

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

ISABEL WEINGÄRNTER

SISTEMA DE INFORMAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL FORENSE (SISSF):
POSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO
PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL
DEFENDIDO E APROVADO
EM: 2013 107


Rosana Maria Gaio
Depto de Serviço Social / CSE

FLORIANÓPOLIS - SC

2006.2

ISABEL WEINGÄRTNER

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL FORENSE (SISSF):
POSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO
PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Dra. Eliete Cibele Cipriano Vaz

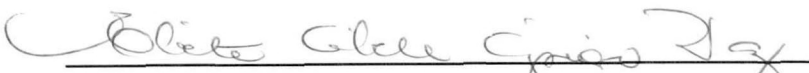
FLORIANÓPOLIS – SC

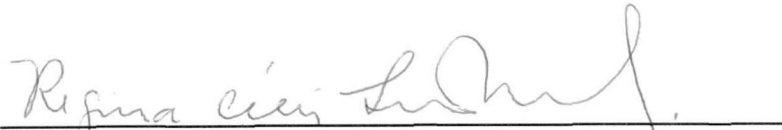
2006.2


ISABEL WEINGÄRTNER

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL FORENSE (SISSF):
POSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO
PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à aprovação da banca examinadora como requisito para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.


Presidente: Profa. Dra. Eliete Cibele Cipriano Vaz


1ª Examinadora: Profa. Dra. Regina Célia Tamasso Miotto


2ª Examinadora: Daniela Lavratti Infeld

FLORIANÓPOLIS – SC

2006.2

*Aos meus pais e a todos aqueles que efetivamente
contribuíram na construção deste trabalho.*

AGRADECIMENTOS

A **Deus**, por sua preciosa presença em minha vida, orientando e abençoando todos os meus dias.

À **Wilmar** e **Soni**, meus pais, pelo amor e carinho, que, sem medida, sempre foi aplicado em nosso dia-a-dia.

À **Erni**, minha querida avó, por toda dedicação e carinho.

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

À **Ingrid**, pela permanente troca de conhecimentos, que foi demasiadamente ampliada neste último ano de graduação.

À Professora Doutora **Eliete Cibele Cipriano Vaz**, pela orientação e acompanhamento em todas as fases de desenvolvimento deste trabalho.

À Assistente Social, **Ana Maria Mafra Dal-Bó**, pela oportunidade de realização do estágio e pelo conhecimento compartilhado.

À Professora Doutora **Regina Célia Tamaso Mioto** e à Assistente Social **Daniela Lavratti Infeld**, por aceitarem o convite para composição da banca examinadora.

Ao **Corpo Docente** do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina pela efetiva participação na formação acadêmica.

Às colegas **Luciane Guisso**, **Shirlei Garcia** e **Thaís Pereira de Souza**, pelos momentos de discussão, pelas horas de estudo em conjunto, que enriqueceram sobremaneira nossa vida acadêmica.

Ao casal **Paulo** e **Cidinha**, pela colaboração no desenvolvimento deste trabalho.

Aos **amigos** do Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina, especialmente nas pessoas de Cláudia, Iran, Edna, Márcia, Cristina, Daniele, Karol, Cristiane, Vanessa e Robert.

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

O momento que vivemos é um momento pleno de desafios. Mais do que nunca é preciso ter coragem, é preciso resistir e sonhar. É necessário alimentar os sonhos e concretizá-los dia-a-dia no horizonte de novos tempos mais humanos, mais justos, mais solidários.

Marilda Vilela Iamamoto

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo demonstrar as possibilidades de utilização da Tecnologia da Informação pelos Assistentes Sociais, apresentando sua aplicabilidade no âmbito do Serviço Social Forense. Inicialmente, faz-se um resgate de aspectos históricos no intuito de apresentar o processo de modernização tecnológica, que é caracterizado por três grandes revoluções, das quais a Revolução Tecnológica, a terceira deste processo evolutivo, vêm ocupando um espaço significativo a partir de meados do século XX. Contextualiza-se também a ampla utilização das novas tecnologias na esfera da reestruturação capitalista de produção, ressaltando-se a necessidade de ampliar o debate acerca da aplicabilidade dessas tecnologias para além desse âmbito. Para tanto, apresenta-se a importância das inovações tecnológicas no tratamento da informação, sendo esta caracterizada como um recurso indispensável nos processos que envolvem o planejamento, a gestão e a tomada de decisão. Aponta-se também a nova condição dos Sistemas de Informação, que impulsionados pela Tecnologia da Informação, tornaram-se ferramentas essenciais nos processos que envolvem o tratamento, a produção e a disseminação da informação. Ainda no que refere aos Sistemas de Informação, demonstra-se a possibilidade de sua utilização no processo de trabalho do Assistente Social. No intuito de ilustrar tal possibilidade, traz-se para o contexto deste trabalho, a experiência da aplicabilidade da Tecnologia da Informação no Setor de Serviço Social do Fórum do Norte Ilha, localizado em Florianópolis, Estado de Santa Catarina, para o qual foi desenvolvido um Sistema de Informação, que tem por função possibilitar o registro, o armazenamento e a recuperação das informações coletadas pelos Assistentes Sociais nos atendimentos realizados no Programa de Atendimento aos Cidadãos em Conflito com a Lei, submetidos à Prestação de Serviço à Comunidade, e no Plantão Social, corroborando assim na apresentação de informação útil em tempo real, de forma a potencializar os processos que envolvem o planejamento, a avaliação e a decisão relacionados a tais atividades, e assim propiciando a gestão da informação.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço Social. Tecnologia da Informação. Sistemas de Informação. Gestão da Informação.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO I - O PROCESSO DE MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA	13
1.1 A evolução da Tecnologia da Informação	15
1.1.1 A utilização da Tecnologia da Informação como ferramenta para potencializar o processo de reestruturação capitalista	18
1.1.2 A Tecnologia da Informação e o processo de trabalho do Assistente Social	22
CAPÍTULO II - A IMPORTÂNCIA DAS NOVAS TECNOLOGIAS NO TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO	25
2.1 O papel da informação no âmbito das novas tecnologias	26
2.2 O reconhecimento dos Sistemas de Informação como ferramenta para os Assistentes Sociais	28
2.2.1 Registro, armazenamento e recuperação de dados	31
2.3 Serviço Social e Gestão da Informação: uma relação necessária	32
CAPÍTULO III - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO APLICADA AO PROGRAMA DE ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS EM CONFLITO COM A LEI E AO PLANTÃO SOCIAL DO FÓRUM DO NORTE DA ILHA	35
3.1 Aspectos históricos do Serviço Social no Poder Judiciário	35
3.2 Caracterização do Serviço Social no Fórum do Norte da Ilha	37
3.2.1 O Plantão Social	38
3.2.2 O Programa de Atendimento aos Cidadãos em Conflito com a Lei submetidos à Prestação de Serviço à Comunidade	39
3.3 Aspectos metodológicos da pesquisa	41
3.4 O desenvolvimento do Sistema de Informação para o Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha	42
CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
REFERÊNCIAS	50
ANEXOS	55

ANEXO A - RESOLUÇÃO CFESS N.º 273/93 DE 13 MARÇO 93.....	56
ANEXO B - Lei n. 8662, de 7 de junho de 1993.....	58

INTRODUÇÃO

O presente trabalho traz como objeto de estudo uma análise acerca das possibilidades de aplicação da Tecnologia da Informação nos espaços profissionais ocupados pelos Assistentes Sociais. O contato com a referida temática teve início durante o período de Estágio Curricular Obrigatório da autora, realizado no Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha.

Percebeu-se durante este período, que os usuários do Serviço Social, além de solicitar, traziam uma série de informações durante os atendimentos realizados pelos Assistentes Sociais, as quais necessitavam ser armazenadas de maneira segura e eficiente, de forma a possibilitar sua recuperação imediata no momento de retorno dos usuários.

Em decorrência dessas observações, alguns questionamentos foram surgindo: como possibilitar o armazenamento das informações coletadas durante os atendimentos realizados pelos Assistentes Sociais no Plantão Social e no Programa de Atendimento aos Cidadãos em Conflito com a Lei, submetidos à Prestação de Serviço à Comunidade, tendo em vista a necessidade de recuperar prontamente as mesmas no momento do retorno do usuário à instituição? Como transformar tais informações em recurso para o Assistente Social, principalmente, no que se refere ao planejamento, execução e avaliação de Programas e Projetos, na identificação de novas demandas, bem como na formulação de políticas sociais?

Assim, a escolha do tema deve-se a identificação da importância de utilização de ferramentas que possam proporcionar aos Assistentes Sociais um tratamento adequado das informações e, sobretudo, auxiliá-lo significativamente no deciframento da complexa realidade social.

Uma segunda razão que levou a optar pelo tema em pauta decorre da necessidade de discutir a aplicabilidade da Tecnologia da Informação¹ - recurso este utilizado no tratamento da informação - no âmbito do Serviço Social, tendo em vista

¹ Por tecnologia da informação, entendemos o conjunto de recursos informacionais, constituído pelos computadores, programas de computadores, redes temáticas, multimídias e diversas novas tecnologias envolvidas no armazenamento e distribuição de informação no formato eletrônico (VELOSO, 2005, p. 1).

que esta utilização vem sendo realizada de forma tímida por poucos profissionais da categoria.

Pretende-se assim, com o presente estudo, ressaltar a importância que a Tecnologia da Informação pode apresentar quando incorporada ao processo de trabalho do Assistente Social, principalmente no segmento da gestão de serviços sociais, e, assim, favorecer o acesso aos direitos.

A partir desse contexto, percebe-se que o profissional de Serviço Social, que possui nos reflexos da questão social seu principal objeto de intervenção, pode se apropriar de recursos tecnológicos e utilizá-los como instrumento capaz de auxiliá-lo no tratamento das informações obtidas através de atendimentos e encaminhamentos realizados, possibilitando o direcionamento de ações futuras, bem como a tomada de decisões.

Entende-se assim, como absolutamente fundamental, que os Assistentes Sociais possam incorporar às atividades cotidianas da profissão, a Tecnologia da Informação, com vistas a potencializar seu processo de trabalho.

O estudo traz ainda uma reflexão sobre a utilização de Sistemas de Informação, os quais ampliaram sobremaneira suas funcionalidades a partir da aplicação da Tecnologia da Informação.

Nesse sentido, ressalta-se sua utilização como ferramenta no processo que envolve o registro, o armazenamento e a recuperação de dados, transformando estes em informação útil.

Tomando como referência o exposto até o presente momento, ressalta-se que a experiência prática apresentada nesse trabalho relacionada ao desenvolvimento de um Sistema de Informação para o Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha, teve dois objetivos principais: o primeiro refere-se diretamente a possibilidade de proporcionar aos Assistentes Sociais desse espaço institucional um registro seguro das informações coletadas durante os atendimentos realizados, e assim, conseqüentemente, favorecer o acompanhamento do Programa de Atendimento aos Cidadãos em Conflito com a Lei, submetidos à Prestação de Serviço à Comunidade, avaliar os seus resultados através de relatórios e identificar novas demandas a partir dos atendimentos realizados aos usuários do Plantão Social. O segundo objetivo se caracteriza na própria apresentação da importância de tais tecnologias no processo de trabalho do profissional de Serviço Social, quando estas se encontram diretamente vinculadas ao processo de gestão da informação.

Assim, com o propósito de discutir as possibilidades de aplicação da Tecnologia da Informação nos espaços profissionais ocupados pelos Assistentes Sociais, apresenta-se este trabalho estruturado em três capítulos.

No primeiro capítulo busca-se resgatar de forma breve o processo de modernização tecnológica, bem como se apresenta sua incorporação pelo sistema capitalista de produção, especificamente na intenção de ampliar seus lucros, diante da formação de um mercado globalizado e altamente competitivo.

Procura-se também demonstrar neste capítulo, que a sociedade se caracteriza como elemento principal na promoção do processo evolutivo das novas tecnologias, e assim, deve ter condições de colocá-la a serviço da democracia e da cidadania. É a partir da análise desse contexto, que se pretende apresentar a importância de tais tecnologias para o profissional de Serviço Social.

No segundo capítulo apresenta-se a relevância da Tecnologia da Informação, a partir da utilização dos chamados Sistemas de Informação, reconhecidos nesse contexto como verdadeiras ferramentas para os Assistentes Sociais, no sentido de propiciar a gestão da informação.

No terceiro capítulo busca-se refletir sobre a experiência prática de aplicação da Tecnologia da Informação nos espaços de atuação do profissional de Serviço Social, a partir do desenvolvimento do Sistema de Informação do Serviço Social Forense (SISSF). Para proporcionar essa reflexão, apresentam-se de forma sucinta alguns aspectos históricos sobre a atuação dos Assistentes Sociais no Poder Judiciário. Posteriormente, faz-se referência ao processo de trabalho que atualmente vem sendo desenvolvido no Setor de Serviço Social no Fórum do Norte da Ilha. Na seqüência, apresentam-se os aspectos metodológicos utilizados na elaboração do presente trabalho, caracterizado como Estudo de Caso. No último item deste capítulo, busca-se esclarecer alguns aspectos relevantes sobre o desenvolvimento do Sistema de Informação do Serviço Social Forense (SISSF).

