



## ATUALIZAÇÃO ADMISITRATIVO-TECNOLÓGICA COM INCLUSÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SETOR DE SERVIÇO SOCIAL DO HOSPITAL MUNICIPAL PÚBLICO DA SERRA (HPMS)

Eixo 1: Serviço social: Fundamentos, questão social e prática profissional

DAVID AUGUSTO ALVES DOS SANTOS<sup>1</sup>

JULIANA MARIA DA SILVA MAXIMILIANO<sup>2</sup>

EMÍLIA GUIMARÃES OLIVEIRA<sup>3</sup>

**RESUMO:** O texto procura apresentar o processo de mudanças administrativas e tecnológicas com a utilização de softwares de textos aplicados nos instrumentos tradicionalmente utilizados pela equipe de Serviço Social do Hospital Público Municipal da Serra (HPMS), localizado na cidade de Macaé-RJ. Aborda a aplicação dos elementos da Tecnologia da Informação como um facilitador da prática do Serviço Social. Apresenta também alternativas dos padrões produtivos e da organização do trabalho durante a pandemia da COVID-19 que geraram transformações na esfera do trabalho do profissional Assistente Social.

**Palavras-Chave:** Serviço social, tecnologia da informação.

**ABSTRACT:** The text presents the administrative and technological process's changes, using the text software text applied to the instruments traditionally used by the Social Work Team of the Hospital Público Municipal da Serra (HPMS), located in the city of Macaé-RJ. It addresses a application the elements of Information Technology as a facilitator for the practical of Social Work. It also presents many alternatives for production patterns and work organization during the COVID-19 pandemic, that generated transformations in the sphere of the Social Workers professional.

**Keywords:** Social work, information technology.

### APRESENTAÇÃO

---

<sup>1</sup> Assistente Social. Supervisor de equipe do Serviço Social do Hospital Público Municipal da Serra no período de 01 de julho 2016 a 16 maio de 2024, na Secretaria Municipal de Saúde de Alta e Média Complexidade, da Prefeitura Municipal de Macaé. E-mail: [social.hpms@gmail.com](mailto:social.hpms@gmail.com).

<sup>2</sup> Acadêmica de Serviço Social da Universidade Federal Fluminense, Pólo de Rio das Ostras/RJ. Estagiária de Serviço Social do Hospital Público Municipal da Serra no período de janeiro de 2022 a dezembro de 2023. E-mail: [jumaxximiliano@gmail.com](mailto:jumaxximiliano@gmail.com).

<sup>3</sup> Acadêmica de Serviço Social da Universidade Federal Fluminense, Pólo de Rio das Ostras/RJ. Estagiária de Serviço Social do Hospital Público Municipal da Serra no período de janeiro de 2022 a dezembro de 2023. E-mail: [emiliaguimaraesoliveira84@gmail.com](mailto:emiliaguimaraesoliveira84@gmail.com).



## *Identificação da unidade e do Setor*

O Hospital Evangelina Flores da Silva foi fundado em 2006, localizado em um dos distritos da região serrana de Macaé, Trapiche. O hospital é referência na área rural, atende baixa e média complexidade, internações, emergência e ambulatório. Conta com equipe multiprofissional e com atendimentos 24 horas, tanto na emergência clínica quanto pediátrica. O hospital também é referência nas cirurgias eletivas de baixa e média complexidade da saúde.

O Serviço Social é uma das especialidades que funciona ininterruptamente com sete profissionais por semana, sendo uma a cada plantão. No Hospital há uma sala exclusiva para o setor, com computador, duas mesas e cadeiras onde é realizado o acolhimento, o preenchimento da ficha social, orientação, dentre outros procedimentos.

## **INTRODUÇÃO**

No final do ano de 2019, tivemos uma queda no fornecimento de insumos de trabalho, tais como livros-ata, queda do número de impressão de formulários e outros materiais administrativos. Uma das razões que explicam esse déficit é que neste período coincidiu com o final de mandato municipal e consequente encerramento de contratos, ficando esse passivo para a próxima gestão.

Em 2020 assume nova gestão municipal e em seguida, em 11 de março de 2020 é decretado pela OMS a pandemia do coronavírus, que veio a modificar completamente todas as relações sociais e trabalhistas face aos bloqueios sanitários impostos para controlar o contágio da doença.

