando reproduzir um conteúdo ideológico que prima pelo ocultamento do processo social, e levando a pensar que as maravilhas mecânicas, eletrônicas e microeletrônicas nascem diretamente das ideias, sem criadores humanos, concretos, os quais vivem em um modo particular de organização social.

Assim, faz-se necessário atentar para a base social em que as inovações tecnológicas são produzidas. Toda máquina e toda criação tecnológica estão vinculadas à etapa correspondente de um processo social, onde têm origem. São as condições vigentes na sociedade, as relações entre os produtores, que ditarão as possibilidades de aproveitamento dos instrumentos e das técnicas. É preciso ter noção global do processo histórico, uma percepção que considere o caráter social da produção, sem separar produtor e produto, captando a relação dialética que os liga e explica um pelo outro.

Para se efetuar um adequado tratamento da tecnologia deve-se atribuir destaque à categoria de mediação entre o indivíduo e o meio, sem a qual não se pode compreender a essência da tecnologia, tendo em vista que foi criada e é usada exatamente para servir de mediação prática entre o ser humano e a natureza ou a sociedade. Como observou Vieira Pinto (2005, p. 285), o caráter de mediação presente na tecnologia, “integra-a num processo histórico dialético, impõe a substituição da existente em qualquer época por outra mais adiantada, dela

decorrente, num movimento logicamente esclarecido com o emprego das categorias gerais da dialética material”.

As tecnologias e as máquinas delas derivadas incluem-se no processo histórico das sociedades que as produzem, e as consequências do seu uso, sejam elas boas ou más, não lhes devem ser imputadas, mas sim aos seus proprietários. Trata-se, portanto, de uma mediação social para atender finalidades humanas. Na condição de elemento de um processo histórico, a máquina é definida pelas funções que executa, estando não a serviço do ser humano em geral, mas de grupos definidos dentro de uma sociedade, que a possuem e que se aproveitam dos bens por ela produzidos.

Ao invés de pensar a técnica como “esmagadora do homem”, parece ser mais adequado atribuir visibilidade à estrutura social que permite e justifica a perpetração dos resultados decorrentes de uma determinada forma de aplicação das inovações tecnológicas. O problema não está na tecnologia em si, mas no uso social que se faz dela. Esse entendimento considera a incidência de um determinado padrão de organização das relações sociais que absorve as inovações tecnológicas no sentido de alcançar as finalidades e projetos hegemônicos nesse tipo de sociedade.

Volta-se a análise, portanto, para a estrutura da sociedade em que a tecnologia é concebida, produzida e utilizada, atentando para as características do atual padrão de relações sociais em que ocorre seu uso social. Trata-se de uma sociedade capitalista, marcada pela exploração, pela desigualdade, pela contradição, cuja principal preocupação tem sido a busca incessante pelo lucro, pela ampliação das taxas de extração de mais-valia, pela valorização do capital, em detrimento de quaisquer preocupações com as consequências sociais derivadas do caráter destrutivo de seu padrão de acumulação.

A tecnologia tem sido hegemonicamente utilizada sob o capitalismo na automatização de processos de trabalho e na redução da demanda por força de trabalho. Com isso, evidencia-se que a “lei geral da acumulação capitalista” (MARX, 1971), continua operando, já que se verifica,

como consequência do processo de incorporação tecnológica, por um lado, uma atração cada vez menor de trabalhadores ao processo produtivo, e por outro, uma expulsão cada vez maior de trabalhadores desse mesmo processo.

O modo de produção capitalista, cuja lei absoluta é a produção de mais-valia, apresenta características que, com o seu desenvolvimento, tendem a se acentuar. Dentre elas encontra-se a automação, com incorporação, cada vez maior, da ciência e da tecnologia ao processo produtivo, levando, conseqüentemente, a uma substituição frequente de “trabalho vivo” por “trabalho morto”, que resultaria “no decréscimo da quantidade de trabalho em relação à massa dos meios de produção que põe em movimento, ou na diminuição do fator subjetivo do processo de trabalho em relação aos seus fatores objetivos” (MARX, 1971, p. 723). Assim, o uso hegemônico da tecnologia encontra-se submetido aos interesses do capital, e os crescentes processos de informatização e automatização têm culminado na economia e na exploração do trabalho vivo.

A substituição de mão de obra por aparatos tecnológicos sofisticados é acompanhada pelo desenvolvimento das inovações tecnológicas. Com o aumento da acumulação, a tendência do capitalismo tem sido a de impulsionar a produtividade do trabalho social, por meio da redução do emprego de força viva de trabalho frente ao emprego de meios de produção mais eficientes. Com isso, o capital vem incorporando avanços técnicos e científicos ao processo de produção, buscando uma redução do *tempo de trabalho socialmente necessário* à produção de mercadorias, ou seja, o seu valor, ampliando simultaneamente o *tempo de trabalho excedente* ou mais-valia. Como observaram Tavares e Seligman (1984), visando aumentar o grau de exploração da força de trabalho, por intermédio do aumento do período de tempo em que o trabalhador produz gratuitamente, o capital procurou automatizar as atividades do processo produtivo, havendo um grande impulso em direção à introdução de maquinaria na indústria. Se com a invenção da máquina a vapor e com o aproveitamento da energia elétrica saltos extraordinários já haviam sido dados, é com o advento dos computadores que os limites da automação foram enormemente ampliados.

O desenvolvimento tecnológico tem acentuado as contradições presentes no capitalismo. Lojkine (2002) aponta que no âmbito do debate sobre a tecnologia, constata-se o desdobramento de duas concepções antagônicas acerca do uso político que pode ser feito do computador e de suas redes: de um lado, uma concepção elitista e tecnocrática, que reserva a informação estratégica a um pequeno grupo de indivíduos; de outro, uma concepção autogestionária, que visualiza, nas atuais inovações, não o prolongamento de antigas tendências, mas a possibilidade de uma alteração nas condições de acesso a informação.

Próximos dessa última concepção, Tavares e Seligman (1984) observam que não há porque voltar às costas ao desenvolvimento tecnológico e ao conseqüente progresso dele advindo, já que o problema reside na utilização da tecnologia como sustentáculo de desigualdades, cujas conseqüências beneficiam apenas os interesses privados de uma pequena minoria e não permitem o aprofundamento de princípios como democracia e justiça social. Dessa forma, não é o desenvolvimento tecnológico em si, mas as formas pelas quais ele é aplicado sob o capitalismo, o verdadeiro inimigo da classe trabalhadora. Em outras palavras, “quando observamos no computador atributos de adversário, esquecemos que o adversário é a base social que domina o computador”. (TAVARES; SELIGMAN, 1984, p. 48).

Para esses autores, o que deveria ocorrer é uma introdução das novas tecnologias nos diversos espaços sociais de forma cautelosa e responsável, sendo necessário avançar os controles sociais sobre os seus produtos, ou seja, construir e reforçar uma postura socializante a respeito da repartição dos frutos do trabalho e do progresso da humanidade, tentando aliar tal progresso à emancipação humana.