Por fim, apresentam-se as considerações finais sobre o trabalho.

CAPÍTULO I

O PROCESSO DE MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA

O século XVIII pode ser caracterizado como um período no qual ocorreram intensas transformações econômicas, culturais e sociais, estas por sua vez, impulsionadas por um processo denominado Revolução Industrial.

A Revolução Industrial teve início na Inglaterra, e posteriormente espalhou-se pelos demais países da Europa, sendo que, seu processo de expansão pelos quatro continentes levou cerca de dois séculos.

As transformações provocadas pela Revolução Industrial aconteceram a partir da substituição de uma economia baseada na produção agrícola, caracterizada pela presença de camponeses, servos e escravos, por uma economia industrial, a qual levou as indústrias ao status de centro da vida econômica.

Diante do exposto, pode-se afirmar que a Revolução Industrial introduziu uma nova concepção de produção de bens de consumo.

Ao tratar sobre o assunto, Heilbroner (1980, p. 128) afirma que “a Revolução Industrial foi um grande período decisivo na história, durante o qual a manufatura e a atividade industrial se tornaram formas primordiais de produção social”.

O mesmo autor ainda ressalta que,

A Revolução Industrial provocou mudanças da maior importância na sociedade: propiciou uma lenta mas cumulativa elevação na produção que iria, em última instância, livrar o mundo industrial de sua pobreza secular; trouxe a fábrica (e a favela industrial) como novo ambiente para o trabalho e para a vida (HEILBRONER, 1980, p. 129).

Além de imprimir intensa transformação no modo de produção de bens de consumo, a Revolução Industrial acarretou grandes mudanças na própria organização da sociedade, pois diante da introdução da fábrica, das máquinas e dos edifícios, houve uma brusca transição da vida no campo para a cidade, provocando a urbanização e, conseqüentemente, o surgimento de um novo habitat social.

É importante considerar também, que a Revolução Industrial provocou um cenário cruel e de tremendo sofrimento para os trabalhadores. O trabalho infantil tornou-se algo comum no chão das fábricas e a jornada de trabalho consistia em 18 horas diárias, sendo que, as condições de trabalho às quais eram submetidos os operários podem ser assinaladas como desumanas.

No âmbito dessa discussão, Heilbroner (1980, p. 116) afirma que,

Foi uma era lúgubre e implacável. As longas horas de trabalho, a sujeira geral e o incessante soar estridente das fábricas, a ausência mesmo das mais elementares precauções de segurança, tudo se combinou para dar ao capitalismo industrial, em seus primeiros tempos, uma reputação da qual, na mente de muitos povos do mundo, nunca se recuperou.

É possível observar, a partir do apresentado, que todas essas alterações geradas pela Revolução Industrial causaram grandes impactos para a sociedade, pois, ao tempo em que tal revolução proporcionou uma mudança significativa na forma de produção, provocou também a formação de um novo modelo de sociedade, caracterizado pelo trabalho fabril e pela vida urbana.

No século XIX registra-se a emergência de uma nova revolução, sendo chamada por teóricos como Segunda Revolução Industrial. Esta Revolução tem por cenário inicial os Estados Unidos da América.

A Segunda Revolução Industrial é caracterizada principalmente pela descoberta da energia elétrica (NICOLACI-DA-COSTA, 2002).

Merece ser destacado nesse período da história, também, a descoberta do aço e do petróleo, o desenvolvimento do motor à combustão, a invenção do telefone e do telégrafo (FADEL; MORAES, 2005).

Tais descobertas e invenções introduziram novas alterações na sociedade. O telefone e o telégrafo deram novo impulso à comunicação. Já o motor à combustão, permitiu a inauguração de uma nova fase nos transportes terrestres e aéreos.

Em meados do século XX, um novo processo revolucionário é identificado, tendo recebido distintas denominações, de acordo com a interpretação de alguns autores. Por Castells (1999), foi chamado Terceira Revolução Industrial, Pochmann (2003, *apud* FADEL; MORAES, 2005) o denominou Revolução Tecnológica e Rifkin (2001) preferiu chamá-lo como A Era do Acesso.

Neste trabalho, utilizou-se a terminologia Revolução Tecnológica adotada por Pochmann (2003), e, com o uso dessa expressão, apresenta-se esse novo cenário.

A Revolução Tecnológica, nas últimas décadas, assim como a Revolução Industrial no século XVIII, vêm introduzindo uma série de novas transformações, alterando a dinâmica econômica, cultural e social.

Para Castells (1999, p. 44), “[...] a sociedade pode entrar num processo acelerado de modernização tecnológica capaz de mudar o destino das economias, do poder militar e do bem-estar social em poucos anos”.

Masuda (1980, p. 67) entende que o processo de modernização que vem sendo esculpido a partir do final do século XX está pautado no surgimento de “uma época da informação, centrada na tecnologia de telecomunicações e informática”.

No cenário da Revolução Tecnológica, papel fundamental deve ser atribuído às inovações² que emanam desse processo, principalmente àquelas relacionadas à informática. Os investimentos contínuos no desenvolvimento de computadores cada vez mais sofisticados e potentes demonstram a importância relacionada a essas tecnologias.

É nesse âmbito que a informação adquire importância imensurável para a sociedade, e sua geração, armazenagem, recuperação e transmissão é objetivo fundamental da chamada Tecnologia da Informação.

1.1 A evolução da Tecnologia da Informação

A Revolução Tecnológica que ora se apresenta é [...] “no mínimo, um evento histórico da mesma importância da Revolução Industrial do século XVIII, induzindo um padrão de descontinuidade nas bases materiais da economia, sociedade e cultura” (CASTELLS, 1999, p. 68).

O mesmo autor ainda declara que,

² Compreende diversas atividades científicas, tecnológicas, organizacionais, financeiras, comerciais e mercadológicas. A exigência mínima é que o produto/processo/método/sistema deva ser novo ou substancialmente melhorado para as organizações envolvidas (SALLES FILHO, 2006).

diferentemente de qualquer outra revolução, o cerne da transformação que estamos vivendo na revolução atual refere-se às tecnologias da informação, processamento e comunicação. A tecnologia da informação é para esta revolução o que as novas fontes de energia foram para as revoluções industriais sucessivas, do motor a vapor à eletricidade.

Masuda (1980, p. 9), ainda classifica esse evento histórico como “[...] um período de transformação de uma sociedade industrial para uma sociedade da informação”.

Cabe ressaltar, que a Revolução Tecnológica, baseada na Tecnologia da Informação (TI)³, possui um poder de expansão muito diferenciado das demais revoluções aqui registradas.

O processo de expansão da Revolução Industrial durou cerca de dois séculos, já a Revolução Tecnológica, através das novas tecnologias, espalhou-se rapidamente, assim como apresenta Castells (1999, p. 70), “[...] as novas tecnologias da informação difundiram-se pelo globo com a velocidade da luz em menos de duas décadas, entre meados dos anos 70 e 90”.

Ainda que a expansão da TI tenha efetivamente iniciado na década de 70, é possível observar que os primeiros passos rumo a essa nova revolução aconteceram algumas décadas anteriores.

Nesse sentido, Castells (1999, p.76) afirma que,

Foi durante a Segunda Guerra Mundial e no período seguinte que se deram as principais descobertas tecnológicas em eletrônica: o primeiro computador programável e o transistor, fonte da microeletrônica, o verdadeiro cerne da revolução da tecnologia da informação no século XX.

O primeiro computador foi desenvolvido na década de 40 por um grupo de matemáticos da Universidade da Pensilvânia e foi denominado ENIAC – Eletronic Numeral Integrator and Calculator.

Segundo Gates (1995, p. 42),

O ENIAC pesava trinta toneladas e enchia uma sala imensa. Dentro dele, os pulsos computacionais corriam entre 1500 relés eletromecânicos e fluíam através de 17 mil válvulas. Para ligá-lo consumiam-se 150 mil watts de energia. E o ENIAC só tinha capacidade de armazenar o equivalente a cerca de oitenta caracteres de informação.

³ A partir desse momento utilizaremos a expressão TI para nos referirmos ao termo Tecnologia da Informação.

A partir da criação da “primeira versão” do computador, que aqui é tomado como elemento central da Revolução Tecnológica, profissionais das mais diversas áreas – matemáticos, engenheiros, dentre outros – dedicaram-se a um trabalho exaustivo com o único objetivo de ampliar as possibilidades de utilização dos computadores.

No início da década de 70, a criação do microprocessador provocou uma “revolução dentro da revolução” (CASTELLS, 1999, p. 79).

De acordo com Gates (1995), o microprocessador tinha potência muito superior ao ENIAC, era mais confiável, consumia energia equivalente a uma lâmpada e ocupava 1/30000 do volume do primeiro computador.

O desenvolvimento do microprocessador permitiu a construção de microcomputadores, que se espalharam por todas as partes do planeta durante as décadas de 80 e 90.

Com a difusão dos microcomputadores, o desenvolvimento de novas tecnologias computacionais tornou-se algo incessante e, alguns anos depois da criação dos computadores, esta tecnologia permitiu, como apresenta Castells (1999, p. 81), “processamento de dados centralizados em um sistema compartilhado e interativo de computadores em rede⁴”.

No final do século XX, a TI conseguiu coroar seu processo de modernização para além da armazenagem e transmissão de informações. Esse coroamento deu-se com a internet⁵, que veio possibilitar aos seus usuários a conexão global e o acesso a praticamente qualquer informação que haja no mundo.

A previsão desse novo cenário foi idealizado por GATES (1995, p. 20-21) quando afirmou :

Os microcomputadores já alteraram nossos hábitos de trabalho, mas ainda não mudaram muita coisa no cotidiano. Quando as poderosas máquinas de informação de amanhã estiverem conectadas pela estrada da informação, teremos o acesso a pessoas, máquinas, entretenimento e serviços de informação.

⁴ Dois ou mais computadores conectados entre si, permitindo a seus usuários compartilhar programas e arquivos. A rede pode ser permanente, quando conectada por cabos, ou temporária, quando a conexão se realiza através de linhas telefônicas (GLOSSÁRIO DE INFORMÁTICA).

⁵ A internet pode ser definida como uma gigantesca rede de computadores, de abrangência mundial. Os computadores são conectados a redes locais, que são conectadas a milhares de outras redes, sem que haja um comando centralizado. Todos os computadores podem ser utilizados para criar e disponibilizar conteúdos nessa rede. Apenas são estabelecidas regras que regem essa atividade (ALMEIDA; SCHENINE, 2006, p. 139).

A evolução do processo de desenvolvimento das novas tecnologias que aqui se registra provocou uma série de modificações nas relações econômicas e sociais, conforme já mencionado anteriormente, as quais serão apresentadas no próximo item.

1.1.1 A utilização da Tecnologia da Informação como ferramenta para potencializar o processo de reestruturação capitalista

Os avanços no desenvolvimento da TI que foram expostos anteriormente, provocaram mudanças significativas na organização da sociedade, principalmente no que se refere aos aspectos relacionados ao modo capitalista de produção.⁶

Nesse sentido, Castells (1999, p. 39) afirma que,

No fim do segundo milênio da Era Cristã, vários acontecimentos de importância histórica transformaram o cenário social da vida humana. Uma revolução tecnológica concentrada nas tecnologias da informação começou a remodelar a base material da sociedade em ritmo acelerado.

Para o sistema capitalista de produção a Revolução Tecnológica, baseada na incorporação de novas tecnologias, tornou-se uma ferramenta essencial em um período caracterizado pela reestruturação global do capitalismo⁷ (CASTELLS, 1999).

Assim, o sistema capitalista de produção, passou a utilizar a TI com o objetivo de possibilitar a formação de um novo mercado com as seguintes características: globalizado⁸ e com alto grau de competitividade.

⁶ O modo capitalista de produção sempre buscou incessantemente a redução de custos e a maximização de lucros, tendo adotado a tecnologia da informação no intuito de alcançar melhores resultados para atingir seus objetivos.

⁷ [...] a reestruturação do capital em crise, engendrada a partir dos parâmetros postos pela acumulação flexível, privilegia os processos de terceirização e os programas de qualidade, cuja marca principal tem sido dada pela super exploração da força de trabalho, redução de postos de trabalho, ampliação do desemprego estrutural, acentuação das diversas modalidades de precarização do trabalho (DRUCK, 1998, *apud* ABREU, 2004, p. 59).

⁸ A globalização dos mercados remete à possibilidade de “[...] acesso a produtos de várias partes do mundo, cujos componentes são fabricados em países distintos, o que patenteia ser a produção fruto de um trabalho cada vez mais coletivo” (IAMAMOTO, 2001, p. 27).