Se, na virada de gestão municipal, sofriamos com a falta de materiais para trabalho, em tempos de pandemia o quadro se agravou. Foi dentro deste contexto que tomamos a decisão de realizar os primeiros registros do plantão utilizando software de processamento de texto, escrevendo digitalmente e salvando em nosso computador. Os desdobramentos iremos apresentar ao longo deste artigo.



*Motivos que levam a tomada de decisão cujas tarefas preparatórias para implantação da informatização do Serviço Social foram sendo elaboradas:*

Nesta etapa do trabalho, fizemos um levantamento do material que o Serviço Social dispunha para a informatização e digitalização dos documentos. Dispomos de um computador com o pacote office (para produção de documentos digitais) que foi doado ao Setor, juntamente com uma impressora e scanner. Pesquisamos dentre as profissionais da equipe sobre: manuseio do software necessário para digitação das ocorrências utilizando os programas *LibreOffice Writer* e *LibreOffice Calc*, gravar os documentos digitados, produzir planilhas e escanear os documentos do acervo.

Realizamos o desarquivamento de todo o material produzido em papel pela equipe desde o início do trabalho do Serviço Social no Hospital, datado de 15 de janeiro de 2007, a saber: livros de registro de plantão, fichas sociais, encaminhamentos, fichas SINAN, ofícios, memorandos e relatórios.

Todas essas documentações físicas ficam arquivadas em caixas na sala do Serviço Social do Hospital. Há pacientes com internações recorrentes e a forma de arquivamento das fichas não tornava dinâmico o resgate do histórico das internações face ao volume de arquivos documentos físicos, somada a ausência de pessoal administrativo para efetuar buscas de informações dos pacientes. Para além, o levantamento de dados era precário devido a complexidade de análise e pouca praticidade. Dadas essas circunstâncias, tornou-se necessário a atualização dos procedimentos de arquivamento dos documentos.

Como não dispomos de pessoal de apoio para dar suporte, distribuímos o material desarquivado para ser escaneado pelas profissionais durante os plantões, de maneira que, nos momentos possíveis durante o expediente, pudessemos gravar o material.

Levamos exatamente dois anos de escaneamento, com destaque para as fichas sociais que foram mais de 2500 fichas. Importante registrar que cada paciente internado na clínica médica é gerado uma ficha social com a evolução exclusiva do Serviço Social durante a permanência do paciente na unidade até a sua alta.

Concomitante ao escaneamento, o registro de plantão passou a ser feito de forma digital. Salvos num serviço de armazenamento virtual fornecido gratuitamente pela empresa Google, criptografado por senha. Como medida de segurança, é realizado um backup (salvamento de dados)



externo em mídia física periodicamente.

Tanto as fichas sociais quanto os SINANs passaram a ser preenchidos digitalmente, assim como os relatórios de plantão. As fichas sociais são impressas com as informações do paciente, a evolução é feita a mão, quando o paciente recebe alta, é escaneado e arquivado digitalmente seguindo um padrão de nomenclatura.

Aprimorar o processo de armazenamento dos arquivos também implica na otimização do trabalho do Assistente Social. A nível institucional, a forma de atendimento digitalizada viabiliza maior qualidade no momento de preenchimento da ficha concomitante a entrevista com o usuário. Importante frisar que a possibilidade de digitalização não exclui a forma manual de preenchimento das fichas, contudo, será necessário que todo o material seja digitalizado após o preenchimento.

## *Justificativa*

Este artigo tem por objetivo explicitar o processo de *Atualização Administrativo-tecnológica com inclusão da informática no setor de Serviço Social do Hospital Municipal da Serra* (HPMS). Este processo foi sistematizado em forma de projeto de trabalho e concorreu ao Prêmio Servidores Inovadores do ano de 2022, tendo conquistado o segundo lugar, na categoria Gestão, subcategoria Pequenas Iniciativas, promovido pela Secretaria de Ensino Superior da Prefeitura de Macaé. Foi escrito pelo Assistente Social David Santos, tendo como referência o trabalho desenvolvido no Projeto de Pesquisa “Tecnologia da Informação a Serviço do Social: um estudo sobre o seu potencial para a gestão pública”, coordenado pelo Professor Dr. Renato Veloso, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Na pesquisa desenvolvida por Veloso (2008), “dados já coletados por meio de questionários eletrônicos aplicados à categoria profissional permitem afirmar que o uso da Tecnologia da Informação já se faz presente em nossa profissão como um dos recursos utilizados na condução do trabalho profissional”.