Desse modo, mesmo que a tendência hegemônica de uso da tecnologia no âmbito do capitalismo seja a satisfação dos interesses da classe dominante, em detrimento das necessidades dos trabalhadores, isso não significa que a tecnologia não possa ser apropriada de outras formas. Trata-se de um grande desafio que aponta para a importância da luta pela construção de novos usos sociais da tecnologia, voltados à satisfação

das necessidades sociais da população como um todo, e não apenas de uma pequena minoria. Mais do que uma questão meramente tecnológica, trata-se de uma luta política que busca colocar a serviço dos trabalhadores o produto de seu próprio trabalho.

3 Aproximações ao conceito de Tecnologias da Informação

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

No debate sobre o tema, é possível vislumbrar tendências que reforçam posições diferenciadas: por um lado, a aplicação de TI é vista em termos de operacionalização em sentido genérico, priorizando a habilidade de utilizar e interagir com a máquina; por outro, valoriza-se, também, a atividade de reapropriação e reelaboração da linguagem informacional voltada para novos usos e finalidades. Percebe-se, portanto, a coexistência de uma lógica instrumental e uma atividade de criação que mobiliza os diversos recursos com vistas ao estabelecimento de diferentes modalidades de trabalho e conhecimento.

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

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

Por estarem presentes no processo contraditório de reprodução das relações sociais capitalistas, as TI, embora sejam usadas hegemonicamente para satisfazer interesses do capital, contêm a possibilidade de satisfazer interesses distintos, podendo ser colocadas em sintonia com experiências alternativas à lógica capitalista. Ao tomá-lo com base em sua natureza contraditória, pode-se sugerir que esse recurso pode tanto conservar e reproduzir aspectos do modo de organização capitalista quanto buscar negá-los e superá-los.

Compreendidas numa perspectiva de totalidade, as TI podem atender interesses contraditórios do capital e do trabalho, constituindo-se como um campo de disputas em que projetos societários se confrontam. A inserção nesse campo de disputas e a construção de uma contribuição voltada para os interesses não hegemônicos requerem dos(as) profissionais que atuam com as TI um consistente acúmulo teórico-metodológico, ético-político e técnico-instrumental, de forma que possam deter tanto o domínio operacional do recurso tecnológico, quanto a postura crítica que lhes permita se apropriarem desse recurso e colocá-lo a favor de valores e princípios profissionais. Dessa forma, as competências profissionais não podem ser reduzidas ao domínio do recurso tecnológico apenas, mas envolver, também, a competência crítica que permita uma apropriação do recurso tecnológico como elemento potencializador, capaz de estimular, constituir e aprimorar modalidades de atuação profissional alternativas ao tradicionalismo e ao conservadorismo profissionais.

As inovações tecnológicas caracterizam-se como espaço de disputa social, e possuem conexões com as finalidades e projetos dos segmentos

hegemônicos que as elaboram e constroem. Tendo por base a análise concreta das relações e processos sociais, entende-se a tecnologia como 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 desse recurso numa perspectiva alternativa, voltada, por exemplo, para a defesa dos direitos sociais e o fortalecimento de projetos sintonizados com a superação dos valores capitalistas.

A tarefa que se tem pela frente, portanto, é a de analisar as possibilidades de construção de usos sociais das inovações tecnológicas articuladas a posturas que fortaleçam estratégias de enfrentamento das expressões do processo de acumulação capitalista. Trata-se de refletir sobre os aspectos que condicionam a apropriação crítica dos recursos tecnológicos (tais como condições de trabalho, formação profissional, iniciativa pessoal, dentre outras) e sua utilização em experiências profissionais, com vistas a como ampliar o seu potencial.

De acordo com Veloso (2006), em termos gerais, vislumbra-se uma tendência de valorização da TI por parte dos(as) assistentes sociais, manifestada pela postura favorável ao uso do computador e dos recursos oferecidos pelas inovações tecnológicas no cotidiano profissional. No entanto, muitas vezes os(as) profissionais não têm tido acesso às condições objetivas e subjetivas que lhes permitam uma apropriação da TI com vistas à captação de suas potencialidades para o exercício profissional e para a consolidação de seu projeto ético-político profissional. Dessa forma, o potencial das TI para o trabalho profissional pode ser incorporado pela profissão na medida em que se disponha de alguns requisitos, dentre os quais se destaca, além da vontade e da iniciativa do(a) próprio(a) profissional, condições de trabalho adequadas e um processo de formação profissional que trate do tema em suas diversas dimensões.

A utilização crítica e competente dos recursos da TI pode provocar alterações no desempenho das atribuições e competências profissionais,

tanto no atendimento aos usuários e usuárias, quanto em atividades como assessoria, supervisão, formulação e implementação de políticas, podendo gerar efeitos positivos em relação ao acesso aos direitos sociais. De fato, o registro, a sistematização de dados e a produção de informações sobre demandas e atendimentos podem ser potencializados pelo uso das TI, favorecendo a produção de perfis de usuários e de atendimentos, estatísticas, relatórios e avaliações dos programas e projetos em andamento. Os dados armazenados e as informações geradas, com a contribuição das TI, podem ser utilizados para pesquisa e avaliação do trabalho, contribuindo para o desenvolvimento e o aprimoramento do exercício profissional. Trata-se de um uso que pode potencializar a dimensão investigativa do trabalho profissional, oferecendo elementos e condições para melhor organização dos dados e informações que perpassam cotidianamente o trabalho profissional.

Esse recurso pode oferecer uma importante contribuição para o(a) profissional em sua tarefa de articular as diversas mediações no seu campo de atuação. Ou seja, mais do que um instrumento a ser utilizado no exercício profissional, as TI podem ser também entendidas como um elemento que potencializa outras dimensões já previamente existentes. A apropriação desse recurso pode permitir a otimização de competências e habilidades na atuação junto às expressões da questão social nas diferentes políticas sociais. Para isso, é necessário não sucumbir ao caráter instrumental de absorção e manuseio de recursos proporcionados pelas tecnologias da informação, em seu viés tecnicista e gerencial.

4 Tecnologias da Informação e Racionalidade Instrumental

Busca-se demonstrar a importância que as TI podem ter para o Serviço Social, mais especificamente como um dos fatores que possibilitam fortalecer e consolidar o projeto ético-político profissional construído pelo Serviço Social brasileiro. O ponto de partida é a noção de que as TI podem potencializar os processos de trabalho em que os(as) assistentes sociais estão

inseridos(as), adicionando novas possibilidades para a sua condução. Reconhece-se, no entanto, que ela não cria tais possibilidades por si só, mas a partir da articulação com os aspectos que compõem o perfil e o trabalho profissionais. Assim, a potencialidade das TI para o Serviço Social depende da existência de determinadas condições que a efetivem.

O entendimento de exercício profissional presente neste texto é o apresentado por Iamamoto (1998, p. 61-62), para quem a prática profissional deve ser tomada como trabalho e, o exercício profissional, inscrito em processos de trabalho. Para a autora, todo processo de trabalho é composto por um conjunto de três elementos: uma matéria-prima ou objeto sobre o qual incide o trabalho; os meios ou instrumentos de trabalho que potenciam a ação do sujeito sobre o objeto; e a própria atividade de trabalho, a qual se direciona a um fim e tem por resultado um produto. Tendo por objeto de trabalho as expressões da questão social, o Serviço Social, como afirma a autora, “é um trabalho especializado, expresso sob a forma de serviços, que tem produtos: interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítica ou ídeo-política dos indivíduos sociais”. (IAMAMOTO, 1998, p. 69).

