

TDIC NA FORMAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL: DA APROPRIAÇÃO NECESSÁRIA À PRÁTICA PROFISSIONAL NO SERVIÇO SOCIAL

Eixo 3 - Tecnologias digitais na Educação Superior

Vitiello, Maria Gorett Freire; Universidade Estadual de Londrina¹
Nantes, Eliza Adriana Sheuer; UNOPAR Pitágoras Anhanguera²
Suguihiro, Vera Lucia Tieko; Universidade Estadual de Londrina³

RESUMO

As Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) trazem alterações ao processo de ensino, desde o uso dos suportes materiais de leitura e busca às próprias metodologias de aula. O objetivo deste estudo é apresentar o uso das TDIC no processo de formação, com foco na percepção do aluno de Serviço Social em relação ao atendimento às demandas exigidas do assistente social. Os dados resultam de questionários online aplicados aos alunos do Serviço Social de uma universidade pública de Londrina-PR. Apresenta as TDIC usadas no processo de formação e a percepção dos alunos quanto ao uso dessas, enquanto ferramentas para a profissão. É uma pesquisa qualitativa participante, com base exploratória/descritiva, (Minayo; Gil, 2016) fundamentada em Schuartz (2019), Veloso (2010; 2011), Moran (2013), Bardin (2016) entre outros. Indica que há necessidade do uso das TDIC na formação e para o atendimento às demandas de competência do assistente social.

Palavras-chave: Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação. Serviço Social. Formação e Ensino.

INTRODUÇÃO

No âmbito do Serviço Social, as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) se apresentam como recursos que auxiliam nos processos de trabalho do assistente social. Porém, em se tratando do uso dessas tecnologias, há que se questionar as condições e objetivos de seu uso, de modo a não se limitar “apenas a operá-las” (Silva, 2003, p. 3). Logo, há que se buscar para além do

¹ Bacharel em Serviço Social, Pós-graduada em Ensino e Tecnologia, Graduanda em Pedagogia – CV: <http://lattes.cnpq.br/1074958251746463> - mariagorett.freirevitiello@uel.br

² Doutora e Mestre em Estudos da Linguagem – Docente PPGENS/UNOPAR - CV: <http://lattes.cnpq.br/5681849967722723> - elizanantes@gmail.com

³ Doutora em Serviço Social – Docente no Departamento de Serviço Social da UEL - CV: <http://lattes.cnpq.br/2371401090878231> - suguihiro@uel.br

conhecimento técnico necessário para este fim, promover a percepção e criticidade do aluno sobre o imbricamento já existente entre as TDIC e as atribuições práticas do assistente social, evidenciando suas potencialidades e limitações.

Com o uso das TDIC, educadores e instituições de ensino podem aplicar seu potencial no sistema educacional e nos processos de ensino e aprendizagem, propiciando ao aluno a percepção e capacidade de avaliação de sua eficácia.

Moran (2013, p. 63) pontua que o ensino com tecnologias será revolucionário apenas quando “mudarmos simultaneamente os paradigmas convencionais do ensino, que mantêm distantes professores e alunos, caso contrário, conseguiremos dar um verniz de modernidade, sem mexer no essencial”. Neste sentido, propostas que investem na introdução das TDIC no âmbito educacional, serão efetivadas quando apreendidas pelos professores, pois “o que transforma tecnologia em aprendizagem, não é a máquina, o programa eletrônico, o software, mas o professor” (Demo, 2008, n.p.). Assim, não basta a apropriação dos recursos tecnológicos para que ocorra a aprendizagem, essa apropriação, bem como a aprendizagem dependerá ainda de outros fatores, como a mediação pedagógica que demandará do professor capacidade de domínio desses recursos de modo a propiciar para o aluno novos saberes, sobretudo em uma perspectiva crítica.

Assim, este estudo apresenta as TDIC utilizadas no processo de formação do assistente social e a percepção do aluno quanto ao seu uso nesse processo. Os dados foram coletados por meio da aplicação de questionários Google Forms, mediante a participação da pesquisadora em uma disciplina que trata sobre Tecnologia e Informação no Curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina, resultante de uma pesquisa *Stricto Sensu* (Parecer 4.291.079 - CEP/UNOPAR) que teve por objetivo investigar a prática de ensino do uso das TDIC no processo de formação, com foco na melhoria da percepção do aluno ao atendimento das demandas exigidas do profissional de Serviço Social.

METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos da pesquisa são de cunho qualitativo que busca responder a questões particulares e se ocupa com “o universo dos significados, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes”, fenômenos humanos, entendidos como “parte da realidade social” (Minayo, 2016, p. 20).

É uma pesquisa participante, que se caracteriza pela identificação e envolvimento do pesquisador com os sujeitos investigados, com base exploratória e descritiva “que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática” (Gil, 2016, p. 28). O estudo apresenta as TDIC utilizadas no processo de formação do assistente social. Os dados, coletados por meio de questionário online aplicado a alunos do 4º ano do curso de Serviço Social de uma Instituição de Ensino Superior pública de Londrina-PR, foram analisados com base na análise de conteúdo, conforme Bardin (2016).

REFERENCIAL TEÓRICO

A incorporação das tecnologias no Serviço Social, se deve à “chamada *revolução informacional*” e se refere ao aumento de produtividade “uma nova dimensão colocada ao Serviço Social”, demandando do assistente social, aprendizado e domínio para o uso dessas tecnologias (Silva, 2003, p. 1).

No que diz respeito às Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC), “referem-se às tecnologias baseadas na tecnologia e na escrita digital” (Bertoldo *et al.* 2018, p. 622).

Quanto à utilização das TDIC no Serviço Social, essas estão a serviço da garantia dos direitos, sendo importante sua apropriação durante a formação dos assistentes sociais pois, “saber explorar os recursos e informações produzidas por diferentes bases de dados e otimizá-las a serviço da comunidade é deixar de ver a tecnologia apenas como algo instrumental, mas a ela agregar outros valores”, colocando-as, assim, “a serviço dos homens e mulheres, e não o contrário” (Schuartz, 2019, p. 32). Nessa perspectiva há que se considerar “a existência e a centralidade dos projetos (societários e profissionais) aos quais se submeterão determinados

instrumentos, meios e recursos”, de modo a compreender a importância dessas tecnologias, bem como “o seu potencial estratégico para o projeto ético-político profissional” (Veloso, 2010, p. 526). Para reflexão e discussão sobre o exercício profissional do Serviço Social há que se trazer à tona o reconhecimento da instrumentalidade para o assistente social, pois:

[...] a instrumentalidade sendo uma particularidade e como tal, campo de mediação, é o espaço no qual a cultura profissional se movimenta [...] [na cultura] os assistentes sociais recolhem e na instrumentalidade constroem os indicativos teórico-práticos de intervenção imediata, o chamado instrumental-técnico [metodologias de ação]. (Guerra, 2007, p.12).

Isto posto, discutir instrumentalidade no exercício profissional do assistente social remete à compreensão de que está se falando sobre os instrumentos necessários ao agir profissional, considerando aqueles pelos quais os assistentes sociais efetivam suas finalidades em resultados profissionais. Contudo, “uma reflexão mais apurada sobre o termo”, considerando o sufixo “idade”, denotaria que diz respeito à “capacidade, qualidade ou propriedade de algo” (Guerra, 2007, p.1). É por meio dessa capacidade profissional que ocorre a promoção de projetos, articulação junto aos seus usuários, sobretudo quanto à socialização dos seus direitos, bem como da garantia desses, enquanto direitos fundamentais sociais, que a instrumentalidade se pauta. No Serviço Social, as TDIC devem ser apropriadas pelos assistentes sociais como ferramentas que corroboram para a instrumentalidade, ao propiciar as mediações em favor das estratégias de intervenção.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Por meio do questionário aplicado à 16 discentes, identificamos suas percepções quanto ao uso das TDIC pelos professores para a execução das aulas do curso. Para 43,8% (7), os professores as utilizam frequentemente, para 37,5% (6) as TDIC são utilizadas razoavelmente e segundo 18,8% (3) os professores as utilizam pouco. Não houve nenhum indicativo de que os docentes do curso não utilizam TDIC para a execução de suas aulas. Assim, há a percepção por parte dos discentes, da necessidade do uso das TDIC para a execução das aulas no curso de Serviço Social.