Castells (1999) amplia essa discussão afirmando que as referidas tecnologias foram sendo aplicadas no sistema capitalista e tornaram possível o surgimento de uma economia informacional e em rede.

A aplicação da TI permitiu a disposição de uma economia com as características descritas pelo autor, na medida em que possibilitou uma minimização do poder da geografia mundial, ou seja, a disponibilidade de redes de comunicação de longa distância e alta velocidade, o correio eletrônico,⁹ a difusão das informações através dos mais diversos bancos de dados, reduziram as distâncias e permitiram a comunicação *just in time*.

Analisando as potencialidades da TI a partir de sua aplicação para possibilitar a maximização dos lucros, objetivo do sistema capitalista de produção, Castells (1999, p. 43) aponta que:

O capital é gerenciado vinte e quatro horas por dia em mercados financeiros globalmente integrados, funcionando em tempo real pela primeira vez na história: transações no valor de bilhões de dólares são feitos em questões de segundos, através de circuitos eletrônicos por todo o planeta. As novas tecnologias permitem que o capital seja transportado de um lado para o outro entre economias em curtíssimo prazo, de forma que o capital e, portanto, poupança e investimentos, estão interconectados em todo o mundo, de bancos a fundos de pensão, bolsa de valores e intercâmbio.

Outro aspecto relevante está relacionado às mudanças que vêm ocorrendo no mercado de trabalho a partir da utilização das novas tecnologias.

É possível observar que,

o perfil do mercado de trabalho transforma-se com rapidez, mudando conseqüentemente a economia, e a estrutura das empresas precisa se ajustar a este processo. Isto implica simultaneamente a diversificação de atividades, emergência de novos setores econômicos, diminuição do trabalho industrial e do trabalho tradicional (SILVA; SILVA ; GOMES, 2002, p. 2).

A tendência para a qual nos remete este cenário está voltada para um mercado altamente competitivo, onde as exigências para com o trabalhador também se intensificam e o novo perfil que lhe é exigido inclina-se para a versatilidade e qualificação pautada em novos conhecimentos.

⁹ Correio eletrônico significa o conteúdo escrito que, há alguns anos seria encaminhado pelo correio, por fax ou mesmo por telegrama, hoje pode ser editado e encaminhado automática e rapidamente a partir de um microcomputador para leitura em qualquer outro, contanto que ambos estejam conectados à internet (ALMEIDA; SCHENINE, 2006, p. 151).

Além das novas exigências, o mercado de trabalho também enfrenta um processo de reorganização dos próprios postos de trabalho.

Rifkin (2001, p. 7) ao fazer uma comparação entre a primeira e terceira Revolução Industrial relata que:

Na Era Industrial, a mão-de-obra estava engajada na produção de bens e no desempenho de serviços básicos. Na Era do Acesso, as máquinas inteligentes – na forma de software e wetware (ser humano) substituem cada vez mais a mão-de-obra na agricultura, na manufatura e nos setores de serviços. Fazendas, fábricas e muitas indústrias de serviço estão se tornando rapidamente automatizadas. Cada vez mais, a mão-de-obra física e mental, de tarefas repetitivas desinteressantes para o trabalho conceitual altamente profissional, será substituída por máquinas inteligentes no século XXI. Os trabalhadores com remuneração mais baixa no mundo provavelmente não serão tão baratos quanto a tecnologia que está chegando on-line para substituí-los.

Cabe ressaltar, que a utilização dessas novas tecnologias com o intuito de potencializar o modo de produção capitalista provocou uma série de transformações na organização da sociedade. Inicialmente, propiciou uma substituição da Sociedade Industrial por uma Sociedade Pós-industrial, na qual a emergência de uma economia pautada na produção, distribuição e difusão de informação caracteriza-se como eixo fundamental desse novo modelo de sociedade, também denominada Sociedade Informacional.

Analisando o exposto até o momento, parece muito claro que a lógica impressa pela TI encontra-se em perfeita consonância com o modo capitalista de produção.

Porém, é de extrema importância ampliar o debate acerca da aplicabilidade dessas tecnologias e tentar compreendê-las não apenas como ferramenta utilizada e incorporada pelo sistema capitalista.

Lévy (1999, p. 12) ao tratar sobre as ambigüidades que envolvem a utilização das novas tecnologias assinala:

Não quero de forma alguma dar a impressão de que tudo o que é feito com as redes digitais seja bom. Isso seria tão absurdo quanto supor que todos os filmes sejam excelentes. Peço apenas que permaneçam abertos, benevolentes, receptivos em relação à novidade. Que tentemos compreendê-la, pois a verdadeira questão não é ser contra ou a favor, mas sim reconhecer as mudanças qualitativas [...]. Apenas dessa forma seremos capazes de desenvolver estas novas tecnologias dentro de uma perspectiva humanista.

Diante da exposição do autor, pode-se afirmar que é preciso tentar compreender a utilização da TI para além no âmbito da acumulação capitalista. Torna-se necessário apreender sua aplicabilidade em um campo de ação mais amplo, de forma a romper com o paradigma instituído, que apresenta essas tecnologias como recurso amplamente utilizado na reestruturação do sistema capitalista de produção.

No que tange a gradativa substituição da mão-de-obra humana pela máquina, incorporada pelo capitalismo a partir da sua reestruturação, já referida anteriormente, Silva (2003, p. 2) adverte apontando:

De certo, esse é um problema que a revolução informacional deve acentuar, mas não é um fenômeno originado pela aplicação das novas tecnologias. A redução relativa da força de trabalho no processo de produção é uma tendência imanente do capitalismo, pressionado a revolucionar permanentemente as forças produtivas materiais, um de cujos componentes centrais são as aplicações da ciência e da tecnologia.

Cabe salientar, portanto, que as possibilidades de aplicação da TI podem ser ampliadas e corporificadas nos mais diversos espaços da sociedade.

Targino (1995) indica que, a utilização de novas tecnologias pode proporcionar transformações nos níveis de lazer e consumo, apresentando como conseqüência a criação de novas linguagens e a imposição de sua presença nas mais diversas atividades, tais como religião, esporte, ciência, artes e outras.

Nesse contexto, surgem diversas possibilidades de aplicação da TI no espaço societário, e, profissionais das mais diversas áreas vêm fazendo uso destas com o objetivo de potencializar seus diferentes processos de trabalho¹⁰, ou ainda buscar ampliá-los.

No próximo item apresenta-se uma breve explanação sobre as possibilidades de aplicação da TI no âmbito do social, sendo essa discussão aprofundada nos capítulos seguintes.

¹⁰ Segundo Yamamoto (2001, p. 61), "Qualquer processo de trabalho implica uma matéria-prima ou objeto sobre o qual incide a ação do sujeito, ou seja o próprio trabalho que requer meios ou instrumentos para que possa ser efetivado. Em outros termos, todo processo de trabalho implica uma matéria-prima ou objeto sobre o qual incide a ação; meios ou instrumentos de trabalho que potenciam a ação do sujeito sobre o objeto; e a própria atividade, ou seja, o trabalho direcionado a um fim, que resulta em um produto".

1.1.2 A Tecnologia da Informação e o processo de trabalho do Assistente Social

Para iniciar essa discussão é fundamental apreender o processo evolutivo da TI para além da simples técnica, ou ainda, apenas a partir da sua aplicação como ferramenta nos processos produtivos. Torna-se necessário compreender tais tecnologias como um produto do próprio movimento da sociedade, ou seja, é um resultado de processos históricos e sociais que determinam e condicionam sua utilização (VELOSO, 2006).

A partir do exposto, entende-se que a sociedade é elemento principal na promoção do processo evolutivo da TI. Mas, além de provocar a promoção dessas referidas tecnologias, Tavares e Seligman (1984, *apud* VELOSO, 2005) entendem que é fundamental que a sociedade tenha condições de controlar todo o desenvolvimento proporcionado, a fim de colocá-lo a serviço da democracia e dos interesses da humanidade.

Então, é necessário apropriar-se da Tecnologia da Informação de forma a colocá-la a favor dos interesses da população que permanece a margem do acesso aos direitos fundamentais do homem, como adverte Alves (1968, *apud* DAGNINO; NOVAES, 2004, p. 8)

Longe de ser determinada abstratamente, a tecnologia é o resultado de relações sociais de produção dentro da sociedade. Assim, a tecnologia não pode ser compreendida simplesmente como uma ferramenta criada para dominar a natureza. Mais do que isso, Alves (1968) afirma, interpretando Marx, que a máquina é um instrumento que perpetua um mundo em que os donos dos meios de produção exploram os deserdados.

Ainda Dagnino e Novaes (2004, p.5) apontam a proposta de Feenberg como uma necessidade da ordem do dia: “uma crítica holística da tecnologia e uma teoria de suas potencialidades democráticas” e complementam:

A partir de uma visão histórica, Feenberg afirma que a tecnologia não é intrinsecamente boa nem veio ao mundo para libertar a humanidade da atividade tormentosa do trabalho. Também critica a visão triunfalista, pois acredita que as novas tecnologias são “técnicas de conquista, uma vez que pretendem uma autonomia sem precedentes onde suas fontes e efeitos sociais estão ocultos”. Por considerar que a atual configuração da técnica é uma dentre tantas outras possibilidades, conclui que é possível compatibilizar a tecnologia e a democracia, inclusive na esfera do trabalho.

Diante desse contexto, é possível afirmar que o profissional de Serviço Social, que possui nas múltiplas expressões da questão social¹¹ seu principal objeto de intervenção, bem como um Código de Ética Profissional (ANEXO A) que apresenta princípios fundamentais voltados para defesa dos direitos humanos, ampliação da cidadania¹² e consolidação da democracia, deve estar atento às possibilidades de utilização desses recursos tecnológicos com vistas a incrementar seu processo de trabalho.

Para Veloso (2005, p.6),

Os profissionais não devem simplesmente se submeter e se adequar acriticamente à forma hegemônica como a tecnologia da informação vem sendo utilizada em diversos espaços sociais, com prioridade para interesses privados e de mercado. Devem, antes, pensar formas criativas e críticas de utilização de tal tecnologia no atendimento a nossas demandas profissionais.

Assim, o Assistente Social deve apreender a utilização da TI para além do seu uso em favor do capital, ou seja, no simples âmbito do aumento da produtividade, atendendo às exigências do sistema capitalista. Deve sim, compreendê-la como ferramenta para o atendimento das demandas que lhe são colocadas no exercício profissional.

Ao tratar sobre o assunto, Faleiros (1996, p. 32) expõe:

À trabalhadora social cabe conhecer tanto a manipulação da técnica como de seus pressupostos para intervir na dinâmica das relações sociais [...]. Essa intervenção, hoje, não descarta a multimídia como instrumento de informação, de animação e de criação, facilitando, mesmo, a realização de assembléias, reuniões e 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.

¹¹ O Serviço Social tem na questão social a base de sua fundação como especialização do trabalho. Questão social apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação de seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade (IAMAMOTO, 2001, p. 27).

¹² Cidadania é o direito de ter uma idéia e poder expressá-la. É poder votar em quem quiser sem constrangimento. É processar o médico que cometa um erro. É devolver um produto estragado e receber o dinheiro de volta. É o direito de ser negro sem ser discriminado, de praticar uma religião sem ser perseguido (DIMENSTEIN, 2001, p. 29).

Nesta perspectiva, torna-se primordial capturar essa “onda” de novas tecnologias, apropriando-se delas, no âmbito do social, como ferramenta capaz de tornar os fenômenos sociais perceptíveis aos Assistentes Sociais e num aspecto mais amplo, possibilitar sua compreensão.

Para Yamamoto, (2001, p. 20),

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

Assim, ratifica-se a necessidade da incorporação das novas tecnologias no processo de trabalho dos Assistentes Sociais, no sentido de utilizar-se destas para possibilitar a capacidade de decifrar e compreender a realidade social, através de uma coerente gestão das informações coletadas e sistematizadas por estes profissionais nos seus mais diversos espaços de atuação.

No próximo capítulo serão apresentadas as possibilidades de aplicação da TI na gestão da informação, e a importância desta na elaboração, gestão e avaliação de serviços e políticas sociais.

CAPÍTULO II

A IMPORTÂNCIA DAS NOVAS TECNOLOGIAS NO TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

No capítulo anterior, foram abordados alguns aspectos relacionados à Revolução Tecnológica que ora se apresenta, sendo o eixo central de tal discussão, as novas tecnologias que atualmente permeiam o cenário mundial.

Entretanto, merece também destaque neste cenário singular, outro elemento que pode ser caracterizado como central nesta Revolução: a informação.

Em um primeiro momento, cabe ressaltar que a informação sempre teve um papel relevante na sociedade, mas o desenvolvimento das novas tecnologias imprime novas características à informação, e a coloca em um patamar de importância que nunca fora alcançado anteriormente, referenciando-a como recurso indispensável e de imenso valor.