Essa análise do Serviço Social toma o exercício profissional como integrante e partícipe de diversos processos de trabalho, sem a existência, portanto, de um único e idêntico processo para todos(as) os(as) assistentes sociais. Assim, como observa a autora, “o processo de trabalho em que se insere o assistente social *não é por ele organizado e nem é exclusivamente um processo de trabalho do assistente social*, ainda que dele participe com autonomia ética e técnica”. (Ibidem, p. 107). É, portanto, nessa perspectiva que será pensada a potencialidade das TI para o Serviço Social, situando-as, inicialmente, como um dos instrumentos disponibilizados aos assistentes sociais para a realização de seu trabalho e para o alcance de suas finalidades, o que nos remete a pensar sobre a sua instrumentalidade para a profissão.

As TI, pensadas como integrantes de um corpo de instrumentos criados para a satisfação de necessidades humanas, são geradas e

aperfeiçoadas no interior da sociedade capitalista, onde se observa um forte desenvolvimento das forças produtivas, sem que isso signifique, no entanto, o desenvolvimento das potencialidades de autonomia de homens e mulheres. O capitalismo é marcado pela contradição, que se expressa, por exemplo, no fato de que o desenvolvimento das forças produtivas proporciona o desenvolvimento de formas cada vez mais acentuadas de dominação e exploração do trabalhador, o que possibilita, por sua vez, a potencialização da extração da mais-valia no processo produtivo.

Para que as bases da sociedade capitalista sejam mantidas, foram criados diversos mecanismos de regulação social, dentre os quais Guerra (2000) atribuirá destaque à “racionalidade instrumental”, de caráter subjetivista e formalista, que se opõe a uma razão substantiva, emancipatória, sintonizada com fins universalistas e valores sociocêntricos, preocupada com as finalidades e com as implicações acerca das escolhas dos meios para alcançá-las. A razão instrumental encontra-se subordinada ao alcance de fins particulares e de resultados imediatos, o que a torna funcional às estruturas da sociedade capitalista, sendo marcada pela abstração da possibilidade de reflexão crítica e pela redução das formas de objetivação humana a meras técnicas.

Essa postura faz com que a competência profissional seja entendida como resultado do domínio do instrumental técnico. O mesmo ocorre com o saber, que passa a ser revestido de instrumentalidade, convertendo-se em técnica, num sistema de referências metodológicas que tem por objetivo a manipulação técnica, enfim, um saber tecnicamente aproveitável. Ao problematizar a instrumentalidade do trabalho do Serviço Social, Guerra aponta a existência de dois níveis de abordagem em que se percebe a prevalência da razão instrumental. Esses níveis são apresentados da seguinte forma:

- 1 - no que diz respeito à sua funcionalidade ao projeto reformista da burguesia (reformular conservando);
- 2 - no que se refere à sua peculiaridade operatória, ao aspecto instrumental-operativo das respostas profissionais (ou nível de competência requerido) frente às demandas das classes, donde advém a legitimidade da profissão. (GUERRA, 2000, p.23)

São níveis de abordagem que se preocupam com o atendimento às requisições instrumentais feitas ao Serviço Social. Embora essa dimensão seja uma condição necessária ao exercício profissional, ela não é suficiente para o adequado desempenho das atribuições profissionais, não permitindo aos(as) assistentes sociais o acesso às possibilidades de escolha que permitam ampliar seus espaços profissionais. Enquanto no primeiro nível a instrumentalidade do Serviço Social remete à sua condição de instrumento de controle e de manutenção da produção material e reprodução ideológica da força de trabalho, no segundo nível, refere-se às respostas operativo-instrumentais, de caráter manipulatório, voltadas à transformação das condições imediatamente dadas. Trata-se de uma ação que não permite aos sujeitos alçarem-se do atendimento das finalidades particulares para as finalidades da sociedade, posto que, preocupados com a imediaticidade dos fatos, não superam o estrito nível do particular e não fazem escolhas que sejam capazes de elevar seus interesses e finalidades particulares para o nível da genericidade, abarcando valores humano-genéricos.

A preocupação maior consiste na satisfação de critérios de eficácia e eficiência criados a partir de padrões da racionalidade burguesa, os quais, por sua vez, não demandam a apreensão de todos os nexos do processo, descartando as mediações que constituem e vinculam os fenômenos. O importante é a vinculação direta entre ação e pensamento, configurando escolhas profissionais condicionadas por critérios de utilidade prática imediata, de eficácia no nível do imediato. A autora lembra ainda que essa postura de priorização das ações instrumentais tem por base de sustentação as condições objetivas e subjetivas nas quais o exercício profissional se realiza, e pode ser entendida como prejudicial ao trabalho, na medida em que, ao restringir-se à dimensão instrumental, “não consegue alcançar um nível capaz de diferenciar-se de atividades e práticas voluntárias, assistemáticas, caritativas ou filantrópicas”. (GUERRA, 2000, p. 24).

Guerra (Ibidem) observa que a presença da razão instrumental na profissão encontra suporte numa concepção de Serviço Social como técnica ou tecnologia social, podendo levar ao fortaleci-

mento de tendências como o metodologismo e o instrumentalismo, que colocam secundariamente os valores, os fins ético-políticos e a legitimidade social da profissão em relação aos procedimentos técnico-instrumentais. Além disso, tais tendências caracterizam o “instrumental técnico” do Serviço Social como um “referencial estratégico” para a ação, abordando-o de forma limitada e reducionista, como demonstra a autora:

De um lado, tem-se concebido o referencial estratégico como um conjunto de instrumentos e técnicas que são neutros, abstratos, vazios de conteúdos, amorfos, os quais os homens deverão direcionar para o alcance de suas finalidades, direção esta determinada *apenas* pela visão de mundo do assistente social o que não é pouco, (mas é insuficiente). De outro, consideram-se os instrumentos como algo em si, com valor e possibilidades próprias, dados pelas suas propriedades imanentes que direcionam o agir dos homens. Nesse caso, o problemático é que consideram-se apenas as propriedades naturais dos instrumentos, sem pensá-los como produto dos homens na satisfação de suas necessidades. Os instrumentos aqui aparecem como vocacionados para atender esta e não outra necessidade. Não se considera que estes são produtos da ação humana direcionada ao alcance de finalidades. (GUERRA, 2000, p. 27).

São, portanto, posturas que contribuem para uma “deificação” do instrumental técnico, seja porque “razão e a vontade dos sujeitos subsumem as propriedades imanentes dos objetos (meios e instrumentos), a sua objetividade, negando o seu *em si*”; seja porque as “propriedades constitutivas dos meios e instrumentos adquirem um nível de objetividade tal que subsumem a razão e a vontade dos sujeitos” (Ibidem, p. 27-28). Como forma de escapar dos limites presentes em tais abordagens, a autora propõe um terceiro nível de análise da instrumentalidade do Serviço Social, tratando-a

[...] como uma mediação que permite a passagem das análises macroscópicas, genéricas e de caráter universalista às singularidades da intervenção profissional, em contextos conjunturas e espaços historicamente determinados. Aqui, a instrumentalidade como categoria constitutiva do Serviço Social permite pensar nos indicativos teórico-práticos de intervenção

imediate (entendidos como os instrumentos teóricos, políticos e técnicos), bem como vinculá-los aos objetivos, finalidades e valores profissionais e humano-genéricos. Em outros termos, permite acionar, potencializar os diversos elementos que compõem a cultura profissional. (Ibidem, p. 23).

