



16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: “40 anos da “Virada” do Serviço Social”

Brasília (DF, Brasil), 30 de outubro a 3 de novembro de 2019

Eixo: Serviço Social, Fundamentos, Formação e Trabalho Profissional.

Sub-eixo: Ênfase em Trabalho profissional.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E SUAS IMPLICAÇÕES NO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DE ASSISTENTES SOCIAIS NO BRASIL

FÁBIO DOS SANTOS¹

Resumo: O artigo aborda os sistemas de informação como parte das mudanças tecnológicas adotadas pelas políticas sociais nos últimos anos e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais, uma vez que corrobora com a reprodução da racionalidade formal hegemônica da sociedade capitalista burguesa, distinta da racionalidade hegemonicamente defendida pelo Serviço Social brasileiro.

Palavras-chave: Sistemas de Informação, trabalho, exercício profissional de assistentes sociais, racionalidade.

Abstract: The article approaches information systems as part of the technological changes adopted by social policies in recent years and their implications in the professional practice of social workers, since it corroborates with the reproduction of the hegemonic formal rationality of bourgeois capitalist society, distinct from hegemonic rationality defended by the Brazilian Social Work.

Palavras-chave: Information Systems, work, professional practice of social workers, rationality.

INTRODUÇÃO

O incremento das tecnologias da informação nos processos de trabalho e na regulação do acesso aos serviços prestados pelas instituições estatais é um fenômeno mundial resultante da reestruturação produtiva no pós-1970. Na particularidade brasileira, o Estado fez a opção pelo projeto neoliberal que corroborou com o processo de acumulação flexível, incluindo significativo investimento nas tecnologias informacionais a partir de 1990. Deste modo, os sistemas de informação são incorporados por instituições responsáveis pela prestação de serviços públicos². Primeiramente na área de Previdência Social, através da Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social (DATAPREV) criada na década de 1970, com importante reforço nos anos seguintes. Na sequência, quando da constituição do Sistema Único de Saúde (SUS), por meio do Departamento de Informática do SUS (DATASUS) e, depois, pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), donde advieram vários sistemas vinculados aos programas sociais como Cadastro Único (CadÚnico), Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SIGPBF), entre outros. Essas

¹ Estudante de Pós-Graduação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. E-mail: fabihoots@gmail.com.

² Assim como na prestação de serviços privados, a exemplo dos bancos.

novas ferramentas vêm promovendo alterações nos processos de trabalho, imprimindo novo ritmo e racionalização do tempo, com implicações de ordem operacional e na perspectiva da reprodução da racionalidade formal hegemônica na sociabilidade capitalista.

Por isso, os sistemas de informação refratam mudanças ao exercício profissional de assistentes sociais que atuam nesses espaços sociocupacionais. Logo, os instrumentos de trabalho no campo das políticas sociais, como cadastros, questionários, relatórios, requerimentos para seleção de benefícios estão sendo informatizados, impondo nova dinâmica e, de um modo geral, acelerando o ritmo de trabalho – seja pela política de redução dos recursos humanos nessas áreas, seja pelo processo de racionalização e controle do tempo de atendimento – afinal, permitem que o/a trabalhador/a, dentro da mesma carga horária para que foi contratado/a, seja condicionado/a a aumentar a sua capacidade de realizar atendimentos. Em outras palavras, tende a intensificar o processo de exploração do trabalho, posto que parece vantajoso para as instituições a ampliação do número de atendimentos (considerado como produtividade) sem aumentar o tamanho das equipes profissionais. Há instituições em que o próprio tempo dispensado para atendimento ao usuário/a é pré-determinado e controlado por sistemas de informação, como no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Já na política de Educação Federal (Institutos e Universidades), a amplitude das demandas institucionais e a sobrecarga de trabalho do Serviço Social evidenciam a dificuldade encontrada pelos/as profissionais na realização de atividades para além da análise socioeconômica nos processos seletivos de acesso a benefícios e auxílios dos programas de assistência estudantil. Nesse sentido, a qualidade do trabalho pode tornar-se (re)dimensionada, de um lado, por meio do atendimento das metas de produtividade institucionais e, de outro, através da prioridade conferida à “alimentação” e atualização das informações nesses sistemas em detrimento de outras atividades possíveis ao exercício profissional de assistentes sociais (SANTOS, 2018).