Nesse sentido Mülbert (2005, p. 32) expõe que

[...] a informação e o conhecimento sempre foram recursos importantes e desejados pelos seres humanos. O que ocorre hoje é uma mudança no volume, na rapidez e nos instrumentos utilizados para a produção e disseminação da informação.

A partir daí, é possível compreender, que a TI se torna fundamental no processo de tratamento das informações, principalmente através da utilização dos chamados Sistemas de Informação, que possibilitam a captura, o armazenamento, o processamento e a disseminação das mesmas de forma rápida e segura, e assim, facilitam todo e qualquer movimento de gerenciamento de informações.

2.1 O papel da informação no âmbito das novas tecnologias

Observa-se que a tecnologia por si só não representa valor significativo. Assim, é no contexto das novas tecnologias que se pode caracterizar o tratamento da informação, por meio da sua interpretação e posterior utilização, como uma força expressiva na geração de valor.

Chiavegatto (2006, p. 2) ao analisar a importância da informação, assinala que, “Já é sabido que não é a tecnologia, mas sim o seu uso apropriado que cria valor agregado, pois [...] a capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz é que promove o diferencial”.

Nesse sentido, torna-se fundamental conceituar o elemento que compõe esse novo cenário e adquire importância imensurável: a própria informação.

Mas conceituar a informação não se resume a uma simples tarefa. Para Braga (1995) a compreensão do fenômeno informação ainda apresenta ambigüidades, lacunas, imprecisões e grandes zonas de incerteza.

Atendendo a necessidade de conceituar o referido vocábulo e colaborar com a sua interpretação, Mülbert (2005, p. 34), expõe que as “informações são dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significado e contexto”.

Nessa mesma direção, Rezende e Abreu (2006, p. 62) apontam que,

informação é todo dado trabalhado, útil, tratado, com valor significativo, atribuído ou agregado a ele e com um sentido natural e lógico para quem usa a informação. O dado é entendido como um elemento da informação, um conjunto de letras, números e dígitos, que, tomado isoladamente, não transmite nenhum conhecimento, ou seja, não contém nenhum significado claro.

A partir do exposto, observa-se que, os dados podem ser caracterizados como precursores da informação, pois a sua existência é condição fundamental para a construção desta última.

Colaborando nesse entendimento, Tapajós (2003, p. 58) afirma que,

a informação pode ser entendida como o efeito da organização, modificação e/ou análise de dados, ou seja, o tratamento de um conjunto de dados de forma a produzir significado. Nesse sentido, aparece a importância dos dados, que são compreendidos como as evidências básicas da informação.

Chiavegatto (2006) e Braga (1995), analisando também as particularidades da informação, a definem como um recurso importante e indispensável nos processos que envolvem o planejamento, a gestão e a própria tomada de decisão, tendo em vista seu caráter redutor de incertezas.

É no contexto apresentado, que a informação de boa qualidade e fidedigna, adquire grande valor, sendo amplamente utilizada em qualquer espaço de atividade humana.

Arruda (2006, p. 1), ainda complementa afirmando que, “a importância da informação na nova base técnica é comparada à da energia na Revolução Industrial”.

Entretanto, é possível observar, nos diferentes espaços, que o tratamento da informação que possibilita a utilização desta como recurso, ainda se caracteriza como atividade que deve ser aprimorada por muitos profissionais.

Nesse sentido, Chiavegatto (2006, p. 2) informa que,

a inadequação de informações relaciona-se a seus aspectos quantitativo e qualitativo. É muito comum termos insuficiência de dados ou o excesso de disponibilidade de informação que não se aplica a uma tomada de decisão específica.

Com relação ao exposto, pode-se dizer que os diversos profissionais que tem necessidade de tornar úteis as informações nos seus diferentes processos de trabalho precisam desenvolver competências para organizar e tratar estas informações.

Segundo Mülbert (2005, p. 39) essas competências relacionam-se ao “saber selecionar, avaliar e utilizar as informações”.

Assim, cabe também ao profissional de Serviço Social, inserido nos seus diferentes espaços de intervenção, desenvolver as competências mencionadas, objetivando o tratamento da informação e sua posterior utilização como recurso, para que esta venha efetivamente colaborar no sentido de decifrar a realidade social, como já enfatizado anteriormente, e reafirmado por Iamamoto (2001), esse se caracteriza como um dos maiores desafios a ser enfrentado pelos Assistentes Sociais.

É possível constatar ainda que a informação, para o Serviço Social, também se constitui em recurso, um suporte que pode ser utilizado no processo de tomada de decisão, especialmente no plano da formulação de políticas públicas e a

gestão das políticas sociais (IAMAMOTO, 2001), cuja atividade remete à competência dos Assistentes Sociais.

Veloso (2005, p. 8) ainda ressalta que:

A informação [...] é de grande importância para o exercício da profissão de serviço social. Ela deve ser trabalhada no sentido de reforçar os direitos humanos, de contribuir para a eliminação da miséria e das desigualdades sociais, e ao mesmo tempo subsidiar os processos decisórios nas diversas dimensões da política social, em prol de uma prestação de serviços com efetividade, qualidade e respeito aos indivíduos e à população.

Pode-se ainda destacar que a própria Lei, de nº 8.662, de 7 de junho de 1993 (ANEXO B), que regulamenta a profissão do Assistente Social, ressalta de forma implícita a necessidade que este profissional tem de estar constantemente buscando informações, pois todas as competências e atribuições ali relacionadas, demandam obrigatoriamente a aproximação do profissional com as mais diversas fontes de informação.

Por isto, entende-se que a “informação [...] é o combustível para mudanças estratégicas e a tecnologia da informação é o meio para realização dessas mudanças” (VELOSO, 2005, p. 8).

Assim, torna-se fundamental destacar que o processo de tratamento das informações é impulsionado pela TI, sendo que esta, aplicada aos Sistemas de Informação, deve ser considerada ferramenta indispensável na sistematização e no armazenamento adequado das informações.

2.2 O reconhecimento dos Sistemas de Informação como ferramenta para os Assistentes Sociais

Conforme apontado no item anterior, a informação se constitui como um recurso fundamental nos diversos espaços de atividade humana.

É possível observar ainda que nas últimas décadas há uma verdadeira explosão de informações, principalmente no que tange a sua produção e disseminação.

Desse modo, torna-se fundamental organizar e tratar as informações, sendo que, para atender esse novo cenário, no qual a informação adquire importância imensurável, são necessárias ferramentas que auxiliem no registro, armazenamento e recuperação das mesmas. Essas ferramentas podem ser corporificadas nos Sistemas de Informação.

Segundo Laudon e Laudon (1999, p.17),

Um sistema de informação é um conjunto de componentes inter-relacionados, desenvolvidos para coletar, processar, armazenar e distribuir informação para facilitar a coordenação, o controle, a análise, a visualização e o processo decisório.

Cabe mencionar também, que uma mesma organização pode perfeitamente utilizar-se de diferentes tipos de Sistemas de Informação, de forma que estes venham atender suas necessidades.

Nesse sentido, Mülbart (2005, p.35) afirma:

os sistemas de informação podem ser construídos para sedes, divisões, departamentos, equipes específicas e até pessoas físicas. Podem abranger outras organizações, ou mesmo instalações localizadas em outros países.

A TI impulsionou a utilização de Sistemas de Informação, transformando-os em ferramentas de trabalho em potencial, sendo que, atualmente, é considerado inconcebível elaborar Sistemas de Informação essenciais às organizações, sem envolver essa moderna tecnologia.

Mas, torna-se fundamental ressaltar que o desenvolvimento de Sistemas de Informação, deve necessariamente envolver a discussão de questões conceituais das atividades relacionadas em cada área específica de conhecimento, possibilitando a elaboração de sistemas que venham atender os objetivos reais da sua existência.

Assim, entende-se que, o processo de construção de um Sistema de Informação deve envolver necessariamente a participação dos profissionais que irão manuseá-lo, para que sejam identificadas as potencialidades e limitações do mesmo.

Para Jonas (2002, p. 3-4), é necessário que o Serviço Social também possa “avançar no domínio dessa lógica que embasa o desenho desses sistemas

para poder influenciar a construção de aplicações adequadas aos parâmetros ético-políticos profissionais”.

Colmán e Toscan (2003, p. 4) ratificam o exposto afirmando que:

a possibilidade de se conseguir resultados não disponíveis antes da aplicação de TI's, principalmente na forma de sistemas específicos, está condicionada à decisiva intervenção do profissional do Serviço Social no desenho destes.

É nesse sentido, que entende-se como fundamental a participação do Assistente Social na construção de Sistemas de Informação que serão utilizados no tratamento das informações coletadas por este profissional.

Veloso (2005, p. 2), ao refletir sobre os aspectos e as possibilidades que os Sistemas de Informação podem oferecer ao profissional de Serviço Social esclarece:

Considero a capacidade de gerir, controlar e distribuir a informação importantíssima para o Serviço Social, podendo esta ser considerada fundamental ao nosso exercício profissional por pelo menos dois motivos: 1 – apresenta-se como um elemento central para o pleno exercício da cidadania; 2 – subsidia a tomada de decisões e os processos de gestão.

Em vista disto, pode-se afirmar que no âmbito do Serviço Social, é extremamente importante a incorporação dessas ferramentas pelos Assistentes Sociais, pois a organização e o tratamento das informações, através dos chamados Sistemas de Informação, pode se transformar em importante recurso para a gestão dos serviços executados por esses profissionais.

Além disso, a sistematização das informações pode colaborar na ampliação das áreas e condições de atuação, bem como na identificação de novas demandas que são apresentadas pela população usuária do Serviço Social.

Para Veloso (2005, p. 8),

Um sistema de informações pode melhorar a efetividade do trabalho de várias maneiras: melhorando a eficiência profissional; automatizando tarefas repetitivas, diminuindo o tempo para realizá-las; acelerando a resolução de problemas; permitindo um tempo de resposta baixo para obter as informações; melhorando consistência e exatidão; fornecendo maneiras mais eficientes de enxergar e resolver problemas.

Assim, compreende-se que é essencial e inevitável a incorporação dessas ferramentas pelos profissionais de Serviço Social, pois estas possibilitam o registro preciso de informações, seu armazenamento seguro, bem como a sua recuperação a qualquer tempo, possibilitando dessa maneira, subsídios e elementos necessários à direção do seu trabalho e num aspecto mais amplo, proporcionando a construção de novas propostas de intervenção.

2.2.1 Registro, armazenamento e recuperação de dados

Até o presente momento, pode-se compreender que os Sistemas de Informação têm sido desenvolvidos com o objetivo de otimizar o fluxo de informações consideradas relevantes para os processos que envolvem planejamento, avaliação e decisão.

A necessidade de desenvolver tais ferramentas na atualidade está intrinsecamente relacionada ao importante papel que a informação vem adquirindo nas últimas décadas, pois é absolutamente considerável o grande volume de informação existente, bem como a dificuldade de recuperar as mesmas em sistemas manuais.

Nesse contexto, a tarefa mais significativa que pode ser atribuída aos diferentes Sistemas de Informação, que nos dias atuais permeiam os mais diversos espaços, está relacionada ao registro, armazenamento e recuperação de dados, ou seja, é a própria disponibilização das informações de uma forma ordenada, sistematizada e personalizada.

Assim, é possível compreender que as novas tecnologias aplicadas aos diversos Sistemas de Informação podem proporcionar mecanismos mais eficientes, simples e seguros no âmbito daquilo que se apresenta por tratamento da informação.

Segundo Tapajós (2003, p. 52), “a tecnologia atual facilitou a novidade do armazenamento e tratamento de grande volume de dados, e a comunicação desses dados em grande velocidade e em qualquer distância”.

Entende-se o processo de registro, armazenamento e recuperação da informação a partir de duas etapas distintas, sendo que, a etapa inicial consiste no

próprio registro de dados no Sistema de Informação, ou seja, pode ser caracterizado como a fase de inserção dos mesmos. Esse registro vai possibilitar o armazenamento dos dados e assim, conseqüentemente, propiciar a segunda etapa desse processo, que está relacionada a recuperação e transformação dos dados em informação útil, ou seja, os Sistemas de informação permitem o acesso a esses registros em qualquer tempo, possibilitando uma análise mais apurada da realidade, potencializando assim, a intervenção do Assistente Social.

2.3 Serviço Social e Gestão da Informação: uma relação necessária

É possível observar a partir das exposições realizadas, que a informação deve se constituir em recurso de suma importância nos diversos espaços de intervenção dos profissionais de Serviço Social.

Aliada a temática da informação, apresenta-se também a necessidade de utilização dos chamados Sistemas de Informação nos espaços institucionais, nos quais se insere o Assistente Social, sendo que estes se constituem em ferramentas que viabilizam o registro, o armazenamento e a recuperação das informações.

