



Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas da UFPI

III SINESPP

20 a 24
OUTUBRO
2020

SIMPÓSIO INTERNACIONAL SOBRE ESTADO, SOCIEDADE E POLÍTICAS PÚBLICAS
Democracia, desigualdades sociais e políticas públicas no capitalismo contemporâneo

EIXO TEMÁTICO 2 | TRABALHO, QUESTÃO SOCIAL E POLÍTICAS PÚBLICAS

AS POSSIBILIDADES DA TECNOLOGIA: a inserção de ferramentas tecnológicas no exercício profissional do Assistente Social em tempos de pandemia do Covid-19

THE POSSIBILITIES OF TECHNOLOGY: the insertion of technological tools in the professional practice of Social Workers in times of pandemic of the Covid-19

Victória Régia Oliveira Malato¹
Célia Maria Grandini Albiero²

RESUMO

O estudo em tela envolvendo o Serviço Social e a tecnologia é um ensaio bibliográfico que objetiva analisar os rebatimentos da inserção de ferramentas tecnológicas no exercício profissional do Assistente Social aproximando-nos do contexto pandêmico atual, o qual foi dividido em duas partes. Inicialmente explana-se sobre o conceito de tecnologia e da “Era Tecnológica”, com o intuito de refletir em relação ao viés ideológico que envolve estes conceitos em uma sociedade capitalista, bem como de que forma o Serviço Social tem se colocado diante destes novos aparatos que tem feito parte dos processos de trabalho dos Assistentes Sociais. Entende-se que é necessário refletir acerca do domínio da categoria em relação a novas formas de atuar profissionalmente para que o Assistente Social tenha condições de reconhecer as intempéries que compõem a inserção da tecnologia, bem como as possibilidades que ela desvenda para a profissão.

¹ Graduada em Serviço Social pela Faculdade ITOP, 2019. Mestranda da 2ª turma do curso de Serviço Social da Universidade Federal do Tocantins (2020.1); Membro do Grupo de Pesquisa em Formação e Exercício Profissional (GPESSFEP). Orientadora: Célia Maria Grandini Albiero. E-mail: vmalato44@gmail.com.

² Graduada em Serviço Social pela Instituição Toledo de Ensino de Bauru/SP (ITE/SP), 1985; Mestre e Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP), 2000 e 2006 respectivamente. Atualmente, é Professora Associada II da Universidade Federal do Tocantins (UFT/TO), Docente desde 2008 e Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social desde 2018. Líder do Grupo de Estudo e Pesquisa sobre Serviço Social, Formação e Exercício Profissional (GEPESSFEP) desde 2008. Membro da comissão de formação profissional do CRESS - 25ª região. E-mail: celiialbiero@uft.edu.br.

Palavras-Chaves: Serviço Social. Tecnologia da Informação. Pandemia. COVID-19. Possibilidades.

ABSTRACT

The on-screen study involving Social Work and technology is a bibliographic essay that aims to analyze the repercussions of the insertion of technological tools in the professional practice of the Social Worker, bringing us closer to the current pandemic context, which was divided into two parts. Initially, the concept of technology and the “Technological Era” are explained, with the aim of reflecting in relation to the ideological bias that involves these concepts in a capitalist society, as well as how Social Work has been facing these new devices. which has been part of the work processes of Social Workers. It is understood that it is necessary to reflect on the domain of the category in relation to new ways of acting professionally so that the Social Worker is able to recognize the bad weather that make up the insertion of technology, as well as the possibilities that it reveals for the profession.

Keywords: Social Work. Information Technology. Pandemic. COVID-19. Possibilities.

INTRODUÇÃO

O ano de 2020 escancarou as fragilidades da sociedade capitalista para o mundo, pois em pleno século da valorização do poder da tecnologia a sua dependência da ação humana foi evidenciada em meio a pandemia do COVID-19.

Vivenciamos atualmente grandes avanços tecnológicos, estando os maiores laboratórios do mundo organizados em busca de tratamentos e da cura para a Covid-19. Portanto, até o momento ainda não temos um resultado concreto. Se considerarmos as afirmações a atualidade como a “Era Tecnológica” sem precedentes e sem limitações, com máquinas capazes de substituir fazer e até o pensar humano, não estaríamos diante de um paradoxo esta mesma sociedade ser assolada por um vírus ainda desconhecido pelas indústrias e laboratórios farmacêuticos mundialmente reconhecidos?