Nessa direção, o objetivo deste artigo é problematizar a racionalidade dos sistemas de informação e suas implicações no exercício profissional dos/as assistentes sociais. Para discorrer sobre o tema, apresenta-se uma breve caracterização desses sistemas como meio de reprodução da racionalidade formal-abstrata e hegemônica no atual estágio do capitalismo. Em seguida, é exposta parte da pesquisa realizada acerca das implicações mais imediatas no trabalho profissional do Serviço Social nas instituições em que se identifica a predominância do produtivismo dos atendimentos e da ampliação das metas institucionais, somados à redução dos prazos sem ampliação de recursos humanos.

1. A racionalidade científica, a cibernética e os sistemas de informação

No capitalismo, o predomínio da Razão técnico-científica expressa pelos cálculos matemáticos e racionais se expande e se universaliza para todas as dimensões da vida social. Assim, “o mundo objetivo, deixado equipado apenas com qualidades quantificáveis, torna-se cada vez mais, em sua objetividade, dependente do sujeito” (MARCUSE, 1979, p. 145). Supostamente desprovida de intencionalidade, posto que se afirma neutra pela classe burguesa hegemônica, o uso de máquinas e das tecnologias aparecem indiferentes aos fins políticos, enquanto que, na verdade, “a racionalidade e a manipulação técnico-científica estão fundidas em novas formas de controle social” (MARCUSE, 1979, p. 144) e são subsidiárias do processo de produção de mercadorias.

Até o desenvolvimento da cibernética, as máquinas produtivas eram manuais, mecânicas ou eletromecânicas, construídas e utilizadas para fins econômicos, isto é, no “melhoramento” do processo de produção material de mercadorias “desde a alavanca simples até os mais complicados meios mecânicos, químicos ou elétricos de uso generalizado na época moderna” (VIEIRA PINTO, 2007, p. 7). Vem daí a possibilidade e concretização de “máquinas processadoras de atividades intelectuais” (VIEIRA PINTO, 2007, p. 7). A racionalidade da cibernética e o novo engenho tecnológico posto a partir da segunda metade do século XX constituíram o aparato utilizado nas estratégias de retomada da economia capitalista, desaguando numa elevação exponencial da produtividade industrial, na expansão das fronteiras territoriais em que a produção é realizada e na mundialização da cultura do consumo³.

Até a cibernética, os fenômenos naturais eram explicados principalmente a partir da noção de *Energia*, central na física newtoniana. A cibernética representou uma troca de tipo de explicação, adotando a noção de *Informação* como base para a descrição dos fenômenos naturais. À abrangência pretendida pela cibernética tornou-se um fórum adequado para a discussão sobre temas emergentes na época como a comunicação de massas e a tomada de decisão a nível político, econômico e social. No entanto, esta mesma abrangência, acabou por esvaziar os temas propriamente científicos da cibernética, que hoje incluiriam boa parte da neurofisiologia e da ecologia, além da informática e das disciplinas de automática e controle (BITTENCOURT, 1996, p. 17).

Esse esvaziamento da concepção científica da cibernética tem a ver com a racionalidade imanente que nega a concepção de totalidade e fragmenta a realidade. Os limites da razão oriunda da lógica formal reproduzem-se no campo da própria ciência e das suas fronteiras, como que engendrada num processo mecânico e linear. A cibernética é um

Dispositivo, composto simultaneamente de saber teórico e de tecnologia operatória, e que na verdade constitui apenas uma projeção da racionalidade humana, retornam ao homem, como à sua fonte, as ideais de controle e comunicação postas em prática na construção das máquinas, modelos, programas e esquemas [...]. Fica patente portanto que a cibernética está indissolivelmente ligada e subordinada ao homem. Vista em conjunto, não é mais do que uma gigantesca e única alça de retorno, uma retroação e *feedback*, pelo qual reverte à inteligência a informação

³ Cf. Chesnais (1996).

relativa a tudo aquilo que o homem cria, teoricamente em formas de idéias, máquinas e instrumentos, em particular os servomecanismos e computadores. A cibernética compõe um dispositivo com o efeito de ciência que o homem incorporou à sua racionalidade para melhor compreender o mundo e modificá-lo. (VIEIRA PINTO, 2005, p.16-17).