Torna-se possível identificar a importância dos Sistemas de Informação no processo que envolve a gestão das informações, quando ao analisar sua funcionalidade, percebe-se que estes podem colaborar na apresentação de informação útil em tempo real para ser aplicada nos processos que envolvem planejamento, gestão e decisão.

Cabe ainda ressaltar, que a TI aplicada aos Sistemas de Informação, pode ser identificada como um meio, um instrumento utilizado no processo de Gestão da Informação.

Marchiori (2002, p. 4) ao apresentar a relação entre a TI, os Sistemas de Informação e a Gestão da Informação afirma que:

Sob o enfoque da tecnologia, a gestão da informação é vista, ainda que dentro de um contexto organizacional, como um recurso a ser otimizado via diferentes arquiteturas de *hardware*, *software* e de redes de telecomunicações, adequadas aos diferentes sistemas de informação.

Assim, identifica-se o vínculo existente e condicionante destes três elementos: TI, Sistemas de Informação e Gestão da Informação.

No âmbito dessa discussão, Angeloni e Terra (2002, p. 11) explicam que

Os projetos de tecnologia de informação devem visar à criação de uma infra-estrutura tecnológica que possibilite [...] a gestão da informação [...], permitindo a captura, o armazenamento, o processamento das informações.

Pode-se ainda caracterizar a Gestão da Informação como um processo, pois, gerir a informação é decidir o que fazer a partir da informação que se apresenta. Além disso, é ter a capacidade de selecionar a informação que em determinado contexto é caracterizada como relevante.

Tapajós (2006, p. 185), ao tratar sobre a temática expõe:

A gestão da informação organiza e dispõe da informação relevante e útil no tempo (da necessidade) da tomada de decisão e da difusão de providências, pela área de gestão, além de assegurar o compartilhamento com transparência nos atos.

Para o profissional de Serviço Social, a Gestão da Informação é condição *sine qua non* para o bom exercício de suas atividades, pois tratar e organizar a informação, no sentido de posteriormente ter condições de utilizá-la como recurso e a partir dela decidir como melhor direcionar o processo de trabalho é fundamental para garantir o sucesso na gestão dos diversos serviços sociais, incluindo nesse segmento, principalmente, a elaboração de políticas sociais, a formulação e gestão de Programas e Projetos compreendidos na área de atuação do Assistente Social e o desenvolvimento de pesquisas.

Diante de tais considerações, observa-se que é de fundamental importância, que o profissional de Serviço Social esteja atento às questões que envolvem o processo de Gestão da Informação, pois

possibilidades novas de trabalho se apresentam e necessitam ser apropriadas, decifradas e desenvolvidas; se os assistentes sociais não o fizerem, outros farão, absorvendo progressivamente espaços ocupacionais até então a eles reservados. Aqueles que ficarem prisioneiros de uma visão burocrática e rotineira do papel do assistente social e de seu trabalho entenderão como “desprofissionalização ou desvio de funções” as alterações que vem se processando. (IAMAMOTO, 2003, *apud* CÓLMAN; TOSCAN, 2003).

No capítulo seguinte, se fará a apresentação de uma experiência de aplicação da TI no espaço institucional forense, mais especificamente no âmbito de atuação dos profissionais de Serviço Social, no qual a gestão das informações torna-se fundamental para o acompanhamento de Programas e Projetos, identificação de novas demandas, planejamento de atividades, dentre outros.

CAPÍTULO III

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO APLICADA AO PROGRAMA DE ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS EM CONFLITO COM A LEI E AO PLANTÃO SOCIAL DO FÓRUM DO NORTE DA ILHA

3.1 Aspectos históricos do Serviço Social no Poder Judiciário

A inserção dos profissionais de Serviço Social no Sistema Judiciário brasileiro, ocorreu no início da década de 50, mais especificamente, junto ao Juizado de Menores paulista.

Nesse período, a atuação dos Assistentes Sociais estava orientada para a prestação de assessoria aos juizes nas questões judiciais que envolviam, principalmente, os menores e suas famílias.

Corroborando com este entendimento, Fávero (1999, p. 39) ressalta que

[...] o assistente social passou a operar prioritariamente como perito, referenciado pelo seu saber profissional, auxiliando o juiz na tomada de decisões legais com relação a menores e famílias.

No final da década de 50, houve uma ampliação na atuação dos Assistentes Sociais no âmbito do judiciário paulista, com a criação da Seção de Informação e de Serviço Social (IDEM, 1999). Nesta seção, os profissionais de Serviço Social realizavam atendimento ao público, prestando orientações de natureza jurídica, bem como encaminhamentos.

Já no judiciário catarinense, a inserção dos Assistentes Sociais aconteceu no início da década de 70, com a criação de dois cargos na Comarca da Capital, tendo esta ação por principal objetivo auxiliar o juiz na então Vara de Menores (DALBÓ; GUAREZI; MENDES, 2004).

Com a promulgação do Código de Menores de 1979, há uma significativa ampliação da atividade do Assistente Social, pois de acordo com o artigo 97, inciso II, para a aplicação da referida lei deveria ser considerado [...] “o estudo social do caso ou a perícia por equipe interprofissional, se possível”.

Posteriormente, a promulgação da Lei 8.069/90, que dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, aumentou ainda mais o espaço de atuação dos Assistentes Sociais, pois prevê em vários de seus artigos a obrigatoriedade de realização de estudos sociais.

Além disso, também é possível observar que, paulatinamente, o Serviço Social foi tornando mais extensivo seu espaço de atuação no Sistema Judiciário, o que pode ser comprovado através das atribuições deste profissional estabelecidas no Código de Divisão e Organização Judiciária do Estado de Santa Catarina, quais sejam:

1. Desenvolver trabalho técnico de perícia social em processos mediante determinação judicial.
2. Atender a demanda social nas questões sociojurídicas, através de trabalhos de orientação, mediação, prevenção e encaminhamento.
3. Contribuir para o entrosamento do Judiciário com Instituições que desenvolvam programas na área social.
4. Cumprir, acompanhar e fiscalizar medidas socioeducativas, quando na Comarca inexistirem programas específicos, previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente.
5. Gerenciar e operacionalizar os programas de colocação familiar de crianças e adolescentes (habilitação de pretendentes, adoção, guarda e tutela).
6. Orientar e acompanhar família a quem tenha sido entregue judicialmente criança e/ou adolescente.
7. Gerenciar e executar programas de prestação de serviços à comunidade e participar do Conselho de Comunidade (previsto na Lei de Execuções Penais), onde houver assistente social específico para a área criminal.
8. Gerenciar o Setor de Serviço Social, elaborando e executando programas com a utilização do instrumental adequado ao contexto sociojurídico.
9. Atender determinações judiciais relativas à prática do Serviço Social, sempre em conformidade com a Lei 8.662, de 7/6/1993, que regulamenta a profissão, e a Resolução n.º 273/93, de 13/03/93, do Conselho Federal de Serviço Social – CFESS (código de ética) (SANTA CATARINA, 2001, p. 22-23).

Assim, é possível compreender que os profissionais de Serviço Social têm papel relevante junto ao Poder Judiciário e, aos poucos, ampliaram seu espaço de atuação nesse segmento de atividade profissional.

Além de prestar assessoria aos juizes, através dos estudos sociais realizados por determinação judicial, o Assistente Social colabora com a efetivação de direitos na medida em que oportuniza o acesso dos mesmos àqueles que procuram no judiciário uma solução para os seus problemas e conflitos.

3.2 Caracterização do Serviço Social no Fórum do Norte da Ilha

O Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha, localizado no Campus da Universidade Federal de Santa Catarina, na cidade de Florianópolis/SC, foi instalado em fevereiro de 2003, com a finalidade de prestar assessoria aos juizes de Direito na verificação e identificação de questões sociais, culturais e econômicas, através da realização de estudo social.

A realização dos estudos sociais mediante determinação judicial ainda é uma das principais atribuições do Serviço Social na instituição.

Segundo Mioto (2001, p. 153), “o estudo social é o instrumento utilizado para conhecer e analisar a situação vivida por determinados sujeitos ou grupos de sujeitos sociais, sobre a qual fomos chamados a opinar”.

Para dar cumprimento à determinação do juiz, o Assistente Social utiliza-se de vários instrumentos técnico-operativos, dentre eles cita-se a entrevista, a visita domiciliar e a observação.

Torna-se fundamental também a utilização do instrumento teórico metodológico, que visa proporcionar uma análise crítica da realidade que se coloca como objeto do estudo social.

A realização de estudos sociais também se corporifica em competência do Assistente Social na Lei nº 8.662/93 que regulamenta a profissão e estabelece em seu artigo 4º, inciso XI:

Constituem competência do assistente social:

[...] XI - realizar estudos socioeconômicos com usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades.

No Plantão Social, o profissional de Serviço Social atua prestando atendimento sociojurídico àqueles que buscam informação e orientação acerca de seus direitos, contribuindo dessa forma para a expansão da cidadania.

A Mediação Familiar também é competência atribuída ao Assistente Social. É realizada com o objetivo de buscar a resolução de conflitos e disputas que emanam das relações familiares na atualidade, entretanto, sem utilizar-se das formalidades que são próprias dos processos judiciais.

No âmbito do Poder Judiciário Catarinense,

O Serviço de Mediação Familiar (SMF) é um projeto do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, que tem por objetivo o atendimento de conflitos familiares relacionados à separação, ao divórcio, à guarda dos filhos, à regulamentação de visitas e outras, de uma forma mais acessível e menos traumática (SANTA CATARINA, 2006).

Compete ainda ao Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha a gestão do Programa de Atendimento aos Cidadãos em conflito com a Lei, submetidos à Prestação de Serviço à Comunidade, que envolve o atendimento aos usuários do referido programa, bem como os contatos inter-institucionais, que são condição fundamental para o pleno funcionamento do referido Programa.

Nesse segmento de atuação profissional, o Assistente Social atende uma demanda específica da área criminal, cuja penalidade aplicada é a prestação de serviços gratuitos à comunidade.

Nos próximos itens deste capítulo, se tratará de forma detalhada a atuação do profissional de Serviço Social no Plantão Social e no Programa de Atendimento aos Cidadãos em Conflito com a Lei, submetidos à Prestação de Serviço à Comunidade, posto que, os dois segmentos de atuação dos Assistentes Sociais se configuram como objeto principal para análise da aplicabilidade da TI nos espaços de atuação do Serviço Social, neste caso, mais especificamente no Sistema Judiciário.

3.2.1 O Plantão Social

Conforme indicado, o Plantão Social no Fórum do Norte da Ilha se constitui em espaço de atuação do profissional de Serviço Social.

Nesse campo, o Assistente Social desenvolve ações no sentido de orientar os cidadãos com relação aos seus direitos e deveres, sendo que, em sua maioria, as orientações estão relacionadas ao direito de família.

Vaz (1996, p. 89) ao tratar sobre a atuação do Assistente Social no plantão expõe que:

No atendimento de plantão, a triagem é caracterizada; onde a pessoa expõe sua necessidade e solicita ajuda institucional. Neste momento, através do Assistente Social, as instituições públicas selecionam a quem atender; e identificam quais demandas lhes compete atender. Posteriormente à triagem, é realizada a entrevista, a partir da qual será definido o atendimento ou o encaminhamento. A entrevista de plantão caracteriza-se por ser um atendimento rápido que procura determinar se a demanda apresentada pelo cliente pertence aos limites da instituição, procedendo-se com o atendimento ou encaminhamento correspondente.

Assim, no Plantão Social do Fórum do Norte da Ilha, a partir da identificação da demanda, compete também ao Assistente Social realizar os encaminhamentos necessários para outros setores do Judiciário, bem como a outras instituições, quando verificada tal necessidade.

As orientações e encaminhamentos realizados têm o propósito de promover a solução das dificuldades apresentadas, ou ainda, através de um processo reflexivo, proporcionar o acesso aos direitos, que em momento anterior ao atendimento se caracterizavam como desconhecidos para os usuários.

Para tal intervenção é necessário que o Assistente Social tenha amplo conhecimento das políticas públicas e sociais, bem como dos recursos institucionais, para que, ao acionar as redes de apoio, tenha os melhores resultados possíveis.

Nesse sentido, o objetivo do Plantão Social é garantir atendimento qualificado à população usuária do Serviço Social no sistema judiciário, e permitir, através de ações socioeducativas, um processo de reflexão sobre seus direitos e, portanto, impulsionar e colaborar na efetivação dos mesmos.

3.2.2 O Programa de Atendimento aos Cidadãos em Conflito com a Lei, submetidos à Prestação de Serviço à Comunidade

O Programa de Atendimento aos Cidadãos em Conflito com a Lei, submetidos a Prestação de Serviço à Comunidade do Fórum do Norte da Ilha foi implantado em 2004.