Isto, portanto, permite reconhecer a tecnologia como uma ferramenta, haja vista sua essência e os resultados alcançados por seu intermédio estarem intimamente relacionados à consciência e ao fazer humano. É preciso reconhecer que não existe, então, a tecnologia por si, como agente transformador, há a tecnologia como meio da transformação pensada e executada pelo homem em função de suas próprias necessidades. (VIEIRA PINTO, 2005).

O Serviço Social, assim como diversas outras profissões, vinha sendo sutilmente inserido neste universo tecnológico, porém com o início do isolamento social em virtude do surto da Covid-19 vivenciado em 2020 essa nova roupagem dos processos de trabalho veio ainda mais à tona exigindo a reflexão acerca dos entraves e das possibilidades que a tecnologia representa no exercício profissional dos Assistentes Sociais.

Com o objetivo de analisar os rebatimentos da inserção de ferramentas tecnológicas no exercício profissional do Assistente Social aproximando-nos do contexto pandêmico atual, este estudo foi dividido em duas partes. Inicialmente explana-se sobre o conceito de tecnologia e de “Era Tecnológica”, com o intuito de refletir em relação ao viés ideológico que envolve estes conceitos em uma sociedade capitalista. A partir de então, busca-se analisar de que forma o Serviço Social tem se colocado diante destes novos aparatos que tem feito parte dos processos de trabalho dos Assistentes Sociais.

Para isso, sustentados na bibliografia de autores como Renato Veloso (2006), Álvaro Vieira Pinto (2005), Karl Marx (1988), Faleiros (2014), Guerra (2018), Abramides (2019) dentre outros, movem-se esforços para discutir a questão da tecnologia, tão aparente na vida cotidiana atual, e responder a seguinte questão: é possível considerar a tecnologia como um meio de ampliação e até fortalecimento da atuação profissional do Assistente Social em acordo com os compromissos éticos do projeto político da profissão?

2 A DINAMICIDADE DA “ERA TECNOLÓGICA”: UMA ANÁLISE ACERCA DO CONCEITO DE TECNOLOGIA

Discutir a tecnologia e seus rebatimentos exige desprendimento em relação aos conceitos que supervalorizam as ferramentas tecnológicas, mas também às perspectivas derrotistas acerca da inserção destas ferramentas nos mais diversos espaços da vida social. Buscando desviar-nos de análises essencialmente fatalistas, deslocadas da realidade, acerca dessa temática que tem se sobressaído atualmente, especialmente dadas às condições que o isolamento social compulsório em virtude da Covid-19 tem imposto sob a sociedade. Assim, discutir a tal “Era Tecnológica” tem sua relevância ainda mais acentuada em função da imersão acelerada de diversas atividades e profissões

neste universo para o qual, em sua maioria, até pouco tempo vinham sutilmente caminhando, dentre elas o Serviço Social.

Cabe salientar que compreendemos, nestes escritos, a tecnologia como “[...] um estado de desenvolvimento do trabalho social [...]” (VELOSO, 2006, p. 31) composto por um conjunto de técnicas, teorias e procedimentos voltados para o atendimento das necessidades humanas de cada época. A tecnologia, portanto, é tida como algo complexo e humano, dotada de um viés histórico e que, em função disso envolve um contexto muito mais amplo que um simples microcomputador, *smartphone* ou uma conexão via internet, reduzindo estas a ferramentas (micro) que a compõem (macro), portanto fazendo parte dela, não como sendo sua centralidade.

Para Vieira Pinto (2005) as máquinas são apreendidas como um produto histórico. Silva (2003, p. 4) apresenta o microcomputador enquanto “[...] uma máquina que objetiva funções cerebrais abstratas [...]”, evidenciando, aliado ao que aponta Veloso (2006) quando salienta que a técnica está relacionada ao modo de se desenvolver uma atividade, a relevância da atividade humana na sistematização de processos e ferramentas tecnológicas, reafirmando a complexidade deste universo que impede de tornar sinônimos a tecnologia e suas ferramentas, tais como o microcomputador.