Trata-se de uma postura em que a instrumentalidade do Serviço Social é vista como mediação que possibilita recuperar a ruptura entre meios e finalidades, superando a razão instrumental e a prioridade conferida às ações meramente instrumentais. Tomar a instrumentalidade como mediação, significa, portanto, pensar nos valores subjacentes às ações, no nível e na direção das respostas oferecidas às demandas apresentadas, extrapolando a preocupação limitada ao bom uso de técnicas e instrumentos. Coloca-se, assim, um desafio para o Serviço Social no sentido de não sucumbir à razão instrumental, ou seja, não limitar a sua atuação profissional à mera utilização de técnicas e instrumentos de trabalho, perdendo de vista as finalidades que se pretende alcançar. Faz-se necessária uma concepção de instrumentalidade que aponte para a importância dos instrumentos de trabalho não a partir deles mesmos ou da vontade exclusiva do(a) profissional que os utiliza, mas a partir do estabelecimento das finalidades a serem alcançadas e da definição dos melhores meios a serem empregados.

A concepção apresentada por Guerra (2000) aponta para essa preocupação, situando a instrumentalidade entre o momento de formulação de projetos e a ação propriamente dita, destacando que são as finalidades socialmente construídas que determinam o modo de atuar e a escolha das alternativas, orientando a busca, a seleção e a construção dos meios adequados à ação. É tendo em vista o alcance de finalidades que os indivíduos irão transformar os objetos em instrumentos adequados à satisfação de suas finalidades. Assim, tratar da instrumentalidade do Serviço Social significa pensar as “propriedades e as capacidades sócio-históricas que a profissão vai adquirindo no confronto entre as condições objetivas e as posições teleológicas de seus agentes profissionais e dos agentes sociais que demandam o exercício profissional” (Ibidem, p.

6), as quais se diversificam tendo em vista fatores como espaço sócio-ocupacional, nível de qualificação dos(as) profissionais, projetos profissional e societário hegemônicos, correlação das forças sociais, dentre outros.

Nesse sentido, recusa-se a postura de tomar as TI a partir de uma perspectiva que priorize a racionalidade instrumental, o que nos leva a descartar o sentido hegemônico em que tais tecnologias são pensadas, ou seja, marcado pelo primado da dimensão técnica. A intenção aqui é pensá-la como mediação, como integrante de um conjunto de instrumentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-instrumentais socialmente construídos que possibilitem à profissão alcançar as finalidades presentes em seu projeto profissional. Trata-se de um recurso que possui um potencial estratégico para o trabalho profissional. Sua importância reside na possibilidade de potencializar, de imprimir uma mudança qualitativa ao trabalho profissional, a partir de seu uso como recurso capaz de propiciar a ampliação das capacidades e habilidades profissionais. Trata-se, portanto, de um potencial estratégico,¹ voltado não para os interesses dos segmentos dominantes da sociedade, mas para a consecução do projeto profissional, que confere prioridade à satisfação dos interesses dos(as) usuários(as), dos segmentos populares e menos favorecidos.

Evita-se a influência da racionalidade instrumental que, além de reduzir a TI a uma mera

¹ O uso da noção de potencial estratégico não se dá de maneira fortuita. Trata-se de uma expressão que pode ser verificada em alguns dos poucos autores que tratam o tema da tecnologia ou da informática no Serviço Social. Albuquerque (1995, p. 299), por exemplo, indica que “o projeto profissional exige a habilidade de usar um instrumental estratégico”, dentre os quais, para a autora, a informática possui lugar de destaque, sobretudo pela possibilidade de democratizar o acesso à cultura e aos direitos sociais. Da mesma forma, Souza (2000, p. 268) enfatiza “uma potencialidade que acontece pelo domínio estratégico da informática”, a qual, reforça, “deve ser encarada estrategicamente”, (Ibidem, p. 257), enquanto, com preocupações parecidas, Tapajós (s/d, p. 5) sustenta a importância de uma “nova compreensão das potencialidades ofertadas neste mundo tecnológico”. A ideia de que a TI pode possuir um potencial estratégico para o trabalho profissional não é, portanto, algo alheio ao pequeno debate sobre o tema no âmbito do Serviço Social. Trata-se, no entanto, de afirmar esse potencial, no sentido de mostrar sua importância para o trabalho profissional.

técnica ou instrumento descolado das finalidades que se pretende alcançar, pode, ainda, orientar a sua utilização para uma substituição dos(as) profissionais, numa perspectiva de substituição tecnológica, inscrita nos processos de flexibilização e precarização do trabalho. Sabe-se que a automação e as novas tecnologias, produto do trabalho coletivo realizado na sociedade, na maior parte das vezes são usadas para desqualificar o trabalhador, retirando dele o seu saber e transferindo-o para a máquina ou para o computador. Isso contribui para tornar o trabalho cada vez mais escravizado e dominado pelo instrumento, ou seja, cada vez mais, ao invés de o trabalho consumir os meios de produção, o que ocorre é o inverso, os meios de produção é que consomem o trabalho, como já observara Marx (1971).

Vislumbra-se, nesse contexto, uma forma concreta de utilização da tecnologia funcional aos objetivos dos setores dominantes, e, conseqüentemente, como um dispositivo gerador de drásticas conseqüências sociais. Não é nessa abordagem que se deve apreender as TI e sua relevância para o Serviço Social. Tomá-las como uma mediação, significa entendê-las como um meio a ser utilizado para alcançar finalidades específicas, como uma forma de se implementar determinado projeto, o qual, por sua vez, consiste num ato consciente de intervenção no mundo. O uso das TI, assim, encontra-se condicionado a ideias e valores vinculados a finalidades projetadas, a projetos que expressam o relacionamento da ação a uma finalidade, em vista da qual são preparados e dispostos os meios necessários e adequados, são escolhidos os objetos e os procedimentos de ação.

Mais do que enfocar exclusivamente os efeitos derivados do uso social das TI, há que se levar em consideração, sobretudo, a existência e a centralidade dos projetos (societários e profissionais) aos quais se submeterão determinados instrumentos, meios e recursos. É aqui que se encontra o real sentido das TI e a chave para entender a sua importância, ou ainda, o seu potencial estratégico para o projeto ético-político profissional.

5 O potencial das Tecnologias da Informação para o projeto ético-político e profissional do Serviço Social

O debate sobre o projeto ético-político profissional data da década de 1990, e sua construção tem uma história que se inicia na transição da década de 1970 à de 1980, período no qual a categoria de assistentes sociais passa a recusar e criticar de forma acentuada o conservadorismo profissional. Merece destaque nesse processo a interlocução do Serviço Social com a tradição marxista, que vem oferecendo importantes contribuições para o Serviço Social, mesmo sendo considerada a sua aproximação inicial marcadamente enviesada, tal como expresso na experiência do Movimento de Reconceituação. (IAMAMOTO, 1998).