O debate sobre o uso da tecnologia da informação nos processos de trabalho do Serviço Social não pode ser encarado como algo isolado do conjunto das condições históricas e sociais. Nesse sentido, afirma-se, mais do que nunca, a necessidade de focar estas tecnologias como parte das



forças produtivas sociais. Categoria central no edifício teórico do materialismo histórico, as forças produtivas são o elemento dinâmico no desenvolvimento dos diversos modos de produção.

### *Inspiração Teórica*

Em 2019, iniciou-se mundialmente uma pandemia devido ao Novo Coronavírus, intitulado COVID-19. A crise sanitária matou milhares de pessoas no mundo; as medidas para evitar o contágio consistiam no distanciamento social, higienização constante das mãos e objetos com uso de álcool em gel, sabonetes e detergentes; e uso de máscaras constantes.

A pandemia da covid-19 consiste em uma crise sanitária que se soma à crise do capital, que já vinha sendo vivenciada mundialmente, o que catalisou e escancarou as desigualdades estruturais, assim como as dificuldades de atendimento à população com o recorrente desmonte e desfinanciamento das políticas sociais pelo projeto neoliberal (CFESS, 2020, s/p).

O setor da saúde foi um dos mais afetados durante a pandemia. Os hospitais lotaram e os profissionais da saúde também adoeceram. A falta de insumos, mão de obra e políticas públicas tornaram ainda mais evidente as expressões da questão social que foi agravada pelo posicionamento ultraliberal e negacionista do Governo Bolsonaro.

Ao não investir recursos suficientes e de forma racional, ao não articular a política em nível federal, ao apresentar um discurso negacionista e não alinhado com as recomendações da OMS e ao desestruturar tecnicamente o órgão gestor máximo da política de saúde. Enfim, ao contrário de articular e organizar o enfrentamento, a política de saúde do governo federal desarticulou e desorganizou as respostas necessárias e urgentes requeridas (Soares *et al*, 2021, p. 123).

Os desdobramentos da pandemia impactaram diretamente os profissionais de Serviço Social, exigindo uma nova proposta de atuação, articulações intersetoriais e inserção imediata da tecnologia da informação em vários setores para viabilizar o atendimento de forma remota. A precarização dos serviços públicos (educação, assistência, saúde, entre outros), dificultou ainda mais que a população pauperizada tivesse acesso a meios básicos de subsistência. O isolamento social ascendeu as violências domésticas, familiares, desemprego e afastamento dos estudantes das escolas, fomentando o abandono escolar.



O período trágico da pandemia reafirmou a necessidade da TI no desenvolvimento do trabalho do Assistente Social no HPMS, sob o viés de registrar de forma permanente e qualitativa os casos apresentados na região. Pode-se dizer que a pandemia evidenciou a importância da coleta de dados dos pacientes para que fosse possível identificar as demandas e as possibilidades de atuação dos profissionais de forma mais eficaz. Além de produzir registros em direção a memória histórica do Hospital.

A pandemia acelerou o processo de entrada das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no trabalho profissional de assistentes sociais, algo que já estava sendo gradualmente incorporado e vinha nos desafiando, diante das metamorfoses do mundo do trabalho. A introdução das TICs e dos meios remotos repercute nos processos de trabalho em que nos inserimos, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho [...] (CFESS, 2020, s/p).

O uso da tecnologia inserido no modo de produção capitalista, tende a reproduzir e intensificar a força de trabalho, na mesma medida que substitui a mão de obra com intenção de tornar mais efetiva a obtenção de lucro. O que determina a intencionalidade do uso da tecnologia nos espaços de trabalho e reprodução social é o projeto que ela está inserida. É possível através do uso tecnológico viabilizar acesso as aulas de maneira remota, por exemplo, na mesma medida que é possível excluir os alunos que não têm acesso a tecnologia suficiente para acessar as aulas neste mesmo modelo, assim como vimos na pandemia (Veloso, 2011).

Por isso, salienta-se o quão importante é o uso da tecnologia da informação no Serviço Social a partir de uma perspectiva democrática. A atuação crítica, direciona o percurso e o resultado, compreendendo a capacidade de expandir as possibilidades de forma positiva ao usuário. Mesmo que beneficie a instituição e o Estado sob a perspectiva do controle, a atuação do profissional é determinante na execução e planejamento do uso da T.I.