A partir da cibernética e das suas possibilidades no mundo moderno, derivam as mais variadas áreas e capacitações, como ciência da computação, os sistemas de informação, a engenharia da computação ou da informação, a informática, entre outras de níveis de especialização mais altos ou mais baixos. É através dessas especializações que as máquinas da engenharia cibernética se aperfeiçoam ao ponto de serem úteis e utilizadas não só na produção de mercadorias, mas também nas relações econômicas e na vida social e cultural da modernidade. O que os cientistas da cibernética projetam em suas máquinas e instrumentos é a capturação de uma (ou mais) ação determinada elaborada pela inteligência humana (permitida necessariamente pela sua capacidade teleológica de agir e pensar socialmente). No caso específico dos computadores, seus programas e sistemas constituídos para processar informação, essa “capturação de uma ação determinada” é realizada através do algoritmo.

Para Medina e Fertig (2006, p.13) o algoritmo é “um procedimento passo a passo para a solução de um problema. Uma sequência detalhada de ações a serem executadas para realizar alguma tarefa”. Na prática, o algoritmo assemelha-se a uma simples receita culinária. É um conjunto de comandos descritos que ao serem executados “resultam numa sucessão finita de ações” (FARRER, 2015, p.14). Como resultante da racionalidade formal e instrumental imanentes, “um algoritmo se destina a resolver um problema: fixa um padrão de comportamento a ser seguida, uma norma de execução a ser trilhada, para se atingir, como resultado final, a solução de um problema” (FARRER, 2015, p.15). Guimarães e Lages (1994, p.5) conceitua o algoritmo como “uma norma executável para estabelecer um certo efeito desejado, que na prática será geralmente a obtenção de uma solução a um certo tipo de problema”, a exemplos das partituras musicais e as instruções de montagem de um aparelho ou de uma peça. Ou seja, é resultado de uma forma de pensar (e de sintetizar esta capacidade, ou até mesmo – e contraditoriamente – de negar a sua faculdade no sentido humano-genérico) enraizada e abstrata independente de quem as utiliza⁴.

Como conjunto de instruções, o algoritmo institui a “primeira linguagem de programação do computador, também chamada de linguagem da máquina. A linguagem de programação que um computador é capaz de compreender é composta apenas de números” (MEDINA; FERTIG, 2006, p.15). A linguagem através dos números remete objetivamente à compreensão lógica da ação e da reflexão – daí deriva o entendimento de

⁴ É prudente lembrar que essa lógica não se aplica às relações sociais, cuja estrutura e funcionamento não operam com essa exatidão.

que no próprio sistema existe o limite de depurar apenas as ações lógicas. No caso dos sistemas de informação de um computador, os “programas são formulações concretas de algoritmos abstratos, baseados em representações e estruturas específicas de dados” (WIRTH apud GUIMARÃES; LAGES, 1994, p.2).

A partir da perspectiva da racionalidade imanente aos sistemas de informação, esses são considerados portando uma capacidade específica de “inteligência” organizacional. É justamente esse sentido organizacional que vai portar a racionalidade burocrática das instituições. Ou seja, a organização dos serviços e de como eles devem funcionar estão imbuídas de uma racionalidade específica. Essa é determinada por aqueles que programam os sistemas em atendimento às necessidades dos que adquirem ou contratam os mesmos. No caso da sociedade burguesa, o objetivo é conservar as relações sociais e econômicas a partir da reprodução formal de um *modus operandi* racional que pareça único e dominante.

2. Os sistemas de informação e a racionalidade manipulatória

Em sua origem, os sistemas de informação foram criados especificamente para aumentar os ganhos de produtividade nas disputas de mercado entre as empresas. Afinal, “o emprego estratégico dos sistemas de informação está pautado na utilização desses sistemas como elemento que dá suporte a estratégias empresariais para enfrentar as forças competitivas atuantes no mercado” (AUDY, 2005, p.129). Entre suas funções, estão “a coleta, o processamento, o armazenamento e a distribuição dos dados que, ao serem relacionados e contextualizados pelos usuários, proporcionarão as informações necessárias para a organização” (AUDY, 2005, p.111). A criação e utilização desse tipo de aparato não se restringem somente ao campo empresarial e industrial. Como boa parte dos recursos informacionais está disponível para aqueles que podem ter acesso à tecnologia, não são necessariamente uma exclusividade empresarial. As tecnologias da informação e seus sistemas de gestão, gerenciamento e controle extrapolam os muros do processo produtivo e passam também a fazer parte do conjunto de instrumentos do chamado setor improdutivo, como o das políticas sociais:

A racionalidade tecnológica invade as relações políticas, institucionais e sociais. Ao colocar as diferentes disciplinas profissionais a serviço da acumulação/valorização do capital, visando à aplicação de um conjunto de conhecimentos ou princípios ao processo produtivo, a classe hegemônica transforma-as em tecnologias. Contudo, tais práticas profissionais devem conservar a condição fundamental da sua existência sob o capitalismo: que o trabalho apareça homogeneizado, abstrato, geral para que produza valor (GUERRA, 2007, p.165).

Assim como na lógica da produção de mercadorias, as ferramentas informacionais utilizadas nos processos de trabalho das políticas sociais tendenciam à reprodução de ações cada vez mais tecnificadas e esvaziadas de conteúdo subjetivo. É o modelo que traveste as contradições da relação desigual e conflituosa entre capital e trabalho,

sobretudo, através das instituições sociais e do Estado burguês, e no qual o trabalho rotinizado e parcelizado se transforma em burocratização e alienação. Essa forma de racionalidade possui um viés ideológico bem estabelecido, ainda que escuso. Além disso, transfere para tecnoburocracia das instituições a essência das contradições e das desigualdades do sistema capitalista. Desse modo, a razão técnica, assim como a razão instrumental, se constitui também como expressão da razão formal-abstrata – modelo de racionalidade que não é apenas lógico, mas, fundamentalmente, ideopolítico. É um dos meios usados pela burguesia Moderna para manter sua dominação e a reprodução da desigualdade social e econômica existente, o que não significa que não haja formas reais e alternativas de contrapô-la ou negá-la. Mas, a tendência é de que “quanto mais burocrática, formal e abstrata a racionalidade imanente, mais manipuladora da realidade se tornam o controle e a hegemonia burguesa” (SANTOS, 2018, p. 70). Como racionalidade dominante, inclusive, reprodutora de ações manipulatórias nas tarefas cotidianas torna-se uma possibilidade preponderante sobre o intelecto humano, seja no processo de produção de mercadorias, no campo do trabalho improdutivo ou nas relações sociais.

O problema que aqui se coloca é o da passagem do intelecto à razão. Deixando de lado as questões ontológicas do em si, a práxis manipulatória pode operar eficazmente com as categorias do intelecto; ocorre nela um processo no qual *divide-se* o real em um certo número de “dados” ou elementos *finitos*, posteriormente *combinados* segundo *regras formais* (os termos sublinhados constituem precisamente categorias intelectivas: divisão, finitude, combinatória, formalização). Ora, os procedimentos intelectivos, fixados em regras independentes do conteúdo, constituem aquilo que Horkheimer chamou de “razão subjetiva” (em contraste com a “objetiva”). Embora provenham de uma abstração realizada no objeto, a característica essencial delas não é a de constituírem reflexos da realidade, mas de serem procedimentos subjetivos que, formalizados e generalizados, possam tratar o objeto como um mero material de manipulação; em outras palavras, essas categorias ou regras refletem a própria atividade do sujeito no ato da práxis manipulatória. (COUTINHO, 2010, p.95-96, grifos originais).

Nesse sentido, a práxis manipulatória é uma das formas de materialização da razão formal abstrata, que corrobora com o afastamento das possibilidades de realização da práxis criativa e da ação teleológica inerente ao gênero humano. Afinal, esse ato (teleológico) se dá a partir da reflexão feita na e pela consciência do ser social. Sendo assim, executar ações sem a reflexão consciente pode conduzir ao exercício e à reprodução da práxis manipulatória. Revela a tendência na qual o uso de regras formais, contribui para a negação do reconhecimento da teleologia e da práxis criadora como características inerentes ao ser social.