Considera-se que o projeto ético-político do Serviço Social consiste numa forma determinada de pensar e exercer a profissão, e pensá-lo supõe atentar para os chamados “projetos societários”, os quais, segundo Netto (1999, p. 93) “apresentam uma imagem de sociedade a ser construída [...] reclamam determinados valores para justificá-la e [...] privilegiam certos meios (materiais e culturais) para concretizá-la”. Tratam-se de projetos coletivos, macroscópicos, voltados para o conjunto da sociedade, e articulados a “projetos de classe”. Já os projetos profissionais dizem respeito às profissões reguladas juridicamente, que supõem uma formação teórica e/ou técnico-interventiva, e apresentam-se como a “autoimagem de uma profissão”, elegendo os valores que a legitimam socialmente, delimitando seus objetivos e funções, formulando os requisitos para o seu exercício e estabelecendo normas e balizas para a atuação profissional. (NETTO, 1999, p. 95).

Dentre as suas características principais, pode-se apontar que o projeto ético-político do Serviço Social tem em seu núcleo o reconhecimento da liberdade (concebida historicamente como possibilidade de escolher entre alternativas concretas) como valor central, remetendo a um compromisso com a autonomia, com a emancipação e com a plena expansão dos indivíduos sociais. Fica nítida a vinculação desse projeto a um determinado projeto societário atento às desigualdades de classe,

gênero e raça/etnia que se propõe à construção de uma nova ordem social, à defesa intransigente dos direitos humanos e à recusa do arbítrio e dos preconceitos.

Esse projeto profissional possui uma clara dimensão política, concretizada na perspectiva da universalização do acesso aos bens e serviços relativos aos projetos, programas e políticas sociais; na ampliação e na consolidação da cidadania; e na defesa do aprofundamento da democracia, entendida como socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida. Sustenta, também, um compromisso com a *competência profissional*, que, sem perder de vista a totalidade do trabalho profissional, tenha por base o aprimoramento intelectual, demandando uma sólida formação acadêmica, parametrizada por concepções teórico-metodológicas críticas e capazes de viabilizar uma análise concreta da realidade social.

A apresentação desses traços gerais é importante para sustentar que a apropriação e a incorporação das TI ao Serviço Social, nos marcos desse projeto profissional, só se concretizam no trabalho cotidiano nas instituições, em projetos de trabalho consistentes, críticos e comprometidos com a qualidade no atendimento prestado aos usuários e usuárias. Ao se apropriar dessas tecnologias, o Serviço Social poderá imprimir ao uso que delas fizer uma direção social compatível com os valores e princípios fundamentais, aqui resumidamente apresentados. É nessa perspectiva que as TI podem ser apropriadas pelo Serviço Social: como um recurso a serviço da concretização dos valores e princípios fundamentais do projeto profissional, e não como algo dissociado deles. Sua incorporação, de forma subsumida a tal projeto, supõe uma vinculação entre os valores profissionais e os usos concretos das TI. É essa perspectiva que pode garantir uma real apropriação dessas tecnologias, uma incorporação vinculada à satisfação dos interesses dos usuários e usuárias. A tecnologia é pensada, então, como um dos meios de se alcançar uma finalidade bem explícita, uma das mediações que se colocam a disposição do projeto elaborado e implementado pela categoria profissional; sua importância reside exatamente na possibilidade de constituir-se como um dos recursos que podem ser utilizados

para o aprofundamento e a consolidação desse projeto profissional, o que não significa tomá-lo como mais importante que outros recursos disponíveis aos(às) assistentes sociais. A intenção aqui não é a de definir hierarquias ou estipular o grau de importância dos meios de trabalho disponíveis aos(às) profissionais, mas demonstrar que a tecnologia pode ser entendida como um fator relevante na melhoria do trabalho realizado.

Assim, considera-se que o potencial estratégico das TI para o Serviço Social consiste em contribuir para o aprimoramento de uma dimensão que já vem sendo considerada, segundo alguns autores, estratégica para o Serviço Social: a competência crítica nas suas dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

Iamamoto (1993), por exemplo, afirma que para se entender o significado social da profissão, como componente da organização da sociedade, há que se levar em consideração que a atuação do(a) assistente social é necessariamente polarizada pelos interesses das classes sociais fundamentais e suas personagens, que, por sua vez, só existem em relação, pela mútua mediação entre elas. Como enfatiza a autora, é a partir desse entendimento que se pode estabelecer uma “estratégia profissional e política para fortalecer as metas do capital ou do trabalho” (Ibidem, p. 75). A construção dessa *estratégia* demanda do Serviço Social a incorporação e o domínio de uma série de recursos e capacidades que, concretamente, lhe possibilitará, em maior ou menor medida, “colocar-se no horizonte dos interesses das classes trabalhadoras” (Ibidem). O potencial estratégico das TI reside exatamente na possibilidade de contribuir para que o Serviço Social robusteça a opção de participar das “respostas às necessidades legítimas de sobrevivência da classe trabalhadora, face às suas condições de vida” (Ibidem, p. 95) e consolidar-se como um “intelectual orgânico a serviço [...] das forças populares emergentes [...], reforçando um projeto político alternativo, apoiando e assessorando a organização dos trabalhadores, colocando-se a serviço de suas propostas e objetivos”. (Ibidem, p. 96).

Tenta-se, dessa forma, evidenciar o sentido atribuído ao termo “estratégico”, ao utilizá-lo para qualificar o potencial das TI para o exercício profissional. Sua característica principal

refere-se à possibilidade de contribuir, de forma articulada, para a manutenção, consolidação e aprofundamento da “direção social estratégica” (NETTO, 1996, p. 116) assumida pelo Serviço Social desde a década de 1990. As tecnologias da informação são concebidas como uma das formas disponíveis para potencializar e instrumentalizar o trabalho profissional com vistas a avançar na luta pela defesa de direitos, pela ampliação e consolidação da cidadania, e pelo aprofundamento da democracia, demandando, nesse sentido, uma utilização marcada pela *competência crítica*, e não apenas tecnológica.

Assim, a apreensão das TI como um elemento estratégico para o Serviço Social, diferencia-se do sentido que Faleiros (1999) atribui ao termo. Para esse autor, estratégias são “processos de articulação e mediação de poderes e mudança de relações de interesse, referências e patrimônios em jogo, seja pelo rearranjo de recursos, de vantagens e patrimônios pessoais, seja pela efetivação de direitos, de novas relações ou pelo uso de informações”. (Ibidem, p.76). Observa que a tecnologia é capaz de abrir espaços para a construção de estratégias de atuação profissional, marcadas, sobretudo, pela articulação entre grupos, movimentos e indivíduos, cabendo ao(a) profissional de Serviço Social utilizar esse recurso para elaborar uma perspectiva de atuação profissional fundada no “fortalecimento do dominado (*empowerment*) e sua defesa (*advocacy*)”, vinculada às trajetórias dos(as) usuários(as), à rearticulação de seus patrimônios, suas referências e interesses, fortalecendo, assim, o poder dos sujeitos dominados nas suas relações sociais. (Ibidem, p. 78).

Cabe explicitar a desvinculação do presente artigo com as concepções apresentadas por Faleiros. Em primeiro lugar, trabalha-se com noções fundamentais presentes no projeto ético-político profissional, das quais o autor, em alguns momentos, parece discordar. Dentre elas, pode-se destacar: o entendimento da questão social como objeto do trabalho profissional; e um posicionamento em favor da universalidade de acesso a programas e políticas sociais.