De forma geral, em definição de TI, remete ao conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos, relacionados a uma determinada infraestrutura, da qual fazem parte computadores, softwares, sistemas de redes etc., que teriam a capacidade de processar e distribuir informações para as organizações e os sujeitos sociais (Veloso, 2012, p. 75-76).

A atuação do Assistente Social também é atravessada pela precariedade dos dispositivos nas





instituições e apropriação intelectual dos profissionais. A superação da mecanização manual do trabalho consiste numa desconstrução da resistência dos profissionais à adesão da TI através de capacitação e inserção do debate já na formação acadêmica. O tecnicismo, atrelado a utilização de dispositivos digitais, deve ser rompido quando articulado com a realidade da instituição a fim de favorecer o andamento e agilidade da atuação em favor dos sujeitos sociais.

*Aplicação da tecnologia da informação nos instrumentos do Serviço Social:*

I.a. Instrumentos necessários para a elaboração de documentos.

I.a.1. Ficha Social:

Dentre os instrumentos de trabalho do Serviço Social a ficha social é o principal instrumento utilizado pela equipe. É aplicado na oportunidade do acolhimento do paciente no hospital. São coletadas todas as informações sociais relatadas pelos pacientes ou seus familiares. Todos os pacientes internados possuem fichas sociais, eventualmente, quando a profissional julgar necessário, poderá ser redigido fichas sociais dos pacientes atendidos na emergência.

As fichas sociais contém a entrevista inicial, anamnese social e o acompanhamento dos pacientes desde o primeiro dia de internação até a sua alta. Os registros de acompanhamento são feitos a partir das visitas aos leitos, que são diárias. Além das informações sobre dados básicos cadastrais, também possui espaços para preenchimento de escolaridade, acompanhante, composição familiar (nome, idade, ocupação e parentesco), diagnóstico inicial, entre outros dados que dão informações básicas para acompanhar a evolução do paciente. A ficha social é alocada em dois lugares com tipos diferentes de registro de acordo com a evolução dos casos: a ficha alocada no setor de Serviço Social com anotações e atribuições importantes para a equipe, de caráter sigiloso. A outra cópia é arquivada no prontuário geral do paciente (fichário físico), com uma evolução mais genérica e informações importantes para a equipe multidisciplinar. Através desse prontuário também é possível acompanhar a evolução do mesmo paciente, porém em outros setores como psicologia, clínica médica, resultado de exame, entre outros. Quando o paciente recebe alta, a ficha social é arquivada.

Os pacientes com demandas exclusivamente sociais são de grande relevância para o Serviço Social. São pacientes que apresentam vulnerabilidades sociais como adversidades nos



relacionamentos familiares, ausência de cuidado, pessoas em situação de rua, transtornos mentais que impossibilitam a autonomia e afetam diretamente a sua condição de saúde. Muitas vezes o paciente necessita de cuidados constantes diários, considerando o alto custo, os familiares e o paciente não têm condições financeiras para continuar com os cuidados necessários em casa. Assim, então, o paciente não recebe alta social e permanece sob os cuidados do Hospital.

O paciente internado que foi identificado pela equipe com vulnerabilidades sociais, é encaminhado para uma das Assistentes Sociais da equipe para um acompanhamento individualizado com o objetivo de identificar caminhos possíveis para solucioná-los. Esta Assistente Social passa ser a técnica de referência do paciente, ficando responsável por mediar os desdobramentos. Então, mesmo que todos “evoluam” nas fichas sociais dos respectivos pacientes com as atividades cotidianas, somente o Assistente Social responsável pelo caso se debruçará num processo investigativo, se necessário, para resolutividade ou devido encaminhamento da demanda do paciente.

## I.a.2. Livro de plantão:

Os procedimentos realizados durante o plantão são relatados em um único documento diário formando o livro de plantão.

## I.a.3. Ficha SINAN:

A ficha do Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN) é um formulário que pode ser preenchido de forma compulsória, sem que seja necessária a solicitação do paciente. É de extrema importância as informações coletadas através deste instrumento porque a partir dele é possível identificar determinadas doenças, agravos, epidemias e qualidade da saúde da população em determinado território.

O SINAN tem por objetivo o registro e processamento dos dados sobre agravos de notificação em todo o território nacional, fornecendo informações para análise do perfil da morbidade e contribuindo, desta forma, para a tomada de decisões em nível municipal, estadual e federal





(IBGE, 2023, s/p).