Referido Programa veio atender a reforma penal ocorrida em 1984. Tal reforma introduziu na legislação penal algumas inovações, sendo a principal, a ampliação das penas restritivas de direito, que surgem como uma alternativa às

penas restritivas de liberdade. Dentre as penas restritivas de direito, merece destaque nesse momento a prestação de serviço à comunidade ou a entidades públicas (Código Penal, artigo 43, inciso IV).

Ainda segundo o art. 46 do Código Penal,

A prestação de serviços à comunidade é um tipo de pena restritiva de direito, que consiste em atribuir ao apenado a prestação de serviços gratuitos à comunidade ou à entidades públicas ou privadas de caráter assistencial (BRASIL, 2006).

No Fórum do Norte da Ilha, o Setor de Serviço Social é responsável pela coordenação deste Programa, realizando o atendimento, encaminhamento e acompanhamento dos prestadores de serviços gratuitos à comunidade, bem como, realiza, também, as atividades que envolvem o contato com as instituições que recebem os prestadores de serviços.

No Programa de Atendimento aos Cidadãos em Conflito com a Lei, submetidos à Prestação de Serviço à Comunidade, o profissional de Serviço Social possui atuação relevante, pois durante o atendimento ao usuário, a intervenção profissional está pautada em ações sócioeducativas, as quais “[...] consistem em um movimento de reflexão entre profissionais e usuários que, através da informação e do diálogo, busca alternativas e resolutividade para a demanda do usuário” (LIMA, 2006, p. 6).

Além disso, através das entrevistas realizadas durante o atendimento, o Assistente Social realiza a coleta de uma série de dados, que sistematizados e organizados, podem indicar novas demandas e estas, por sua vez, sinalizam a necessidade urgente do estabelecimento de novas políticas sociais.

A partir desse processo, cabe ao Assistente Social articular-se com a rede de serviços disponível, ou ainda, apontar a necessidade de criação de novos serviços de atendimento a estas demandas.

3.3 Aspectos metodológicos da pesquisa

Este estudo constituiu-se numa pesquisa exploratória¹³ quanto a seus objetivos, e quanto aos instrumentos utilizados foi delineado como um estudo de caso¹⁴: a possibilidade de aplicação da Tecnologia da Informação nos espaços profissionais ocupados pelos Assistentes Sociais.

Tomou-se como unidade-caso o Sistema de Informação do Serviço Social Forense (SISSF) desenvolvido para o Fórum do Norte da Ilha.

O universo da pesquisa foi composto por Assistentes Sociais atuantes no Fórum do Norte da Ilha, localizado na cidade de Florianópolis, estado de Santa Catarina, estagiários também inseridos nesse mesmo espaço institucional e o programador, responsável pelo desenvolvimento do sistema.

Trabalham atualmente na referida instituição dois Assistentes Sociais.

A opção por esse grupo de profissionais se deu em razão de o mesmo integrar o espaço de trabalho da autora como estagiária ali, onde vivenciou a dinâmica do atendimento e a necessidade do registro das informações, dada a variedade de necessidades apresentadas pelos usuários, quando chegam até o profissional, e solicitam orientações para seus problemas.

Por tratar-se de estudo de caso, optou-se por utilizar dois instrumentos para a coleta de dados, conforme recomenda Gil (2002): o levantamento bibliográfico e a observação, sendo que, esta última que foi realizada entre os meses de maio e setembro de 2006.

Utilizou-se a observação assistemática, por esta ser espontânea, a partir da qual surge o interesse do investigador por um determinado problema.

Este tipo de observação consiste em recolher e registrar os fatos da realidade, independentemente da utilização de meios técnicos especiais por parte do pesquisador, sendo geralmente empregada em pesquisas exploratórias.

¹³ Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. (GIL, 2002, p. 41)

¹⁴ Ver Gil (2002, p. 137).

O levantamento bibliográfico foi realizado a partir de livros, artigos, periódicos, teses e dissertações tendo iniciado durante o período de Estágio Curricular Obrigatório da autora, se estendendo até a conclusão deste trabalho, e assim, permitindo a delimitação da área de estudo, o que possibilitou uma visão mais clara do tema proposto.

3.4 O desenvolvimento do Sistema de Informação para o Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha

O Projeto de desenvolvimento de um Sistema de Informação para o Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha, teve início no período de Estágio Curricular Obrigatório da autora, mais especificamente entre os meses de maio e setembro do ano de 2006. Caracterizou-se como proposta principal de intervenção planejada durante o referido período, sendo executado como Projeto piloto.

A necessidade de desenvolver um Sistema de Informação foi identificada a partir das observações realizadas, principalmente, no que se refere à sistematização e organização das informações coletadas junto aos usuários do Programa de Prestação de Serviço à Comunidade, bem como durante o atendimento de Plantão Social. Tais observações foram realizadas de forma direta e aconteceram durante o período inicial do Estágio Curricular Obrigatório, quando se identificou a necessidade de provocar uma possibilidade de tratamento da informação que vinha sendo coletada pelos profissionais de Serviço Social inseridos no espaço institucional.

Através dessas observações verificou-se que a sistematização, organização e recuperação das informações coletadas durante os atendimentos realizados pelos Assistentes Sociais, poderiam potencializar sobremaneira a atuação dos profissionais de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha, favorecendo a identificação de novas demandas, acompanhamento e avaliação dos Projetos em execução, bem como o planejamento de novos Projetos; além disso, poderia propiciar a pesquisa e, conseqüentemente, promover a elaboração de novas políticas públicas e sociais, a partir da implementação da gestão dessas informações.

Assim, a proposta de implantação do referido Sistema de Informação, bem como sua elaboração, foram acompanhadas pelas Assistentes Sociais do Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha, tendo em vista o caráter experimental do Projeto, já qualificado anteriormente.

Foi possível constatar durante todo o processo de elaboração e implantação, que a discussão relacionada à TI, que atualmente é considerada ferramenta essencial no desenvolvimento dos Sistemas de Informação, ainda é pouco explorada pelo Serviço Social nos mais diversos espaços de atuação, o que nos impulsionou a discutir o assunto, a partir dos capítulos I e II deste trabalho.

É a partir da realidade particular do Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha, que se dará a apresentação da aplicabilidade da TI no processo de gestão da informação nos espaços de intervenção dos Assistentes Sociais.

- Elaboração do Sistema de Informação do Serviço Social Forense (SISSF)¹⁵

O processo de elaboração de um Sistema de Informação, que tem por objetivo proporcionar o armazenamento seguro de informações, bem como sua recuperação a qualquer tempo, requer uma ampla discussão sobre as necessidades que este deverá atender.

As necessidades dos profissionais que irão utilizar o Sistema de Informação devem ser estabelecidas conjuntamente entre os especialistas da área de informática, também conhecidos por programadores (Laudon e Laudon, 1999), que são responsáveis pelo desenvolvimento do sistema, e também contar com a participação dos usuários finais, que irão operacionalizá-lo.

A partir dessas premissas, observou-se que seria imprescindível criar momentos de discussão entre os Assistentes Sociais do Setor de Serviço Social do

¹⁵ O referido Sistema de Informação recebeu tal denominação no sentido de personalizá-lo, tendo em vista a utilização de outro software no espaço forense por todos os profissionais que atuam nesse segmento. O nome surgiu de uma discussão realizada pela autora juntamente com a supervisora de campo, Assistente Social Ana Maria Mafra Dal-Bó. Cabe ainda ressaltar, que o SISSF foi desenvolvido especialmente para o Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha, ou seja, é de uso restrito dos profissionais que atuam como Assistentes Sociais neste espaço institucional. Tal restrição ocorre pelo fato do software ter sido desenvolvido inicialmente como parte integrante de um projeto piloto, e, portanto, a licença para utilização está direcionada apenas para o Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha.

Fórum do Norte da Ilha, os estagiários que estavam inseridos no espaço institucional e o programador.

Nesse contexto, inicialmente discutiu-se as necessidades do Setor, com relação à sistematização e organização das informações coletadas durante os atendimentos realizados pelos Assistentes Sociais.

Dessa discussão, resultou um documento, o qual foi encaminhado para o especialista da área de informática para análise de viabilidade da proposta.

Cabe aqui ressaltar que, o especialista da área de informática não faz parte da equipe de colaboradores do Fórum do Norte da Ilha, tendo sido convidado pelo Setor de Serviço Social, especialmente para desenvolver o SISSF.

Entende-se que esse momento foi de extrema relevância para a elaboração do Sistema de Informação, pois através das discussões realizadas, evitou-se a criação de um produto que pudesse vir a apresentar insuficiência de dados, ou o excesso de disponibilidade de informação, que não se aplica a uma tomada de decisão, ou ainda, um produto que não atendesse às necessidades do setor.

Na seqüência, encaminhou-se o documento final, no qual constavam detalhadamente os campos¹⁶ que deveriam ser priorizados no banco de dados.

Os campos foram categoricamente definidos de modo a manter uma estrutura capaz de possibilitar a transformação de dados singulares em informação útil.

Tal documento foi elaborado pelos Assistentes Sociais e estagiários e encaminhado ao programador do software de gerenciamento de dados¹⁷, que daria sustentabilidade ao Sistema de Informação.

O processo que envolveu a elaboração e o desenvolvimento do Sistema de Informação teve duração média de três meses, considerando-se o trabalho conjunto da equipe envolvida.

¹⁶ Na linguagem dos profissionais da área de informática, "um agrupamento de caracteres em uma palavra, grupo de palavras, ou um número completo, como nome ou a idade de uma pessoa, é chamado de campo"(LAUDON ; LAUDON, 1999, p. 122).

¹⁷ O software de gerenciamento de dados "[...] é muito bom na criação e na manipulação de listas e na combinação de informações de diferentes arquivos para resolução de problemas. Ele dispõe de recursos de programação e de menus de fácil aprendizagem que capacitam não-especialistas a construir pequenos sistemas de informação. O software de gerenciamento de dados normalmente tem facilidades para a criação de arquivos e bancos de dados, armazenamento, modificação e manipulação de dados para relatórios e consultas" (LAUDON ; LAUDON, 1999, p. 113).

Percebeu-se que a interação entre os membros da equipe comprometida com o desenvolvimento do software foi priorizada durante o processo, com o objetivo inicial de evitar o desenvolvimento de um produto que não atendesse a necessidades dos Assistentes Sociais no que se refere, principalmente, a sistematização e organização das informações coletadas no Plantão Social e no Programa de Atendimento aos Cidadãos em Conflito com a Lei, submetidos à Prestação de Serviço à Comunidade.

A importância de considerar um trabalho conjunto no momento de elaboração do software¹⁸ é ratificada por Chiavegatto (2006, p.3) quando afirma: “a criação de sistemas de gerenciamento de informação têm falhado porque organizam dados sob formas que possuem um significado para os especialistas em informática”.

É possível ainda ressaltar que, o constante diálogo entre os profissionais envolvidos no processo de elaboração do software estendeu-se também durante os processos que serão apresentados nos próximos itens, os quais se denominam implantação e utilização.

- O processo de Implantação

O processo de implantação do Sistema de Informações do Serviço Social Forense apresentou duas etapas bastante distintas. A primeira etapa deste processo envolveu basicamente aspectos relacionados à viabilidade de implantação propriamente dita, ou seja, análise das condições dos recursos materiais disponíveis, bem como a instalação do software na rede de computadores do Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha. A segunda etapa, por sua vez, caracterizou-se pela capacitação dos profissionais inseridos no espaço institucional.

¹⁸ Software refere-se às instruções detalhadas que controlam a operação do hardware do computador. Sem as instruções fornecidas pelo software, o hardware é incapaz de executar qualquer das tarefas que associamos aos computadores. O software tem três funções principais: (1) ele desenvolve as ferramentas para aplicar o hardware do computador na resolução de problemas; (2) ele possibilita que uma organização gerencie seus recursos computacionais; e (3) ele serve como intermediário entre a organização e suas informações armazenadas (LAUDON ; LAUDON, 1999, p. 98).

A primeira etapa da implantação foi realizada especificamente pelo profissional da área de informática e ocorreu a partir da verificação das condições da infra-estrutura disponível no Setor, qual seja: computadores, sistemas de rede e servidores. Realizado tal procedimento e confirmada a viabilidade de implantação, o programador pôs em ação a instalação do software.

A partir daí, os Assistentes Sociais foram capacitados pelo programador responsável pelo desenvolvimento do SISSF. Esta capacitação teve por objetivo demonstrar as funcionalidades do software, seus recursos e execução das rotinas, suas diversas possibilidades de armazenagem e recuperação da informação dentre outros.

Após a execução da capacitação, ocorreu efetivamente o momento de inicialização da utilização, sendo que, é nesse espaço de tempo, entre a capacitação e o período inicial de utilização que se possibilitou a identificação da necessidade de realizar pequenos ajustes.

- A utilização do Sistema de Informações

Conforme já mencionado, o software de gerenciamento de dados foi desenvolvido especialmente para a realidade particular do Setor de Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha e começou a ser utilizado em julho de 2006.