Em relação ao debate sobre a questão social como objeto da atuação profissional, Faleiros

(Ibidem, p. 23) observa que tal noção só pode ser tomada, “de forma abstrata e genérica”. De acordo com o autor:

É preciso [...] articular a discussão da questão social ao objeto da profissão de forma precisa, pois não se pode demandar a profissionais que superem, com seus instrumentos de ação, a relação de exploração entre capital e trabalho ou a abolição da propriedade privada. (Ibidem, p. 24).

Destaca o autor que a construção do objeto profissional não pode ser referida a “conceito extremamente genérico sem levar em conta a história, as discussões, os debates dos projetos de sociedade e de intervenção profissional nas diferentes conjunturas” (FALEIROS, p. 24). Afirma que as reflexões que realiza acerca do poder institucional e do saber profissional relocalizam a questão do objeto profissional “numa outra ótica que aquela exclusiva de classe contra classe” (Ibidem, p. 31), articulando-a na análise das relações de poder, hegemonia e contra-hegemonia. O autor considera que a expressão “questão social” é tomada no debate profissional de forma muito genérica, embora seja usada para definir uma particularidade profissional. Em suas palavras:

Se for entendida como sendo as contradições do processo de acumulação capitalista, seria, por sua vez, contraditório colocá-la como objeto particular de *uma* profissão determinada, já que se refere a relações impossíveis de serem tratadas profissionalmente, através de estratégias institucionais/relacionais próprias do próprio desenvolvimento das práticas do Serviço Social. Se forem as manifestações dessas contradições o objeto profissional, é preciso também qualificá-las para não colocar em pauta toda a heterogeneidade de situações que, segundo Netto, caracteriza, justamente, o Serviço Social. (Ibidem, p. 37).

Em síntese, o autor considera que as diversas possibilidades de atuação profissional, devem ser vistas num “processo complexo de relações de classe, gênero, geração, raça, etnia, culturas, regiões, parentescos, trazendo à discussão as mediações da subjetividade e que não se resumem *tout court* na noção de questão social”. (Ibidem, p. 40).

Pode-se perceber que Faleiros (Ibidem) critica uma noção de questão social, onde, em sua opinião, não se fazem presentes outras mediações que complexificam essa categoria. Faz-se necessário, portanto, observar que, embora a exploração do trabalho pelo capital seja fundamental para a apreensão da gênese da questão social, isso não significa a ausência, nessa categoria, de outras mediações que lhe conferem sentido e evidenciam a presença de múltiplas determinações nesse fenômeno.

A questão social, tomada como objeto do trabalho profissional, refere-se, segundo Iamamoto (1998, p. 27), ao “conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura”, podendo ser apreendida como “expressão ampliada das desigualdades sociais: o anverso do desenvolvimento das forças produtivas do trabalho social” (IAMAMOTO, 2001, p. 10), “indissociável do processo de acumulação e dos efeitos que produz sobre o conjunto das classes trabalhadoras”. (Ibidem, p. 11). A autora observa que questão social “é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a elas resistem e se opõem” (IAMAMOTO, 1998, p. 28), afirmando que “é na tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência que trabalham os assistentes sociais”. (Ibidem). Vale destacar, ainda, um trecho em que a autora demonstra que a abordagem da questão social não se dá de forma genérica, nem tampouco desprezando as mediações presentes na sua produção e reprodução. Em suas palavras:

[...] decifrar as *novas mediações* por meio das quais se expressa a questão social hoje é de fundamental importância para o Serviço Social em uma dupla perspectiva: para que se possa tanto *apreender as várias expressões que assumem na atualidade as desigualdades sociais*, quanto projetar e forjar *formas de resistência e de defesa da vida*. (Ibidem, grifos da autora).

Um dos principais desafios postos aos assistentes sociais é justamente decifrar as múltiplas expressões da questão social, as características e as mediações pelas quais se expressa na contemporaneidade. Tais expressões e mediações constituem a matéria-prima do trabalho cotidiano do Serviço Social, e é pertinente considerar a

presença de categorias importantes na análise da realidade, tais como gênero, raça/etnia, particularidades regionais, dentre outras. Trata-se de aspectos que constituem e complexificam as formas atuais de expressão da questão social. Dessa forma, pensar as desigualdades sociais supõe pensar nas múltiplas dimensões presentes em sua determinação, com ênfase nas relações de classe (já que elas são construídas e reproduzidas sob o capitalismo), mas de forma alguma esgotando-se nelas, já que tem sido constatada a incidência de outros fenômenos sociais na construção e acirramento das desigualdades. Assim, a questão social, analisada nessa perspectiva, de modo algum se apresenta de forma “genérica”, já que são ponderadas as suas inúmeras mediações.

Em relação ao posicionamento em favor da universalidade de acesso a programas e políticas sociais, destaca-se a posição de Faleiros (1999) ao criticar as políticas universalistas como criadoras de dependência, sugerindo, como observou Vasconcelos (2001), a viabilização da exclusão de usuários(as), pelos(as) profissionais, do acesso a tais políticas. Nas palavras de Faleiros:

As políticas universalistas são criticadas por tornar os indivíduos dependentes dos benefícios. A crítica da dependência, no entanto, tem servido para a defesa neoliberal do desengajamento do Estado das políticas públicas, através da transferência de suas responsabilidades para os indivíduos e as famílias, usando-se para isso, o Serviço Social e estratégias de parceria. Esta, como toda mediação, é contraditória. Se, por um lado, trazem desresponsabilização do Estado, por outro, podem abrir campo para iniciativas inovadoras de ampliação da cidadania e de atendimento das particularidades que as medidas universais, às vezes, não contemplam. A doença do universalismo é o burocratismo formalista, que faz com que os indivíduos sejam considerados apenas números e os assistentes sociais administradores de convênios, de acordo com a estratégia dominante de administrar problemas e recursos em vez de se prestar cuidado à população e garantir seus direitos. Numa perspectiva de ‘empowerment’, a flexibilização dos serviços pode contribuir para reduzir a dependência, sem que se renuncie à garantia de direitos”. (FALEIROS, 1999, p. 61).

O autor sugere que o Serviço Social leve em consideração as situações mais excludentes para priorizar o “fortalecimento” dos mais fragilizados, ocultando dos olhos mais despreparados uma postura marcada por finalidades como humanização do capitalismo, a inclusão dos excluídos e redução da ação profissional ao círculo da pobreza. Tendo em vista os “três problemas presentes no acesso às políticas sociais básicas” (Ibidem, p. 60) (a garantia do acesso, a dependência da tutela e a inadequação à pluralidade de situações), Faleiros (Ibidem, p. 61) observa que:

[...] o Serviço Social deverá ter em conta as situações mais excludentes para fortalecer, prioritariamente, os que vivem na periferia das trocas e relações sociais significativas e enriquecedoras, tornando-se mais fragilizados.