Há que se considerar que só é possível compreender a tecnologia se enxergarmos que ela se materializou através da ação de um indivíduo, não de si mesma sem precedentes, o que desloca a análise acerca dos avanços tecnológicos de um desenvolvimento histórico-social. (VELOSO, 2006) Por isso, pensar a atualidade como a “Era Tecnológica” em si e por si só é uma prerrogativa ideologizada, estática e anti-histórica.

O capital se constrói em torno de avanços tecnológicos, vivenciados hoje com um ideário fetichista de supervalorização da atualidade em detrimento de construções que se desenvolveram no curso histórico das sociedades capitalistas. O viés político-ideológico que se relaciona com a tecnologia em favor do capital, se sustenta na desconstrução histórica da humanidade e na apropriação alienada da força de trabalho dos sujeitos, quando retira do homem a consciência e a possibilidade do criar e remete esse mérito ao capital como agente possibilitador dessa inovação, enxergada nos avanços tecnológicos. (VELOSO, 2006).

Esse viés alienante presente nos discursos capitalistas no tocante à tecnologia busca obscurecer que “[...] a evolução dos maquinismos é, na verdade, a evolução do homem enquanto ser que os constrói [...]” (VIEIRA PINTO, 2005, p. 74), ou seja, o homem evolui e como produto dessa evolução, através do aperfeiçoamento de suas técnicas, diante de novas necessidades, a tecnologia tende a evoluir. Portanto, quando discutimos tecnologia considerando o desenvolvimento histórico e sob uma perspectiva dialética, é possível concluir que a humanidade não muda em função do avanço da tecnologia, mas, na verdade, são os próprios homens que transformam sua existência a partir das suas construções tecnológicas.

Ainda nesta perspectiva, como denotou Vieira Pinto (2005) em relação a essa visão deslocada historicamente vendida pelo capital acerca da tecnologia, cabe refletir sobre a centralidade atribuída aos avanços tecnológicos quando se prega a tecnologia como autônoma e independente da ação humana para desenvolver-se, chegando inclusive a ser priorizada nos discursos capitalistas diante do alcance da capacidade humana.

Ora, entendendo a técnica e a teleologia como capacidades eminentemente humanas, há que se reconhecer que a relação de dependência será sempre inversa, do homem para a tecnologia, não ao contrário. Haja visto que, a criação humana se limita às suas necessidades em épocas históricas e de acordo com a necessidade por novas respostas, é aperfeiçoada. Isso ressalta que a tecnologia se limita a criação do ser humano, já a capacidade criativa do homem transcende a tecnologia do “hoje”.

Com isso, se considerarmos que para Marx (1988) o processo de trabalho é uma atividade projetada pelo homem com o objetivo de criar valor de uso, transformando a natureza para que sejam atendidas às suas necessidades, sendo comum a todas as suas formas sociais e que mantém essa lógica de transformação, mesmo estando sob uma condição de alienação própria do modo de produção capitalista, já que o trabalho é caracterizado como algo essencialmente humano, pois dessa forma podemos enxergar, então, a tecnologia como parte desse processo de transformação e própria de toda e qualquer época histórica desde que o homem constituiu-se capaz de projetar ações teleologicamente, isto é com intenção.

Há que se pensar que criações humanas, desde o machado até os equipamentos tecnológicos mais sofisticados que temos hoje, sempre representaram algo novo, de

acordo com suas épocas históricas, assim como dentro de alguns anos, aquilo que conhecemos hoje como algo novo será ultrapassado por novas gerações através de novas criações e isso está diretamente ligado ao desenvolvimento da sociedade capitalista, haja visto que o homem não reconheceu sua capacidade de planejar e criar algo transformador nesta época, se distanciando, ainda mais, da prerrogativa que aponta a “Era Tecnológica” como própria da sociedade capitalista que vivenciamos atualmente.

3 AS POSSIBILIDADES E OS RISCOS DA TECNOLOGIA NO AGIR PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL EM TEMPOS DE PANDEMIA DO COVID-19

Ao iniciarmos uma análise da inserção da tecnologia e seus rebatimentos na sociedade como um todo, mas, de forma mais específica, no exercício profissional do Assistente Social, exige reconhecer que as máquinas se incluem no processo histórico das sociedades que as produzem, e as consequências do seu uso, sejam elas boas ou más, não lhes devem ser imputadas, mas sim aos seus proprietários (VELOSO, 2006), pois a intencionalidade de seu uso está no sujeito profissional que a utiliza.