Os indicativos coadunam com os estudos de Schuartz (2019) que chama atenção para o fato de que o conhecimento e a forma de apropriação do uso das TDIC no âmbito do Serviço Social devem ocorrer já nos espaços de formação. Para Schuartz (2019, p. 34), ao longo da formação, ainda durante o curso de graduação, “o aluno deveria ir tomando conhecimento dos diferentes recursos em TDIC e as possibilidades do seu uso para o exercício profissional”. Sendo a docência uma das atribuições do profissional do Serviço Social, entendemos que esse fator pode instigar no discente uma percepção crítica de como são e de como devem ser utilizadas as TDIC nos espaços de formação. Essa observação deve se dar, também, sobre o olhar e autoavaliação dos discentes, enquanto sujeito em formação, quanto a sua apropriação dos recursos tecnológicos. Neste sentido, sobre a utilização das TDIC pelos discentes para as aulas, 68,8% (11) utilizam frequentemente, 18,8% (3) utilizam pouco e 12,5% (2) utilizam razoavelmente.

Quanto ao uso das TDIC no cotidiano, 100% dos discentes utilizam frequentemente e dentre as TDIC mais utilizadas, se destacam o celular com acesso à internet e o notebook, com 100% e 87,5%, respectivamente. Questionamos como percebem a necessidade do uso dessas ferramentas como instrumento de ensino durante o curso: 50% (8) consideram que têm razoável necessidade e 43,8% (7) que tem muita necessidade. Apenas um considera muito pouca necessidade das TDIC para o ensino.

Quanto à utilização das TDIC no Serviço Social, ressalta-se que os discentes passaram pela disciplina de estágio, o que possibilitou vivenciar experiências práticas do trabalho como assistente social. Questionados sobre a área de Serviço Social, 43,8% (7) consideram que têm por característica utilizar muitas tecnologias digitais, outros 43,8% (7) que tem por característica utilizar razoavelmente e 12,5% (2) que tem por característica utilizar muito pouco as TDIC. Sobre a necessidade de aprendizado para o uso de tais ferramentas como instrumento de trabalho a serem utilizadas após sua formação, 87,5% (14) responderam que tem muita necessidade. Os indicativos apresentados demonstram que os discentes consideram necessário aprender sobre a utilização das TDIC para a prática profissional.

Questionamos quais ferramentas e recursos digitais consideram mais importantes para a realização das atividades profissionais de um assistente social. Dentre as TDIC indicadas, cinco se destacaram: o computador e a internet (50%); sistemas de informação (43,75%); pacote Office (37,5%) e o celular (31,25%). Na percepção dos discentes, o computador e a internet se equivalem, merecendo destaque, também, os Sistemas de Informação, assim, conforme Veloso (2011):

[...] a internet pode ser considerada um possível fator de potencialização do exercício profissional, seja por meio da aquisição de informações e conhecimentos importantes para o trabalho, seja por meio da divulgação e socialização de experiências já realizadas pelo Serviço Social, difundindo novas abordagens reflexões, metodologias, técnicas, enfim, oxigenando o debate profissional voltado tanto aos aspectos acadêmicos, quanto interventivos. (Veloso, 2011, p. 94).

Nesse sentido, é importante a atualização constante do assistente social, inclusive para o uso das TDIC, o que significa estar atento às discussões que permeiam os espaços políticos e de formação, bem como às demandas de trabalho. Neste prisma, compreendemos que os recursos tecnológicos têm contribuído para a efetividade das ações instrumentais desse profissional (reuniões, entrevistas, mobilizações etc.). Essa observação é pertinente para que o acompanhamento desse profissional junto às comunidades e sujeitos usuários de seus serviços seja possível e facilitado com a utilização das TDIC.

Sobre as TDIC mais usadas pelos discentes para a realização das atividades nos espaços de estágio, se destacaram o computador (50%), a Internet (37,5%); o processador de texto Word (31,5%); celular e Sistema IRSAS⁴ (25% cada). Além das referidas TDIC, demais ferramentas como o e-mail, Excel, Meu INSS e Google, também foram indicadas com 18,5% de incidência cada uma. No que se refere às TDIC mais usadas pelos assistentes sociais nos campos de estágio, se destacaram o computador (62,5%); o telefone (31,25%); o celular e o Sistema IRSAS (25%); a Internet e o software Microsoft Word (18,75%). Também foram citados o e-mail, o