Ao apreciar as considerações realizadas por Faleiros, Vasconcelos (2001, p. 25) aponta para uma “involução” nas ideias do autor, sinalizando que “quanto mais voltamos no tempo, mais os textos mostram a radicalidade do autor perdida na atualidade”. A autora observa que Faleiros mostra-se contraditório e eclético ao abordar noções como cidadania e direitos sociais. De acordo com a mesma, esse autor:

Ao afirmar o espaço das políticas sociais, menos como espaço de luta e mais como a própria vivência da “cidadania” no consumo das políticas – exercício dos direitos civis, políticos, sociais, ambientais, éticos que “se fortalece nas relações Estado/Sociedade” –, critica as políticas universalistas como criadoras de dependência e sugere a viabilização da exclusão por parte dos profissionais ao defender que “o Serviço Social deverá ter em conta as situações mais excludentes para fortalecer, prioritariamente, os que vivem na periferia das trocas e relações significativas e enriquecedoras, tornando-se mais fragilizados”, o que deixa explicitado, como fim, a humanização do capitalismo e/ou a inclusão dos mais excluídos, numa alusão clara à redução da ação profissional ao círculo da pobreza. (VASCONCELOS, 2001, p. 96).

São questões de fundo, mas que apontam para traços do pensamento do autor que divergem das concepções que se pretende defender e

reafirmar neste texto. Destaca-se, também, que, ao tratar do tema “informática”, Faleiros realiza observações passíveis de crítica e problematização. De acordo com o autor:

À trabalhadora social cabe conhecer tanto a manipulação da técnica como de seus pressupostos para intervir na dinâmica das relações sociais, como um dos atores [...], numa perspectiva estratégica. Essa intervenção, hoje, não descarta a multimídia como instrumento de informação, de animação e de criação, facilitando, mesmo, a realização de assembleias, reuniões, intercâmbios. O domínio da técnica informática é condição para o exercício da profissão nos quadros burocráticos, nos organismos populares e na esfera privada, e numa dinâmica de fortalecimento dos grupos subalternos. (FALEIROS, 1996, p.32)

Percebe-se que o autor caracteriza a informática como um instrumento que pode ser usado pelos(as) profissionais para a realização de suas tarefas, podendo, inclusive, ser utilizado como um fator de “fortalecimento” seja para a organização da categoria de assistentes sociais, seja para a divulgação dos conhecimentos produzidos pela profissão. Caracteriza esse recurso como um fator relevante para o trabalho profissional, sinalizando que:

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

Nota-se que a abordagem realizada pelo autor é bastante genérica e superficial. Ao tecer considerações sobre a importância desse recurso para o trabalho dos(as) assistentes sociais, Faleiros (1999) não chega a mencionar as condições concretas em que se processa a utilização

da tecnologia como um recurso capaz de “fortalecer” a atuação profissional. A ausência de um aprofundamento no tratamento dessa questão pode suscitar o entendimento de que o(a) profissional possui as condições necessárias e adequadas para a utilização do recurso tecnológico, e dispõe de requisitos e qualificações suficientes para lançar mão da informática como forma de “fortalecimento” dos(as) usuários(as). Nesse sentido, podem ser levantados alguns aspectos que ajudam a entender a complexidade do tema, tais como: condições materiais objetivas e subjetivas que mediatizam a apropriação das TI; ausência do tema na formação profissional; resistência, iniciativa ou vontade dos(as) profissionais em apropriarem-se da tecnologia.

Embora tentando evidenciar a tecnologia (informática) e sua importância para a profissão, a abordagem que Faleiros (1999) oferece de sua função “estratégica”, consiste numa afirmação de sua importância de forma abstrata e genérica. Uma percepção mais concreta dessa questão poderia atribuir visibilidade para os aspectos que possibilitam e condicionam o seu uso. Os assistentes sociais, antes de utilizarem a tecnologia a favor do “fortalecimento” dos usuários, precisam, eles próprios, se “fortalecer”, para terem condições de utilizar esse recurso em seu trabalho cotidiano. Faleiros (op.cit.) afirma a importância do uso da tecnologia para os usuários, no entanto, não chega a desenvolver reflexões sobre a presença/ausência do tema tecnologia nos processos de qualificação e formação profissionais, ou ainda, sobre a existência/inexistência de condições adequadas de trabalho que possibilitem a sua apropriação. Essas questões são importantes e demonstram que o problema não se refere apenas às possibilidades de aplicação dessa tecnologia nas organizações.

Fatores como necessidade, limites e obstáculos presentes na utilização da tecnologia são vistos como aspectos importantes no processo de apropriação das TI. Como lembra Vieira Pinto (2005, p. 301), a tecnologia, para ser útil, precisa antes de tudo ser necessária ao sujeito que concretamente a utilizará. De acordo com esse autor, a real necessidade desse recurso só será visualizada tendo em vista o nível de desenvolvimento do trabalho realizado e a percepção da

importância da tecnologia para o aprimoramento de suas atividades. É nesse sentido que, para além da tentativa de demonstrar as possibilidades de uso das TI, faz-se necessário, também, dedicar atenção para a base em que se situam a discussão e a apropriação dessa tecnologia e seu papel para o desenvolvimento das atividades profissionais. Essa base é representada pela análise das condições em que os assistentes sociais desempenham seu trabalho, condições essas que podem tornar ou não possível a apropriação efetiva das TI.

6 Considerações finais

As Tecnologias da Informação constituem-se como um recurso capaz de potencializar o exercício da profissão em suas diversas dimensões e não apenas no âmbito da atuação direta, que, se possui uma importância de destaque, não sintetiza o conjunto das possibilidades de atuação profissional. Propor, planejar, elaborar, avaliar e conduzir ações e serviços de programas e políticas sociais são dimensões do trabalho que podem, também, ser potencializadas pelo uso das TI, que precisam ser utilizadas de forma articulada a outras competências fundamentais (teórica, política, técnica e ética) para uma adequada apropriação, sob pena de cair-se no tecnicismo. Perder de vista este sentido generalizante, pode resultar num uso das TI nos marcos da razão instrumental, como alertou Guerra (2000), algo de que se pretende distanciar.

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

assim, a importância da existência de condições e competências sobre as quais se adicionará o potencial das TI, que numa relação de mútua fecundação, pode contribuir com o processo de constituição de um perfil profissional com as características descritas por Yamamoto:

[...] atento às possibilidades descortinadas pelo mundo contemporâneo, capaz de formular, avaliar e recriar propostas ao nível das políticas sociais e da organização da sociedade civil. Um profissional informado, crítico e propositivo, que aposte no protagonismo dos sujeitos sociais. Mas também um profissional versado no instrumental técnico-operativo, capaz de realizar as ações profissionais, aos níveis de assessoria, planejamento, negociação, pesquisa e ação direta, estimuladoras da participação dos usuários na formulação, gestão e avaliação de programas e serviços sociais de qualidade. (IAMAMOTO, 1998, p. 144).

A reafirmação da importância desse perfil profissional não significa automaticamente a sua existência, sendo necessários esforços coletivos no sentido de sua viabilização, criação e instrumentalização. É nesse sentido que se manifesta a preocupação em relação às formas pelas quais as TI podem ser incorporadas ao Serviço Social. Verifica-se a existência de sérias lacunas nas competências necessárias ao assistente social, algumas das quais com consequências diretas sobre essas possibilidades de incorporação.