O Serviço Social é uma profissão eminentemente interventiva, que tem como direção social crítica um projeto profissional³ que vislumbra a liberdade, a justiça, a efetivação de direitos sociais, na defesa pela democracia e eliminação de todas as formas de preconceito e discriminação, na defesa intransigente por uma nova ordem societária contrária a essa direção posta pela sociedade capitalista com igualdade e dignidade aos cidadãos brasileiros.

[...] à necessidade de conhecer o Serviço Social na contemporaneidade: enfrentar o conhecimento sobre o significado social do Serviço Social na atualidade, o que faz o (a) assistente social, como enfrenta a relação causalidade *versus* teleologia no seu cotidiano, se possui o domínio do conhecimento sobre as instituições empregadoras, suas requisições socioprofissionais e políticas, os fundamentos da política social e as condições que medeiam a inserção de assistentes sociais no mercado de trabalho, não apenas no que se refere às condições de trabalho, mas como assistentes sociais vêm respondendo na direção do projeto profissional crítico, trazendo

³Segundo ABRAMIDES (2019, p.165), diante do projeto ético político, “Dar continuidade ao PEP é prosseguir na luta de resistência que se abate contra a grande maioria da população, na defesa intransigente dos direitos sociais em que nossa formação e exercício profissional se articulam com as necessidades humanas e sociais. Essa *direção social* se contrapõe a todas as formas de exploração e opressão social de classe, gênero, raça, etnia, orientação sexual, geracional, e todas as formas de discriminação e preconceito, articulando o projeto profissional ao projeto societário pautado na igualdade e liberdade na perspectiva da emancipação humana”.

à tona as particularidades do Serviço Social como especialização do trabalho no complexo contexto da crise atual. (GUERRA, 2018, p. 41-42).

Vale ressaltar que é através das políticas sociais que o Assistente Social busca em seu cotidiano a efetivação das necessidades básicas do cidadão brasileiro de acordo com o artigo 6^a da Constituição Federal de 1988.

São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

Considerando ainda, o Código de Ética do Assistente Social de 1993, referente ao artigo 3^o dos deveres do/a assistente social, alínea d- “participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades”, e assim, no cumprimento dos princípios fundamentais dele, é que se propõe pensar o Serviço Social com mais utilização de tecnologias da informação.

Portanto, há o viés capitalista em relação à forma como a tecnologia é aplicada socialmente. Conforme Marx (1988), em seu Prefácio à Contribuição à Crítica da Economia Política, “[...] o modo de produção da vida material condiciona o desenvolvimento da vida social, política e intelectual em geral”. Desta forma, considerando o modo de produção capitalista em seu momento atual, a tecnologia passa a ser utilizada com a finalidade de fortalecer a reprodução e a acumulação por parte do capital, bem como fortalecer o ideal escatológico, como coloca Veloso (2006), de que não há outra possibilidade de sociedade que ultrapasse ou traga mais avanços que o capital da forma como o vivenciamos hoje.

Ademais, a relação homem-tecnologia se constrói a partir de uma interdependência. Haja visto que não é possível distanciar o criador de sua criatura, entendendo que o homem produz e a tecnologia é a produção alcançada a partir do seu trabalho. (VELOSO, 2006). No entanto, quando diante da automação dos processos de trabalho, que traz a transposição do trabalho vivo pelo trabalho morto em função da incorporação da tecnologia no processo produtivo, da precarização do trabalho em virtude do *homeoffice*, do controle vertical das ações e atuação profissional ou até da

“robotização da prática”, somos levados a transferir para a tecnologia a responsabilidade pelas expressões da questão social que essa transição alimenta. Pois, “[...] quando observamos no computador atributos do adversário, esquecemos que o adversário é a base social que domina o computador”. (TAVARES E SELIGMAN, 1984, p. 48).

Sustentados nessa máxima, o capital coloca a seu favor a produção de conhecimento objetivada pelo homem quando diante de novas necessidades que demandam novas tecnologias e, com isso, transmuta a ciência, produto do trabalhador, em favor da acumulação capitalista. E de olhos fechados, por conta do discurso e das práticas alienantes, o trabalhador fortalece a utilização da tecnologia sob o viés capitalista da automação.