3. Implicações da racionalidade manipulatória dos sistemas de informação no exercício profissional de assistentes sociais

No Brasil, a adoção dos sistemas de informação ganhou espaço na execução das políticas sociais pela sua associação à geração de eficiência no setor estatal. Ocorreu de

forma mais determinante após a contrarreforma administrativa e gerencial na década de 1990 – de cariz neoliberal⁵. Na década seguinte, criou-se o Governo eletrônico (e-Gov) na expectativa de controle, do enxugamento da máquina pública e da eficiência na gestão federal. O investimento na implementação de sistemas virtuais a partir das tecnologias da informação atravessou as décadas seguintes, não de forma linear, mas acompanhando a perspectiva mundial do controle e da redução do papel do Estado, rebaixamento do número de servidores/as públicos/as e a generalização de parte da prestação de serviços por meio de sistemas informacionais eletrônicos. Cresceu o investimento em tecnologia nos órgãos dessa natureza, como o DATAPREV que regula o acesso à Previdência Social⁶. Na Saúde, o DATASUS, existente desde 1980, foi acompanhado da criação do Sistema de Informação em Saúde (SIS), por exemplo,⁷ para regulação, controle e monitoramento dos usuários⁸. No campo da Assistência Social, após a criação do SUAS, os sistemas como SIGPBF, SIBEC, o CadÚnico, entre outros, tornaram-se parte fundamental no acesso aos programas e benefícios sociais.

Ressalta-se que esses sistemas caracterizam a transferência de parte do saber técnico-profissional para o sistema informacional. Por meio de programas específicos constituídos de fórmulas matemáticas simplificam o registro de informações e automatizam dados para análises das situações concretas. O processamento desses dados permite a geração de indicadores e resulta em maior agilidade na resposta às demandas dos/as usuários/as, sobretudo, porque elimina parte do trabalho administrativo e que levariam tempo na análise – como localizar, manusear e guardar arquivos e prontuários, preencher manualmente formulários em papel, entre outros. Sendo assim, implica na aceleração do ritmo do trabalho em decorrência do excesso de demandas e da insuficiência de recursos humanos para atendimento destas.

Além de intensificar os processos de trabalho nas empresas públicas e privadas no Brasil, como confirma a pesquisa de Dal Rosso (2008), as tecnologias da informação “produzem um efeito mais controlador, organizam e encadeiam as tarefas de modo que desaparecem os tempos mortos, quantificam as tarefas realizadas e permitem a avaliação fiscalizatória do desempenho, entre outros” (RAICHELIS, 2010, p.767). Essas implicações se repetem quanto ao uso dos sistemas de informação no âmbito das políticas sociais,

⁵ Cf. Behring (2008) sobre a Contrarreforma realizada no Governo FHC. Sobre o e-Gov Cf. Archer (2017).

⁶ A investida mais recente denominada “INSS Digital” foi criada em 2018 para “agilizar (ou não, na prática) o acesso à aposentadoria dos segurados” (SANTOS, 2018, p.115). Em contrapartida, até 2016, os servidores inativos já representavam quase metade dos servidores da Previdência Social.

⁷ Para conhecer os demais sistemas Cf. Brasil (2008) e Santos (2018).

⁸ Inclusive, já existe grande expectativa em relação a chegada do prontuário eletrônico no Sistema Único de Saúde (SANTOS, 2018), uma realidade vigente já em parte significativa da rede privada. Cf. Cislighi (2018).

provocando rebatimentos na atuação dos/as assistentes sociais – que (ainda) são servidores públicos, em sua maioria (CFESS, 2005).

Neste sentido, a pesquisa original que subsidia a elaboração do presente artigo foi realizada com o objetivo de identificar – através de outros estudos – quais as implicações do uso de sistemas de informação no exercício profissional de assistentes sociais que realizam parte do seu trabalho com apoio dessas tecnologias. Para este artigo, foram considerados os dados parciais (expostos abaixo) que tratam da produtividade no trabalho mediado pelos sistemas de informação nas políticas de Assistência Social, de Educação, Saúde, Previdência (públicas) e na saúde ocupacional do setor privado, respectivamente:

I. *“A recomendação de realização de certo número de visitas domiciliares em um curto período de tempo, bem como a atualização do cadastro das famílias em um limite de tempo são impossíveis de serem cumpridas”* (SERAFIM, 2014, p.136);

II. *“Verifica-se no quadro que a meta prevista para os alunos assistidos era de 16.000 e foi atingida em 90,18%”* (MEDEIROS, 2013, p.152);

III *“Quando sai o número de atendimentos diários numeravam em 100, e isso foi propiciado pela informatização do sistema, sem isso não seria possível”* (BOGADO, 2006, p.137);

IV. *“Os agendamentos, ritmo de trabalho, o cumprimento de metas e produtividade, todas as informações gerenciadas através dos sistemas são questões que permeiam o trabalho do Serviço Social no INSS”* (DIAS, 2013, p.7);

V. *“Com alguns resultados, observa-se o crescimento no número de atendimentos registrados: 27.629 em 2006, 31.296, em 2007 e em 2008, 31.745 refletindo o processo de consolidação da adesão dos profissionais no uso dessa ferramenta”* (ALCÂNTARA; LIMA, 2012, p.4).