O registro dos dados no Sistema de Informações do Serviço Social do Fórum do Norte da Ilha tem possibilitado aos Assistentes Sociais a extração de uma série de informações de forma organizada e sistemática.

É oportuno mencionar, que no âmbito do Programa de Atendimento aos Cidadãos em Conflito com a Lei, submetidos a Prestação de Serviço à Comunidade, o registro das informações *facilita o acompanhamento dos usuários junto às instituições que os recebem, proporciona a emissão de relatórios* que apresentam de forma rápida e segura o perfil dos usuários atendidos no referido programa, *permite a verificação da efetividade do programa, demonstra estatísticas de atendimentos e encaminhamentos realizados* pelos profissionais de Serviço Social, *possibilita o registro e a recuperação do histórico do usuário de forma eletrônica*, oferecendo agilidade no processo de atendimento do usuário, e a *possibilidade de identificação*

de situações que podem sugerir a avaliação do Programa, ou até mesmo a elaboração de novos Projetos que atendam as demandas dos usuários.

Além das possibilidades apresentadas, o SISSF ainda *permite aos Assistentes Sociais o registro de toda e qualquer informação coletada durante os atendimentos realizados no Plantão Social.* Estes registros referem-se, principalmente, a identificação da demanda apresentada pelo usuário no momento do atendimento, o encaminhamento realizado pelo profissional, sendo que este envolve os encaminhamentos de âmbito interno (outros setores do Fórum), bem como encaminhamentos inter-institucionais.

É também condição de funcionamento do Sistema de Informação, a segurança e privacidade de toda e qualquer informação ali registrada, ou seja, o acesso a esse banco de dados é restrito aos Assistentes Sociais do Setor, atendendo assim, as exigências do Código de Ética Profissional, principalmente no que se refere ao Artigo 5º, alínea f da mencionada lei,

Art. 5º - São deveres do assistente social nas suas relações com os usuários:

f) fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e as suas conclusões, resguardando o sigilo profissional.

No que se refere às possibilidades de utilização do SISSF, cabe ainda ressaltar que vêm sendo desenvolvido pelos Assistentes Sociais usuários uma proposta de ampliação da aplicabilidade do Sistema, sendo que esta tem por objetivo instalar dois novos módulos que tornarão possível o registro sistematizado das informações dos Estudos Sociais, bem como dos atendimentos no Serviço de Mediação Familiar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal deste trabalho foi apresentar as possibilidades de aplicação da Tecnologia da Informação (TI) no campo de intervenção profissional do Assistente Social, principalmente, no que se refere a utilização dessas tecnologias no tratamento da informação coletada durante os atendimentos realizados por tais profissionais.

De fundamental importância foi a ênfase dada à discussão da representação da TI no âmbito do sistema capitalista de produção, cuja utilização estabelece mudanças significativas na sociedade, imprimindo um novo contexto econômico, cultural e social.

Além disso, coube também mencionar a utilização das novas tecnologias no processo de redução do trabalho industrial e tradicional, provocado paulatinamente pela substituição da mão-de-obra humana pela máquina, situação esta que incide diretamente na organização do mercado de trabalho.

Nesse contexto, buscou-se esclarecer sobre a necessidade de apreender as novas tecnologias tão presentes no cenário global, para além da sua utilização como ferramenta incorporada pelo sistema capitalista de produção.

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 (2005).

É a partir dessa ordem, que a TI está sendo utilizada em favor daqueles que permanecem à margem 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 Assistente Social, que tem nas diversas expressões da questão social seu principal objeto de intervenção, também deve estar atento às possibilidades de aplicação da TI nos seus diversos campos de atuação, com vistas a incrementar seu processo de trabalho.

Nessa perspectiva, buscou-se demonstrar a necessidade de utilização das novas tecnologias no tratamento das informações coletadas pelos Assistentes Sociais durante os atendimentos realizados, pois se compreende que utilizar

informação fidedigna e de qualidade é condição fundamental para atender as competências que são atribuídas a este profissional pela lei 8.662/93.

Assim, Faleiros (1996, p. 32) ensina: “A informação constitui um eixo central para o exercício da cidadania, ou para subsidiar a tomada de decisões e para a gestão da própria sociedade”.

Diante da relevância que a informação assume para o profissional de Serviço Social, buscou-se também apontar o papel significativo dos Sistemas de Informação no processo que envolve o tratamento da informação, principalmente ao propiciar o registro, o armazenamento e a recuperação da informação, apresentando-se os mesmos como uma ferramenta em potencial para a gestão da informação.

É no sentido de conferir dinamicidade ao processo de trabalho dos Assistentes Sociais que a TI deve ser utilizada, pois vem ampliar as possibilidades de informações disponíveis na resolução de casos práticos.

Acredita-se que, como conseqüência de um processo coerente de gestão da informação, poderá ocorrer uma alteração no perfil predominante do Assistente Social, apontado por Netto (1992, *apud* Iamamoto, 1999, p. 113) como “um executor terminal de políticas sociais”, ou seja, poderá se alcançar o perfil de um profissional que propõe e é capaz de formular, implantar, executar e avaliar políticas públicas e sociais.

Cabe ainda mencionar, também, que foi de fundamental importância para o desenvolvimento deste trabalho o aporte teórico, que referendou a importância que a TI pode oferecer na instrumentalização do Assistente Social, quando esta é usada com o objetivo de atender as necessidades de seus usuários, a partir da utilização de recursos apropriados.

Assim, merecem destaque no debate da referida temática os trabalhos de Tapajós (2003), Veloso (2005), e em especial os professores do Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina (UEL).

Finalmente, cabe ainda salientar que, este trabalho, ao contrário de pretender esgotar a discussão acerca das possibilidades de aplicação da TI 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.

REFERÊNCIAS

ABREU, Marina Maciel. A dimensão pedagógica do Serviço Social: bases histórico-conceituais e expressões particulares na sociedade brasileira. **Serviço Social & Sociedade**, n. 79, ano XXV, São Paulo: Cortez, 2004.

ALMEIDA, Mário; SCHENINI, Pedro Carlos. **Informática básica**. Florianópolis: SEAD/UFSC, 2006.

ANGELONI, Maria Terezinha; TERRA, José Cláudio. Gestão e tecnologia da informação no contexto da gestão do conhecimento. In: **International Symposium Knowledgeanagement/Document Management-ISKM/DM**, 2002, Curitiba PR. Anais do Knowledge Management/Document Manegement-ISKM/DM. Curitiba PR: 2002.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon. **A informação em questão ou a questão da informação?** Disponível em: <<http://senac.br/informativo/BTS/263/boltec263b.htm>>. Acesso em: 14 jul. 06.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro, 2005.

BRAGA, Gilda Maria. Informação, ciência da informação: breves reflexões em três tempos. **Ciência da Informação**, v. 24, n.1, 1995. Disponível em: <[http://dici.ibict.br/archive/00000144/01/Ci\[1\].Inf-2004-579.pdf](http://dici.ibict.br/archive/00000144/01/Ci[1].Inf-2004-579.pdf)>. Acesso em: 27 nov. 2006.

BRASIL. **Código de Menores de 1979**. Disponível em <http://www.risolidaria.org.br/vivalei/outrasleis/cod_menor1979.jsp>. Acesso em: 31 jan. 2007.

BRASIL. **Lei n. 8662, de 7 de junho de 1993**. Disponível em <http://www.cfess.org.br/pdf/legislacao_lei_8662.pdf>. Acesso em: 31 jan. 2007.

BRASIL. **Código Penal**. Disponível em <<http://www.edutec.net/Leis/Gerais/cpb.htm>>. Acesso em: 05 jun. 2006.

BRASIL. **Resolução CFESS N.º 273/93 de 13 março de 1993**. Disponível em: <<http://www.cress-mg.org.br/codigoetica.htm>> Acesso em: 28 nov. 2006.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. A era da informação: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

CHIAVEGATTO, Myrza Vasques. **A Gestão da Informação e o Processo Decisório na Administração Municipal de Belo Horizonte**. Disponível em: <<http://ip.pbh.gov.br/revista0202/ip0202chiavegatto.pdf>>. Acesso em 14 jul. 2006.

CÓLMAN, Evaristo; TOSCAN, Francielle. Tecnologias de informação, processos de trabalho do assistente social e formação profissional. **Serviço Social em Revista**, v. 5, n.2, Londrina: UEL, 2003. Disponível em: <http://www.ssrevista.uel.br/>. Acesso em: 25 jul. 2006.

DAGNINO, Renato; NOVAES, Henrique T. O Fetiche da Tecnologia e a Visão Crítica da Ciência e Tecnologia: Lições Preliminares. In: **III ENCONTRO DE INVESTIGADORES LATINO-AMERICANOS DE COOPERATIVISMO**, 2004. São Leopoldo, 2004, p. 1-15.

DAL-BÓ, Ana Maria Mafra; GUAREZI, Cláudia; MENDES, Cheila. **Proposta de Implantação do Programa de Prestação de Serviço à Comunidade no Fórum do Norte da Ilha**. Florianópolis, 2004, mimeo.

DIMENSTEIN, Gilberto. **O cidadão de papel**: a infância, a adolescência e os direitos humanos no Brasil. 19. ed. São Paulo: Ática, 2001.

FADEL, Bárbara; MORAES, Cássia Regina Bassan de. **As ondas de inovação tecnológica**. Facef Pesquisa, Marília, v. 8, n. 1, 2005. Disponível em: <http://www.facef.br/facefpesquisa/2005/nr1/3_FADEL_MORAES.pdf> Acesso em: 20 nov. 2006.

FALEIROS, Vicente de Paula. Serviço Social: questões presentes para o futuro. **Serviço Social & Sociedade**, n. 50, ano XVII, São Paulo: Cortez, 1996.

FÁVERO, Eunice Teresinha. **Serviço Social, práticas judiciárias, poder:** implantação e implementação do serviço social no juizado de menores de São Paulo. São Paulo: Veras Editora, 1999.

GATES, Bill. **A estrada do futuro.** São Paulo: Schwarcz LTDA, 1995.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GLOSSÁRIO DE INFORMÁTICA. Disponível em:
<<http://www.dct.ufms.br/~noiza/glossario.html>>. Acesso em: 24 out. 2006.

HEILBRONER, Robert L. **A Formação da Sociedade Econômica.** Rio de Janeiro: Guanabara, 1980.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

_____. O trabalho do Assistente Social frente às mudanças do padrão de acumulação e de regulação social. In: **Módulo 1: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social.** Brasília: CEAD, 1999.

JONAS, Liz Clara de Campos. Sistemas de Informação na Assistência Social e Parâmetros Ético-Políticos. **Serviço Social em Revista**, v. 5, n.1, Londrina: UEL, 2002. Disponível em: <<http://www.ssrevista.uel.br/>>. Acesso em: 25 jul. 2006.

LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane Price. **Sistema de Informação com Internet.** 4. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LÉVY, Pierri. **Cibercultura.** São Paulo: 34, 1999.

LIMA, Telma. **Serviço Social e Intervenção Social.** Florianópolis, 2006. mimeo.

MARCHIORI, Patricia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-196520020002000008&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 31 Jan 2007.

MASUDA, Yoneji. **A Sociedade da informação como sociedade pós-industrial**. Rio de Janeiro: Rio, 1980.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. Perícia social: proposta de um percurso operativo. In: **Serviço Social & Sociedade**, n. 67, ano XXII, São Paulo: Cortez, 2001.

MÜLBERT, Ana Luíza. **Fundamentos para sistemas de informação**. Palhoça: UnisulVirtual, 2005.

NICOLACI-DA-COSTA, Ana Maria. Revoluções tecnológicas e transformações subjetivas. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 18, n. 2, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-377220020002-00009&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 09 out. 2006.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação nas empresas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

RIFKIN, Jeremy. **A Era do Acesso**. São Paulo: MAKRON Books, 2001.

SALLES FILHO, Sérgio. **Planejamento Estratégico**. Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais, São José dos Campos - SP, 2006, mimeo.

SANTA CATARINA (Estado). **Tribunal de Justiça**: o Serviço Social no Poder Judiciário de Santa Catarina. Construindo indicativos/organização da Assessoria Psicossocial. Florianópolis: Divisão de Artes Gráficas, 2001.

SANTA CATARINA (Estado). **Tribunal de Justiça**. Disponível em <<http://www.tj.sc.gov.br>> Acesso em: 20 mai. 2006.

SILVA, Dorotéia Bueno da; SILVA, Ricardo Moreira da; GOMES, Maria de Lourdes Barreto. O Reflexo da Terceira Revolução Industrial na Sociedade. In: **XXII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**. CURITIBA, 2002. Disponível em <<http://www.inesc.br/download/Terceira%20Revolu%E7%E3o.pdf>> Acesso em: 06 out. 2006.