### III. b: do uso do software

*Software* é uma sequência de instruções escritas para serem interpretadas por um computador para executar tarefas específicas. Também pode ser definido como os programas, dados e instruções que comandam o funcionamento de um computador, *smartphone*, *tablet* e outros dispositivos eletrônicos (Coelho, 2023).

Os programas utilizados para o trabalho com os instrumentos do Serviço Social são do pacote LibreOffice, que reúne softwares de texto, planilha e apresentação desenvolvido e trabalhado por um projeto da organização sem fins lucrativos, a The Document Foundation. É uma fundação sem fins lucrativos, independente, autônoma e democrática para promover o

desenvolvimento do software de escritório. Os objetivos da entidade são: “prover acesso a nossas ferramentas de produtividade sem custo; encorajarmos as traduções, documentação, e suporte de nosso software no idioma do usuário; promovermos e participarmos ativamente na criação e no desenvolvimento de padrões abertos e software livre com processos transparentes, abertos e de revisão por pares.”

Com a utilização destes softwares está sendo possível a criação, arquivamento e catalogação de diversos documentos e a geração de um banco de dados, que pode potencializar a dimensão investigativa do trabalho profissional, oferecendo elementos e condições para melhorar o trabalho profissional (Velooso, 2011).

### VI. Sensibilização da equipe, quebra de paradigmas com mudanças das rotinas administrativas e avaliações dos processos. (Treinamento da equipe):

As modificações da base técnica da produção com a informática, a biotecnologia, a robótica entre outras inovações tecnológicas influenciam os contornos do mercado profissional dos assistentes sociais (Iamamoto, 2009, p. 243).

O Parecer 492/2001 do *Conselho Nacional de Educação/Câmara Superior de Educação*,



que determina as Diretrizes Curriculares para os Cursos de Serviço Social define no seu segundo item, as competências e habilidades dos profissionais. Dentre estas, as primeiras são as Competências e habilidades (gerais) que ficaram assim definidas:

*2. Competências e Habilidades:*

*A) Gerais*

A formação profissional deve viabilizar uma capacitação teórico- metodológica e ético-política, como requisito fundamental para o exercício de atividades técnico-operativas, com vistas à:

(....) utilização dos recursos da informática. (destaque nosso).

As novas requisições e demandas postas à profissão exigem novas habilidades, competências e atribuições, exigindo do profissional não tratar o espaço profissional apenas a partir das demandas, mas também buscar formação contínua para impulsionar o “fortalecimento da luta contra-hegemônica comprometida com o universo do trabalho” (Iamamoto, 2009, p. 344), pois os espaços profissionais contêm elementos simultaneamente reprodutores e superadores da ordem.

À luz dessa discussão é que podemos espriar entre a equipe a urgência na atualização dos procedimentos profissionais que, através de reuniões e treinamentos práticos, conseguimos sensibilizar a equipe para tais mudanças, entendendo os limites e possibilidades do cotidiano.

## V. Resultados. Benefícios coletados após a implantação dos novos procedimentos administrativos;

Atualmente, com a rotina exercida pelos Assistentes Sociais no Hospital Municipal da Serra, os métodos de organização e arquivamento dos dados dos pacientes encontram-se com acesso seguro e digitalizado. A quantidade de casos sociais no hospital é significativa, trazendo relevância para a memória dos pacientes que passam por aqui e tem seus registros e históricos registrados.

Como um espaço também educacional e aprimoramento profissional, a digitalização das fichas possibilitaram estudos dinâmicos pelas estagiárias e um levantamento de dados significativo para a perfilação de usuários do Hospital.

A inserção da tecnologia da informação possibilitou praticidade no cotidiano do profissional. A busca por prontuários com reincidência facilita a construção do histórico dos pacientes e usuários, o que pode ser útil para outros equipamentos também.



O processo de inserção do TI é contínuo e o aprimoramento constante. Os desafios começam na formação acadêmica do Assistente Social e a atravessam sua atuação no que tange a disponibilidade de dispositivos, materiais, acesso a internet, dentre outros meios necessários para possibilitar o avanço tecnológico nas instituições.