Esses trechos revelam que em diversas áreas de atuação profissional, os sistemas de informação têm sido aceitos e introduzidos como um mecanismo importante para o aumento da produtividade no trabalho – quantificada pelo número de atendimentos, reuniões, visitas etc.. Em parte das pesquisas observou-se a crítica a instituição das altas metas de produtividade, colocadas de forma impositiva e cada vez mais crescente, em contrapartida, para ser executadas em prazos cada vez mais curtos. Identificou-se também que para os/as profissionais o alcance de tais metas poderia ser menos desgastante se fosse ampliado o seu quantitativo. Portanto, reconhecem que este é um problema institucional e que gera sobrecarga.

É preocupante a forma como parte dos/as profissionais lida com a incorporação dessas ferramentas no trabalho sem reconhecer que essas mudanças operam “uma ida sem volta” para o seu exercício profissional. Uma vez estabelecidas essas rotinas, elas não serão destituídas, posto que racionalizam o tempo e simplificam o trabalho, gerando o tipo de “eficiência” desejada pelas instituições empregadoras, mas não necessariamente nos moldes que assegurem a qualidade ética e técnica. Assim, a lógica gerencial do “Estado mínimo” se reflete na “eficiência” de um quadro de profissionais reduzido que cumpra satisfatoriamente as metas institucionais de produtividade, o que corrobora com a intensificação do trabalho dos/as assistentes sociais e demais profissionais envolvidos na

operacionalização de serviços e direitos sociais. Desse modo, a introdução dos sistemas de informação pode implicar na não-reposição de profissionais e até mesmo na redução de postos de trabalho – semelhante ao que vem ocorrendo no terreno do setor produtivo⁹.

Como verificado nos fragmentos acima, os sistemas de informação estão programados para permitir a quantificação do volume de tarefas realizadas, gerando o controle dessas e suas estatísticas. Permitem mensurar a quantidade de resultados gerados durante o exercício profissional, seja por dia, por hora, por minutos, até por segundos. Esses cálculos servem ainda como indicadores do desempenho de cada trabalhador/a. Ou seja, o trabalho é medido a partir de números, tornando a valorização do quantitativismo superior à qualidade do serviço prestado. Os sistemas de informação caracterizam-se, portanto, como instrumentos que conduzem o/a profissional à prática produtivista, mensurando a sua capacidade laborativa e induzindo sua adaptação a níveis cada vez maiores de exploração, posto que, possibilita realizar mais tarefas e em intensidades cada vez maiores.

A sociedade capitalista, como sociedade administrável e quantificável, expande e hipertrofia esta lógica para todas as relações sociais. Tudo se passa como se a matemática fosse a medida do mundo e o mundo se reduzisse a uma inteira linguagem matemática. É que, como decorrência do pensamento formal-abstrato, todas as propriedades dos objetos se subsumem à quantidade. Não é casual que o critério seja o ter e não o ser, que a exigência pelas metas de produtividade superem a preocupação com a qualidade e o compromisso com um projeto e com a práxis social. A exacerbada e única preocupação com as metas de produtividade, com as estatísticas, com o quantificável, tanto se pauta em uma determinada racionalidade pobre e empobrecedora do exercício profissional quanto é resultado dela (GUERRA, 2017, p.194).