Entretanto, mesmo diante dos “riscos” da tecnologia em virtude do seu uso hegemônico em favor do capital que delinea práticas ofensivas ao trabalhador, há que se considerarem suas possibilidades no resguardo à condição e à emancipação humana. Para Veloso (2006, p. 54) é necessário “[...] construir e reforçar uma postura claramente socializante a respeito da repartição dos frutos do trabalho e do progresso da humanidade [...]”, para que desta forma possamos ascender a uma ótica crítica da realidade que envolve a dinâmica da sociedade.

Além disso, o autor ainda ressalta a necessidade de se compreender o uso da tecnologia enquanto “questão política” alavancando esforços para colocá-la a serviço dos interesses do trabalhador, atendendo às suas necessidades e sendo reconhecida como produto de seu trabalho, conscientemente. (VELOSO, 2006). Dessa forma, precisamos refletir acerca de novos usos da tecnologia, suas possibilidades pensadas pela e para a classe trabalhadora.

A tecnologia no exercício profissional “[...] coloca a profissão em uma conjuntura estratégica de reconfiguração da identidade profissional [...]” (SILVA, 2003, p. 7), pois traz uma possibilidade de ampliação da atuação profissional do Assistente Social. No entanto, para que de fato as possibilidades do exercício profissional, mediado por ferramentas tecnológicas, atendam ao Projeto Ético Político da profissão “[...]é preciso enfrentar a burocracia como forma de enfrentar o poder dominante, colocar os meios a serviço dos fins, os resultados para o público em vez de resultados para o olhar do gestor”. (FALEIROS, 2014, p. 719).

Entretanto, mesmo que diante da informatização das políticas públicas que contemplam a atuação do Assistente Social, o Serviço Social tem se inserido lentamente nesse universo tecnológico.

O Serviço Social precisa se capacitar para este debate e para inovar na sua prática profissional, procurando incorporar os novos produtos e processualidades da Revolução Informacional, traduzindo-os em práxis ídeopolítica, enquanto cultura profissional, para não correr o risco de ver-se desqualificado frente às novas exigências histórico-estruturais da chamada “Sociedade da Informação”. (SILVA, 2003 apud SOUZA, 2004).

Portanto, cabe à categoria e às Instituições representativas e de formação se apropriar de demandas referentes ao planejamento, construção, fundamentação e implantação de ferramentas tecnológicas no exercício profissional, para que não sejamos despejados nesse novo cenário e nos tornemos meros operadores de sistemas que foram pensados e construídos em razão do Estado, sem nenhuma aplicação a serviço da classe trabalhadora no cotidiano profissional.

É necessário que no exercício profissional do Assistente Social, bem como na formação profissional, reconheça a necessidade de pensar criticamente a inserção da tecnologia, sem que haja esforços para negá-la.

O não enfrentamento desse debate, ao nosso ver, impedirá que o Serviço Social dê um passo à frente, em continuidade à necessária crítica ao conservantismo e ao tecnicismo na profissão, propondo nesse novo patamar uma grade operativa vinculada à produção teórico-metodológica consequente com o movimento hegemônico na profissão. (SILVA, 2003 apud SOUZA, 2004).

Negar ou tentar desviar-se da inserção da tecnologia coloca o Serviço Social em uma posição vulnerável diante das ofensas que o capital internaliza na tecnologia. Devemos considerar que as ferramentas tecnológicas não podem ser pensadas como instrumentos neutros, mas sim dotadas de intencionalidade em sua aplicação, principalmente quando se trata de políticas sociais, sendo esta intenção na direção do projeto da profissão, articulado no Código de Ética de 1993, conquista histórica da categoria.