⁴ Sistema Irsas - Rede de Serviços Socioassistenciais desenvolvido pela equipe técnica da Secretaria Municipal de Assistência Social em 2005, atendendo à Secretaria Municipal de Assistência Social e os serviços da Rede Socioassistencial (INSS, MP, Cohab, ACESF, CMTU, Conselhos Tutelares, Secretaria de Educação do Município e do Estado, Secretarias da Mulher, do Idoso, da Saúde, Escolas de Educação Especial). **Fonte:** <https://portal.londrina.pr.gov.br/menu-oculto-assistencia/irsas>

software Microsoft Excel, sistema institucional próprio, o Portal Meu INSS, a agenda online, o Google Maps, as Planilhas Google e o Pacote Office e sites diversos. Quanto aos *sites* mais utilizados pelos assistentes sociais para a realização das atividades nos respectivos campos de estágio se destacam o CadÚnico e INSS com 31,25% cada um, também o *site* da Prefeitura Municipal de Londrina e o Google, com 25% das respostas, cada um.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o objetivo deste estudo de apresentar o uso das TDIC no processo de formação, com foco na percepção do aluno de Serviço Social em relação ao atendimento às demandas exigidas do assistente social, a pesquisa identificou que há interesse dos discentes de que os cursos de formação disponibilizem e promovam a aproximação às TDIC, sobretudo aos recursos usados pelos assistentes sociais em suas práticas profissionais. Isto requer a identificação dos diferentes recursos usados pelos profissionais, visto que a profissão está inserida em diferentes setores de atuação. A internet, o computador, os sistemas de informação, pacote Office e o celular são, para o profissional do Serviço Social, instrumentos que permitem a amplitude de possibilidades de atuação e de intervenção. O uso de tais recursos são ferramentas que propiciam a melhoria nos atendimentos de seus usuários, por dar visibilidade às demandas e assim propiciar a elaboração de políticas de atendimento.

Assim, avaliamos que é importante propiciar nos espaços de formação, a inclusão das TDIC, sem negligenciar o investimento necessário para com os docentes, capacitando-os para o domínio desses recursos e provendo meios que possibilitem acesso a elas dentro e fora dos espaços de aula. Entendemos ser necessário que os professores tenham o suporte institucional para acessibilidade aos diferentes recursos - de uso online ou não - que possam contribuir para o bom andamento das aulas.

Por fim, defendemos a necessidade de estudos que tratem sobre a aplicabilidade das TDIC no processo de formação dos alunos do Curso de Serviço Social pois contribuem para a prática do ensino do uso dessas tecnologias e para a avaliação de sua efetividade. Essa identificação é importante considerando que, após

formados, exercerão as atribuições de assistente social com maior proximidade das ferramentas necessárias para o desempenho de suas atividades na prática profissional.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BERTOLDO, Haroldo Luiz; SALTO, Francisco; MILL, Daniel. Tecnologias de informação e comunicação. *In*: MILL, D. (Org.). **Dicionário crítico de educação e tecnologias e de educação a distância**. 1ª Ed. Campinas, SP. Papyrus, 2018. p. 617-624.

DEMO, Pedro. **TICs e educação**. 2008. Disponível em: <http://pedrodemo.blogspot.com/search/label/TICs%20e%20educa%C3%A7%C3%A3o2008>. Acesso em: 10 set. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. Ed. Atlas. 2016.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no trabalho do assistente social**. Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais, BH, maio, 2007. Disponível em: <https://www.uel.br/cesa/sersocial/pages/arquivos/GUERRA%20Yolanda.%20A%20instrumentalidade%20no%20trabalho%20do%20assistente%20social.pdf>. Acesso em 13 set 2023.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio da pesquisa social**. *In*: MINAYO, M.C.S. (org); DESLANDES, S.F.; GOMES, R. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2016. p. 9-28.

MORAN, José Manuel. Ensino e aprendizagem inovadores com apoio de tecnologias. *In*: MORAN, J.M.; MASETTO, M.T.; BEHRENS, M.A. (Org.). **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 21.ed. Campinas, SP: Papyrus, 2013. p. 11- 72.

SCHUARTZ, Antonio Sandro. **Representações sobre o docente em Serviço Social e seus reflexos: apropriação e uso das tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC)**. Tese Doutorado, 2019, 185 p. UFSC, Centro Socioeconômico, Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/215252>. Acesso em 13 set 2023.

SILVA, Marcio Antunes. Assistente social e tecnologias de informação. **Revista Serviço Social e Sociedade**, Volume 6 - Número 1; Jul/Dez 2003. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v6n1_marcio.htm. Acesso em: 21 set 2023.

II ENCONTRO
DE **DIDÁTICA**
E **TECNOLOGIAS**

I MOSTRA DE PRÁTICAS EDUCATIVAS
COM TECNOLOGIAS DIGITAIS

2023

VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa. v. 10, n. 2, 2010, p. 517-534.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, Tecnologia da Informação e Trabalho**. São Paulo; Cortez, 2011.