SILVA, Márcio Antunes da. Assistente social e tecnologias da informação. **Serviço Social em Revista**, v. 6, n.1, Londrina: UEL, 2003. Disponível em: <http://www.ssrevista.uel.br/>. Acesso em: 25 jul. 2006.

TARGINO, Maria das Graças. Novas tecnologias de comunicação: mitos, ritos ou ditos? **Ciência da Informação**, v. 24, n.2, 1995. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000602/01/novas_tecnologias_de_comunica%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2006.

TAPAJÓS, Luziele Maria de Souza. **Informação e políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realizações dos direitos sociais**. 395 f. São Paulo, 2003. Tese (Doutorado em Serviço Social) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2003.

_____. **Gestão da Informação no SUAS. Serviço Social & Sociedade**, n. 87, ano XXVI, Especial 2006, São Paulo: Cortez, 2006.

VAZ, Eliete Cibele Cipriano. **Uma compreensão mais significativa da Relação de Ajuda, na abordagem individualizada, como forma de atendimento no Serviço Social**. Franca, 1996. 173 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Faculdade de História, Direito e Serviço Social, Universidade Estadual Paulista, 1996.

VELOSO, Renato. **A tecnologia da informação como estratégia de fortalecimento profissional**. Rio de Janeiro: UERJ, 2005. Disponível em <<http://www2.uerj.br/~ssti/artigos/ssti.doc>>. Acesso em: 02 jun. 2006.

_____. **Potencialidades da tecnologia da informação aplicada ao Serviço Social: a experiência do sistema de atendimento e informações do Serviço Social - SiSS**. Rio de Janeiro: UERJ, 2006. Disponível em <<http://www2.uerj.br/~ssti/artigos/ssti.doc>>. Acesso em: 02 jun. 2006.

ANEXOS

RESOLUÇÃO CFESS N.º 273/93 DE 13 MARÇO 93

Institui o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais e dá outras providências.

A Presidente do Conselho Federal de Serviço Social - CFESS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e de acordo com a deliberação do Conselho Pleno, em reunião ordinária, realizada em Brasília, em 13 de março de 1993,

Considerando a avaliação da categoria e das entidades do Serviço Social de que o Código homologado em 1986 apresenta insuficiências;

Considerando as exigências de normatização específicas de um Código de Ética Profissional e sua real operacionalização;

Considerando o compromisso da gestão 90/93 do CFESS quanto à necessidade de revisão do Código de Ética;

Considerando a posição amplamente assumida pela categoria de que as conquistas políticas expressas no Código de 1986 devem ser preservadas;

Considerando os avanços nos últimos anos ocorridos nos debates e produções sobre a questão ética, bem como o acúmulo de reflexões existentes sobre a matéria;

Considerando a necessidade de criação de novos valores éticos, fundamentados na definição mais abrangente, de compromisso com os usuários, com base na liberdade, democracia, cidadania, justiça e igualdade social;

Considerando que o XXI Encontro Nacional CFESS/CRESS referendou a proposta de reformulação apresentada pelo Conselho Federal de Serviço Social;

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir o Código de Ética Profissional do assistente social em anexo.

Art. 2º - O Conselho Federal de Serviço Social - CFESS, deverá incluir nas Carteiras de Identidade Profissional o inteiro teor do Código de Ética.

Art. 3º - Determinar que o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Serviço Social procedam imediata e ampla divulgação do Código de Ética.

Art. 4º - A presente Resolução entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União, revogadas as disposições em contrário, em especial, a Resolução CFESS Nº 195/86, de 09.05.86.

Brasília, 13 de março de 1993.

MARLISE VINAGRE SILVA

A.S. CRESS Nº 3578 7ª Região/RJ

Presidente do CFESS

LEI Nº 8.662, DE 7 DE JUNHO DE 1993.

Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º É livre o exercício da profissão de Assistente Social em todo o território nacional, observadas as condições estabelecidas nesta lei.

Art. 2º Somente poderão exercer a profissão de Assistente Social:

I - Os possuidores de diploma em curso de graduação em Serviço Social, oficialmente reconhecido, expedido por estabelecimento de ensino superior existente no País, devidamente registrado no órgão competente;

II - os possuidores de diploma de curso superior em Serviço Social, em nível de graduação ou equivalente, expedido por estabelecimento de ensino sediado em países estrangeiros, conveniado ou não com o governo brasileiro, desde que devidamente revalidado e registrado em órgão competente no Brasil;

III - os agentes sociais, qualquer que seja sua denominação com funções nos vários órgãos públicos, segundo o disposto no art. 14 e seu parágrafo único da Lei nº 1.889, de 13 de junho de 1953.

Parágrafo único. O exercício da profissão de Assistente Social requer prévio registro nos Conselhos Regionais que tenham jurisdição sobre a área de atuação do interessado nos termos desta lei.

Art. 3º A designação profissional de Assistente Social é privativa dos habilitados na forma da legislação vigente.

Art. 4º Constituem competências do Assistente Social:

I - elaborar, implementar, executar e avaliar políticas 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;

III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;

IV - (Vetado);

V - orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos;

VI - planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais;

VII - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;

VIII - prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo;

IX - prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;

X - planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social;

XI - realizar estudos sócio-econômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades.

Art. 5º Constituem atribuições privativas do Assistente Social:

I - coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social;

II - planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social;

III - assessoria e consultoria e órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social;

IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social;

V - assumir, no magistério de Serviço Social tanto a nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular;

VI - treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social;

VII - dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação;

VIII - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social;

IX - elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social;

X - coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social;

XI - fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais;

XII - dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas;

XIII - ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional.

Art. 6º São alteradas as denominações do atual Conselho Federal de Assistentes Sociais (CFAS) e dos Conselhos Regionais de Assistentes Sociais (CRAS), para, respectivamente, Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS).

Art. 7º O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) constituem, em seu conjunto, uma entidade com personalidade jurídica e forma federativa, com o objetivo básico de disciplinar e defender o exercício da profissão de Assistente Social em todo o território nacional.

1º Os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) são dotados de autonomia administrativa e financeira, sem prejuízo de sua vinculação ao Conselho Federal, nos termos da legislação em vigor.

2º Cabe ao Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e aos Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS), representar, em juízo e fora dele, os interesses gerais e individuais dos Assistentes Sociais, no cumprimento desta lei.

Art. 8º Compete ao Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), na qualidade de órgão normativo de grau superior, o exercício das seguintes atribuições:

I - orientar, disciplinar, normatizar, fiscalizar e defender o exercício da profissão de Assistente Social, em conjunto com o CRESS;

II - assessorar os CRESS sempre que se fizer necessário;

III - aprovar os Regimentos Internos dos CRESS no fórum máximo de deliberação do conjunto CFESS/CRESS;

IV - aprovar o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais juntamente com os CRESS, no fórum máximo de deliberação do conjunto CFESS/CRESS;

V - funcionar como Tribunal Superior de Ética Profissional;

VI - julgar, em última instância, os recursos contra as sanções impostas pelos CRESS;

VII - estabelecer os sistemas de registro dos profissionais habilitados;

VIII - prestar assessoria técnico-consultiva aos organismos públicos ou privados, em matéria de Serviço Social;

IX - (Vetado).

Art. 9º O fórum máximo de deliberação da profissão para os fins desta lei dar-se-á nas reuniões conjuntas dos Conselhos Federal e Regionais, que inclusive fixarão os limites de sua competência e sua forma de convocação.

Art. 10. Compete aos CRESS, em suas respectivas áreas de jurisdição, na qualidade de órgão executivo e de primeira instância, o exercício das seguintes atribuições:

I - organizar e manter o registro profissional dos Assistentes Sociais e o cadastro das instituições e obras sociais públicas e privadas, ou de fins filantrópicos;

II - fiscalizar e disciplinar o exercício da profissão de Assistente Social na respectiva região;

III - expedir carteiras profissionais de Assistentes Sociais, fixando a respectiva taxa;

IV - zelar pela observância do Código de Ética Profissional, funcionando como Tribunais Regionais de Ética Profissional;

V - aplicar as sanções previstas no Código de Ética Profissional;

VI - fixar, em assembléia da categoria, as anuidades que devem ser pagas pelos Assistentes Sociais;

VII - elaborar o respectivo Regimento Interno e submetê-lo a exame e aprovação do fórum máximo de deliberação do conjunto CFESS/CRESS.

Art. 11. O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) terá sede e foro no Distrito Federal.

Art. 12. Em cada capital de Estado, de Território e no Distrito Federal, haverá um Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) denominado segundo a sua jurisdição, a qual alcançará, respectivamente, a do Estado, a do Território e a do Distrito Federal.

1º Nos Estados ou Territórios em que os profissionais que neles atuam não tenham possibilidade de instalar um Conselho Regional, deverá ser constituída uma delegacia subordinada ao Conselho Regional que oferecer melhores condições de comunicação, fiscalização e orientação, ouvido o órgão regional e com homologação do Conselho Federal.

2º Os Conselhos Regionais poderão constituir, dentro de sua própria área de jurisdição, delegacias seccionais para desempenho de suas atribuições executivas e de primeira instância nas regiões em que forem instalados, desde que a arrecadação proveniente dos profissionais nelas atuantes seja suficiente para sua própria manutenção.

Art. 13. A inscrição nos Conselhos Regionais sujeita os Assistentes Sociais ao pagamento das contribuições compulsórias (anuidades), taxas e demais emolumentos que forem estabelecidos em regulamentação baixada pelo Conselho Federal, em deliberação conjunta com os Conselhos Regionais.

Art. 14. Cabe às Unidades de Ensino credenciar e comunicar aos Conselhos Regionais de sua jurisdição os campos de estágio de seus alunos e designar os Assistentes Sociais responsáveis por sua supervisão.

Parágrafo único. Somente os estudantes de Serviço Social, sob supervisão direta de Assistente Social em pleno gozo de seus direitos profissionais, poderão realizar estágio de Serviço Social.

Art. 15. É vedado o uso da expressão Serviço Social por quaisquer pessoas de direito público ou privado que não desenvolvam atividades previstas nos arts. 4º e 5º desta lei.

Parágrafo único. As pessoas de direito público ou privado que se encontrem na situação mencionada neste artigo terão o prazo de noventa dias, a contar da data da vigência desta lei, para processarem as modificações que se fizerem necessárias a seu integral cumprimento, sob pena das medidas judiciais cabíveis.

Art. 16. Os CRESS aplicarão as seguintes penalidades aos infratores dos dispositivos desta Lei:

I - multa no valor de uma a cinco vezes a anuidade vigente;

II - suspensão de um a dois anos de exercício da profissão ao Assistente Social que, no âmbito de sua atuação, deixar de cumprir disposições do Código de Ética, tendo em vista a gravidade da falta;

III - cancelamento definitivo do registro, nos casos de extrema gravidade ou de reincidência contumaz.

1º Provada a participação ativa ou conivência de empresas, entidades, instituições ou firmas individuais nas infrações a dispositivos desta lei pelos profissionais delas dependentes, serão estas também passíveis das multas aqui estabelecidas, na proporção de sua responsabilidade, sob pena das medidas judiciais cabíveis.

2º No caso de reincidência na mesma infração no prazo de dois anos, a multa cabível será elevada ao dobro.

Art. 17. A Carteira de Identificação Profissional expedida pelos Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS), servirá de prova para fins de exercício profissional e de Carteira de Identidade Pessoal, e terá fé pública em todo o território nacional.

Art. 18. As organizações que se registrarem nos CRESS receberão um certificado que as habilitará a atuar na área de Serviço Social.

Art. 19. O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) será mantido:

I - por contribuições, taxas e emolumentos arrecadados pelos CRESS, em percentual a ser definido pelo fórum máximo instituído pelo art. 9º desta lei;

II - por doações e legados;

III - por outras rendas.

Art. 20. O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) contarão cada um com nove membros efetivos: Presidente, Vice-Presidente, dois Secretários, dois Tesoureiros e três

membros do Conselho Fiscal, e nove suplentes, eleitos dentre os Assistentes Sociais, por via direta, para um mandato de três anos, de acordo com as normas estabelecidas em Código Eleitoral aprovado pelo fórum instituído pelo art. 9º desta lei.

Parágrafo único. As delegacias seccionais contarão com três membros efetivos: um Delegado, um Secretário e um Tesoureiro, e três suplentes, eleitos dentre os Assistentes Sociais da área de sua jurisdição, nas condições previstas neste artigo.

Art. 21. (Vetado).

Art. 22. O Conselho Federal e os Conselhos Regionais terão legitimidade para agir contra qualquer pessoa que infringir as disposições que digam respeito às prerrogativas, à dignidade e ao prestígio da profissão de Assistente Social.

Art. 23. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 24. Revogam-se as disposições em contrário e, em especial, a Lei nº 3.252, de 27 de agosto de 1957.

Brasília, 7 de junho de 1993; 172º da Independência e 105º da República.

ITAMAR FRANCO
Walter Barelli