O isolamento social vivenciado no atual cenário de pandemia em função do Covid-19 tem exigido, escancaradamente, o mergulho forçado de profissões tímidas

tecnologicamente, como o Serviço Social, neste universo e confrontado suas práticas. Parte dos Assistentes Sociais têm sido impactados diretamente pela inserção massiva das ferramentas tecnológicas no seu cotidiano por conta da exigência do *home work* e das *web* reuniões, por exemplo. Outros profissionais têm sido atingidos indiretamente com a chegada de um “novo tipo de demanda” diretamente influenciada por sistemas e aplicativos tecnológicos que mediam o acesso do trabalhador/usuário a direitos sociais e serviços públicos como em relação aos profissionais da Assistência Social que tem se deparado com os insucessos de acesso ao *Auxílio Emergencial*, disponibilizado pelo Governo Federal durante o período de pandemia, como uma demanda ainda desconhecida, porém que interfere diretamente na subsistência familiar desse usuário, responsabilidade enquanto atribuição específica do assistente social de atendimento em situações emergenciais, conforme citado anteriormente em artigo específico do Código de Ética de 1993.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com isso, é necessário refletir acerca do domínio da categoria em relação a novas formas de atuar profissionalmente para que, quando diante de sistemas e ferramentas tecnológicas no cotidiano profissional, o Assistente Social tenha condições de reconhecer as intempéries que compõem a inserção da tecnologia, bem como as possibilidades que ela desvenda para a profissão como, por exemplo, a ampliação e atualização constante de bancos de dados de usuários, a implantação de sistemas de cruzamento de dados, a agilidade na intervenção profissional e o acesso à informação rápida e trocas necessárias com a rede de atenção ao usuário.

Deve-se reconhecer que há nuances que precisam ser refletidas no mundo do trabalho em relação à inserção da tecnologia nos processos de trabalho em geral, inclusive no Serviço Social, materializados na desumanização do trabalho, em virtude da automação, nas cargas extensivas de trabalho produzidas por conta do trabalho realizado em casa por meio da conexão com a internet, o *home office*, e no enfraquecimento da classe trabalhadora, dentre muitos aspectos que exigem um estudo específico. Porém, não podemos deixar de reconhecer que há um complexo evento por trás do avanço da tecnologia que determina seu uso hegemônico em favor da

acumulação capitalista, não há a máquina pela máquina, há a utilização da máquina em favor do capital, deslocada de um ideal de democratização, seja de utilização, de acesso ou mesmo de consumo daquilo que se pode produzir por meio dela.

Este avanço tecnológico sobre o exercício e a formação profissional do assistente social não pode ser minimizado, visto que é necessário que se produza meios de formar profissionais que estejam conscientes dos vieses que as ferramentas tecnológicas podem possuir, para que se possa intervir por meio delas como estratégia de garantir e assegurar direitos. Portanto, devemos nos colocar neste cenário enquanto classe que se constrói consciente dessa hegemonia e capaz de enfrentar a burocracia enrustida nas ferramentas tecnológicas que participam do fazer profissional do Serviço Social, reconhecendo as possibilidades da tecnologia em favor do usuário e do resguardo da dignidade humana e da efetivação constante e permanente de direitos sociais.

REFERÊNCIAS

ABRAMIDES, Maria Beatriz Costa. Projeto Ético Político. In: **Dicionário Crítico: Estágio Supervisionado em Serviço Social**. MESQUITA, P. de M.; GUERRA, Y.; GONÇAVES, A. de M. (Org.). Fortaleza: Socialis, 2019. p. 159-165.

FALEIROS, V. de P. O Serviço Social no cotidiano: fios e desafios. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, Núm. 20, p. 706-722, Out/Dez, 2014.

GUERRA, Yolanda. Consolidar avanços, superar limites e enfrentar desafios: os fundamentos de uma formação profissional crítica. In: **Serviço Social e seus fundamentos: Conhecimento e Crítica**. GUERRA, Yolanda et. al.(Orgs.). Campinas: Papel Social, 2018. p. 25-46.

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

MARX, K. **O Capital: Crítica da Economia Política**. Vol. 1. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

SILVA, M. A. O Assistente Social e Tecnologia de Informação. *Serviço Social em Revista*. Vol. 6, Núm. 1, Jul/Dez, 2003.

SOUZA, P. C. **Sociedade da Informação e Serviço Social: uma nova estratégia de intervenção?** Disponível em: <<http://www.uel.br/cesa/sersocial/principalgeral.html>> Acesso em: 10/06/2020.

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

VELOSO, Renato dos Santos. **Tecnologia da Informação**: contribuição importante para o exercício profissional. (Tese de Doutorado) Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.

VIEIRA PINTO, A. **O conceito de tecnologia**. Vol. 1. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.