A reprodução da racionalidade manipulatória (derivada da racionalidade formal-abstrata), além de induzir ao produtivismo, tende a retirar as possibilidades de realização de quaisquer outros compromissos, além dos requeridos institucionalmente. Embora apareçam como desprovidos de intencionalidade, o trabalho superestimado pelo quantitativismo dos seus resultados, controlados e monitorados através dos sistemas de informação, caracteriza-se muito mais como resultado da manipulação técnica do que, necessariamente, da ação profissional interventiva. Desse modo, dificulta que se realizem pelo exercício profissional, outras formas de práxis uma vez que historicamente nos espaços sócio-ocupacionais, “valores, princípios e intencionalidades são alheios à quantidade e à utilização dos instrumentos e técnicas” (GUERRA, 2017, p.195). O controle do trabalho e dos atendimentos realizados, possibilitado por esta Razão tecnológica (técnico-científica), contribui para transformação da ação manipulatória e instrumental como um fim em si mesmo. Uma vez requerida como prioridade institucional, as metas de produtividade configuram-se também como reforço à padronização das respostas profissionais tensionando, inclusive, para a supressão dos conteúdos éticos e políticos inerentes aos

⁹ Cf. Antunes (2011)

projetos de cada profissão. Encobre, desse modo, as possibilidades de reflexões, elaborações e práxis que caminhem na contramão da racionalidade formal burguesa. Esta se distingue da racionalidade subjacente ao projeto ético-político do Serviço Social brasileiro. Assim,

seria ingênuo pensar que os sistemas informacionais, os procedimentos técnicos aprioristicamente exigidos pelas políticas sociais, os procedimentos formais, instrumentos e técnicas, formulários, questionários, sistemas, cadastros e diversas formas de registro orientados pelas políticas sociais encontram-se em estado puro, que sejam isentos de racionalidade, simples meio abstraído de objetividade e de uma lógica. São sistemas criados pelos homens e já tem em si uma determinada racionalidade dada pela intencionalidade em atender a determinadas finalidades/interesses para os quais foram criados (GUERRA, 2017, p.192-193).

Isso não quer dizer que os sistemas de informações sejam ferramentas dispensáveis ao trabalho. Trata-se de uma riqueza socialmente produzida no âmbito das forças produtivas. Como resultado do avanço científico e tecnológico, suas qualidades na perspectiva da melhoria da vida humana e conservação do meio ambiente devem ser preservadas. O que não se deve abstrair são as formas de apropriação, o caminho e a funcionalidade desse desenvolvimento sob determinadas condições históricas. Enquanto o desenvolvimento técnico-científico permanecer sob o domínio da classe burguesa, a racionalidade da tecnologia estará direcionada para exercer o controle e a reprodução social da sua hegemonia (MARCUSE, 1979). Na realidade das políticas sociais hoje, os programas derivados dos sistemas de informação estão organizados de acordo com os objetivos e as metas institucionais e são, sobretudo, funcionais ao cumprimento destas. Tem uma direção social bem definida, que não se distingue das políticas sociais e governamentais existentes. Ao contrário, está logicamente organizado como parte delas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A apropriação dos sistemas de informação pela classe burguesa dominante é o que determina a sua utilização com fins de reprodução da sua racionalidade formal, manipuladora das relações sociais. A ação/reflexão de assistentes sociais sem o reconhecimento dessas contradições pode reforçar o Serviço Social na trama da reprodução do controle e da ideologia dominante (IAMAMOTO, 2007).

Fica evidente que, após a implementação de sistemas informatizados como forma de mediação do acesso às políticas sociais, o que se torna preponderante para as instituições, além da economia de espaço físico e material, é o registro das informações e o controle da produtividade e das metas dos atendimentos realizados pelo/a profissional. Assim, os sistemas de informação se consolidam como ferramenta fundamental no processo de regulação do atendimento às necessidades sociais da população usuária. No entanto, sem o suporte de ações profissionais interventivas será insuficiente para conhecer a realidade de

cada usuário e suas reais demandas. Sobretudo, se tornar secundário o planejamento, a elaboração e a execução de atividades de cunho técnico-profissional mais qualitativo e inerente ao trabalho de assistentes sociais, como entrevista, reunião e visita técnica, por exemplo.

Ainda que a realização de ações com vistas ao atendimento das metas institucionais não possa ser desconsiderada, já que é preciso atender às requisições do empregador, é preciso atentar para que isso não implique no empobrecimento da atividade profissional, na intensificação da suas formas de exploração enquanto trabalhador ou na perda da sua relativa autonomia. O reconhecimento e o atendimento das demandas socioprofissionais se dão a partir da superação da unilateralidade das demandas institucionais. Os sistemas de informação devem ser utilizados em favor de estratégias que deem conta também das demandas socioprofissionais, uma vez que as potencialidades dessa tecnologia de forma alguma podem ser negadas.