Vasconcelos (2001, p. 349), por exemplo, em sua análise da prática dos assistentes sociais na área da Saúde, identifica uma ausência de valorização da teoria no cotidiano do trabalho, expressando uma “miséria teórica” que sequer se constitui como uma preocupação no cotidiano de trabalho desses profissionais, e que, por sua vez, os destitui da capacidade de captar possibilidades de trabalho alternativas ao modelo tradicional, fazendo com que práticas conservadoras, apesar do discurso em contrário, sejam mantidas e reproduzidas. Além disso, a autora também observa que uma grande parte dos profissionais entrevistados demonstrou desconhecimento a respeito de um dos mais fundamentais instrumentos de nosso trabalho, que, inclusive, sintetiza o projeto ético-político do Serviço Social: o Código de Ética dos Assistentes Sociais, de 1993.

Pensar a incorporação das TI aos processos de trabalho em que se inserem os assistentes sociais supõe pensar a possibilidade de mudanças qualitativas geradas pela redução da demanda por trabalho manual e mecânico, e pelo aumento, por outro lado, da exigência de trabalho intelectual, no sentido apontado por Vieira Pinto (2005, p. 81), de que o desenvolvimento tecnológico supõe cada vez mais esforço intelectual “para apoderar-se das possibilidades de ação útil” contidas no uso da tecnologia. Tais mudanças podem ser potencializadas se forem acompanhadas de maiores investimentos em formação e qualificação profissionais, com vistas a estimular e desenvolver as competências teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política necessárias ao trabalho. Cabe, portanto, indagar em que medida a categoria de assistentes sociais vem problematizando a importância do acesso a esse recurso para o trabalho profissional, tendo em vista as possibilidades que o uso das TI pode oferecer para o desenvolvimento do trabalho.

Para que as potencialidades presentes nesse uso adquiram concretude no trabalho cotidiano, é necessário um sólido processo de apropriação desse recurso, conformando-o como instrumento de apoio à satisfação dos interesses e demandas da classe trabalhadora. Sua incorporação adequada só se viabiliza na medida em que o projeto ético-político tenha sido absorvido pelos(as) assistentes sociais, e o “solo” fértil sobre o qual se situará a tecnologia tenha sido preparado. Sem o domínio desse projeto, e das finalidades que ele expressa, o uso da tecnologia deixa de ser estratégico para o alcance das finalidades nele presentes e pode cair na armadilha do tecnicismo. Assim, em condições adequadas de incorporação e apropriação, o uso da TI pode ser entendido como um passo importante para o Serviço Social em seu próprio processo de desenvolvimento. Evidentemente, não o único, mas um dos quais, pelo potencial que encerra, pode contribuir para a consolidação do projeto profissional.

Por estar presente nos marcos da sociedade capitalista, a tecnologia possui um caráter contraditório, podendo ser utilizada para viabilizar interesses do capital, mas também para atender interesses dos trabalhadores. O Serviço

Social, como profissão comprometida com os interesses de seus usuários e usuárias, pode colocar em prática o desafio de incorporar o potencial estratégico das TI, aplicando-as e fazendo com que sua utilização resulte no desenvolvimento do seu trabalho e na melhoria dos serviços prestados. No entanto, não se busca uma postura de “endeusamento” desse recurso, tendo em vista a coexistência de várias outras dimensões e mediações presentes no exercício profissional, como lembra Guerra (1995, p. 70):

O pensamento que reduz as múltiplas determinações que comparecem nos fatos, fenômenos e processos à sua dimensão técnica, prático-concreta, é o positivista, que, pautado em formulações ideais-abstratas só pode derivar na racionalidade formal. A atividade humana, o trabalho, bem como as práticas profissionais, enquanto uma das maneiras de objetivação do ser social, uma forma de sociabilidade entre os homens, portam, sobretudo, dimensões políticas e éticas que, ao serem limitadas à dimensão instrumental, postergam a natureza ontológica das relações sociais.

Faz-se necessário, portanto, desvendar todo o potencial que as TI podem oferecer para o Serviço Social. Pensar e conduzir a sua incorporação são tarefas relevantes das quais não se pode prescindir, tendo em vista sua importância para dinamizar o exercício profissional e contribuir para ampliar as possibilidades de trabalho. O desafio, portanto, consiste em identificar e superar dificuldades e obstáculos que incidem sobre a apropriação desse importante recurso.

Referências

- ALBUQUERQUE, J. M. S. “Informática em Serviço Social como instrumento de democratização da cultura”. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 8. Salvador: Conselho Federal de Serviço Social, 1995. **Anais...**
- CRESS. **Assistente Social: ética e direitos**. Coleção de Leis e Resoluções. 3. ed. Rio de Janeiro: CRESS 7ª Região, 2001.
- FALEIROS, V. P. Serviço Social: questões presentes para o futuro. **Serviço Social e Sociedade**, n. 50. São Paulo: Cortez, 1996.
- _____. **Estratégias em Serviço Social**. 2.ed. São Paulo: Cortez, 1999.
- FREIRE, Lucia M. B. **O Serviço Social na reestruturação produtiva: espaços, programas e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2003.
- GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade do processo de trabalho do Serviço Social. **Serviço Social e Sociedade**, n. 62. São Paulo: Cortez, 2000, p. 5-34.
- _____. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 1998.
- _____. O serviço social no processo de reprodução das relações sociais. In: IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 9. ed. São Paulo: Cortez; [Lima, Peru]: CELATS, 1993, p. 71-123.
- LOJKINE, J. **A revolução informacional**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002.
- MARX, Karl. **O capital: crítica da economia**. Rio de Janeiro: Civilização brasileira, 1971.
- NETTO, José Paulo. A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea. In: **CAPACITAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL E POLÍTICA SOCIAL**. Módulo 1. Brasília: CEAD/ABEPSS/CFESS, 1999.
- _____. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil”. **Serviço Social e Sociedade**, n. 50. São Paulo: Cortez, 1996.
- NOGUEIRA, M. A. **Um Estado para a sociedade civil: temas éticos e políticos da gestão democrática**. São Paulo: Cortez, 2004.
- _____. **As possibilidades da política: idéias para uma reforma democrática do Estado**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1998.
- SILVEIRA, Sergio Amadeu da. **Exclusão digital: a miséria na era da informação**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.
- SOUZA, P. C. Revolução Informacional e Serviço Social: uma articulação promissora. In: RAMOS, M. H. R. R. (Org.). **Metamorfoses sociais e políticas urbanas**. Rio de Janeiro: DP&A, 2002, p. 241-263.
- _____. Serviço Social e informática. In: CFESS; ABEPSS; CEAD/UNB. (Org.). **Capacitação em Serviço Social**. Brasília: UnB, 2000, v. 4, p. 255-270.

TAPAJÓS, L. M. **Pensando tecnologia e sociedade.** s/l, s/d (mimeo).

TAVARES, C.; SELIGMAN, M. **Informática:** a batalha do século XXI. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1984.

VASCONCELOS, A. M. **A prática do Serviço Social:** cotidiano, formação e alternativas na área da saúde. São Paulo: Cortez, 2002.

VELOSO, Renato. **Tecnologia da informação:** contribuição importante para o exercício profissional? Tese de Doutorado. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.

VIEIRA PINTO, Álvaro. **O conceito de tecnologia.** v.1. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.