REFERÊNCIAS

- ALCÂNTARA, G. O. de; LIMA, R. A. T. **Registro informatizado dos atendimentos do Serviço Social em Saúde ocupacional**: uma ferramenta para sistematização da prática profissional. IN: XIII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, Juiz de Fora, 2012.
- ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 1999.
- ARCHER, C. M. da C. **O Ciberespaço e as Reconfigurações Burocráticas**: a experiência brasileira atual. 2017. 205 f. Tese (Doutorado em Políticas Públicas) – Universidade Federal do Maranhão, São Luis - MA, 2017.
- AUDY, J. L. N. **Fundamentos de sistemas de informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- BEHRING, E. R. **Brasil em contra-reforma**: desestruturação do Estado e perda de direitos. Cortez. São Paulo, 2008.
- BITTENCOURT, G. **Inteligência artificial**. – Campinas: Instituto de computação, UNICAMP, 1996.
- BOGADO, F. T. **Influência das Tecnologias de Informação no Processo de Trabalho do Serviço Social**: Uma visão dos assistentes sociais que participam do desenvolvimento e implantação de aplicações informáticas em Londrina e região. 2006. 162 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina – PR, 2006.
- BRASIL, L. M. **Informática em saúde**. Brasília: Universa, 2008.
- CFESS. **Assistentes sociais no Brasil**: elementos para o estudo do perfil profissional. CFESS: Brasília, 2005.
- CISLAGHI, J. F. A categoria dos “serviços” na tradição marxista e o debate sobre os serviços na atualidade. IN: BOSCHETTI, Ivanete; BEHRING, Elaine; Lima, R. de I. de (Orgs.). **Marxismo , política social e direitos**. 1ª Ed. são Paulo: 2018.

COUTINHO, C. N. **O estruturalismo e a miséria da razão**. 2 ed. – São Paulo: Expressão Popular, 2010.

DAL ROSSO, S. **Mais trabalho!**: a intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008.

DIAS, T. A. **Tecnologia informacional e trabalho no setor público**. IN: 14º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. CFESS: Águas de Lindóia, 2013.

FARRER, H. [et al.]. **Programação estruturada de computadores**: algoritmos estruturados. 3ª Ed. Rio de Janeiro: LTC, 2015.

GUERRA, Y. A. D. **A instrumentalidade do serviço social**. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

_____. Racionalidades e Serviço social: o acervo teórico-instrumental em questão. In: SANTOS, C. M.; BACX, S.; GUERRA, Y. A. D. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. 3. Ed. São Paulo: Cortez, 2017.

GUIMARÃES, A. M; LAGES, N. A. C. **Algoritmos e Estruturas de Dados**. Rio de Janeiro: Livros técnicos e científicos editora, 1994.

IAMAMOTO. M. V.; CARVALHO, R. de. **Relações sociais e serviço social no Brasil**: esboço de uma interpretação teórico-metodológica. 20 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

MARCUSE, H. **A ideologia da sociedade industrial**: o homem unidimensional. 5 ed. Rio de Janeiro: Zahar editora, 1979.

MATOS, A. C. M. **Sistemas de Informação**: uma visão executiva. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MEDEIROS, I. E. S. **A Questão da Instrumentalidade do Serviço Social e as Dimensões Prático-Sociais no Exercício Profissional do Assistente Social na Área da Educação**. 2013. 261 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal-RN, 2013.

MEDINA, M; FERTIG, C. **Algoritmos e programação**: teoria e prática. São Paulo: Novatec editora, 2006.

RAICHELIS, R. Intervenção Profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 104. São Paulo: Cortez, 2010.

SANTOS, F. **Os sistemas de informação no serviço social**: reforço da racionalidade formal-abstrata no exercício profissional dos/as assistentes sociais. 2018. 155f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão - SE, 2018.

SERAFIM, M. D. L. A relação entre o crítico e o conservador: a formação e a prática dos assistentes sociais que atuam no Programa Bolsa Família de João Pessoa. 2014. 171 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa – PB, 2014.

VIEIRA PINTO, Álvaro. **O conceito de tecnologia**. Volume I. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

_____, _____. Volume II. Rio de Janeiro: Contraponto, 2007.