Concordando com Colmán (2004):

Que a inclusão do ensino de informática nos cursos de Serviço Social é um passo importante como reconhecimento do papel que as novas tecnologias têm nos ambientes de trabalho mas, é nossa tarefa, enquanto responsáveis pela formação profissional, propor conteúdos que qualifiquem a apropriação das tecnologias de informação e os sistemas de informação pela nossa profissão. Nesse sentido, amplia-se necessariamente o sentido dado à “informática” pelas diretrizes curriculares. Diante da atual conjuntura, apesar das dificuldades, o Hospital Público Municipal da Serra tem os dispositivos necessários para que o setor do Serviço Social continue a integração com a Tecnologia da Informação. Apresentando cada vez mais benefícios à população usuária, conservando a memória e história da instituição e sendo referência em novos métodos de organização e logística documental.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das mudanças organizacionais, administrativas e trabalhistas forçadas pela epidemia da COVID-19, pudemos perceber que houve necessidade urgente de recriar o que se vivia na prática profissional antes da pandemia e o que se vê na realidade como desejável em relação às práticas e representações em torno da ação profissional do Assistente Social. A aplicação da Tecnologia da Informação está sendo, em nosso olhar, um primeiro passo para que possamos vislumbrar, a partir da interlocução com outras áreas da saúde, no nosso caso no âmbito hospitalar, saídas possíveis para entregar resultados com maior eficiência à população.

Esse primeiro diagnóstico aponta para a necessidade de atualização continuada das Assistentes Sociais no uso dos instrumentos da informática, necessária para acompanhar o processo evolutivo. Para superar esse desafio passa pela sensibilização administrativa no investimento material e treinamento dos servidores, essenciais para construção de uma prática avançada e humanizada. Concordando com Veloso (2011): “A apropriação da Tecnologia da Informação pelos assistentes sociais depende, de um lado, da existência de condições de trabalho adequadas, e de outro, de um processo de formação profissional que dê conta das demandas postas à profissão e auxilie esse



processo.”

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Parecer CNE/CES 492/2001**. Diretrizes Curriculares Nacionais dos cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. Brasília. Publicado no Diário Oficial da União de 09/7/2001, Seção 1, p. 50.

CFESS. **Trabalho e Teleperícia**: orientações para assistentes sociais. CFESS, 2020. Disponível em: <<https://www.cfess.org.br/arquivos/teletrabalho-telepericia2020CFESS.pdf>>. Acesso em: 30 de ago. de 2023.

COELHO, Taisa. **O que é software**. Disponível em: <https://www.significados.com.br/software/>. Acesso em 14 de out. de 2023.

COLMÁN, Evaristo. “Notas sobre o ensino de “informática” nos cursos de serviço social”. **Serviço Social em revista**. Vol. 7 nº1. Jul/ Dez 2004.

IBGE. Comitê de Estatísticas Sociais. **Sistema de Informação de Agravos de Notificação de Violência Interpessoal ou autoprovocada**, 2023. Disponível em : <<https://ces.ibge.gov.br/base-de-dados/metadados/ministerio-da-saude/sistema-de-informacao-s-de-agravos-de-notificacao-sinan>>. Acesso em: 30 de set. de 2023.

GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade do processo de trabalho do Serviço Social. **Serviço Social e Sociedade** , nº62. São Paulo: Cortez, 2002.

IAMAMOTO, M. “Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. In: CFESS/ABPESS. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. publicação Conselho Federal de Serviço Social (CFESS); Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), Brasília, 2009.

SOUZA, Martha Coelho de. “Processo de trabalho e demandas postas ao serviço social”. Notas de aula. **Revista Universitas**. Ano 10, nº 19 - Julho/Dezembro 2016.

NETTO, J. P. Transformações societárias e Serviço Social - notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Serviço Social e Sociedade**, nº 50. São Paulo: Cortez, 1996.

OPAS. Organização Pan-Americana da Saúde: Histórico da Pandemia de Covid-19, disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19> . Acesso em 16/09/2023.

PORTAL CIDADES BR. **Servidores Inovadores foram premiados em 2ª edição de Prêmio**. Disponível em: <https://cidadesbr.com.br/2022/12/15/servidor-publico/>. Acesso em: 26 de nov. De 2024.

PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAÉ. **Divulgação do resultado do Prêmio Servidores Inovadores**. Disponível em: <https://www.macaee.rj.gov.br/midia/conteudo/arquivos/1671224797.pdf>. Acesso em: 26 de nov. de 2024



SINAN. **Sistema de Informação de Agravos de Notificação de Violência Interpessoal ou autoprovocada**. Disponível em: <https://portalsinan.saude.gov.br>. Acesso em: 25 de jun. de 2023.

SILVA, Cavalcante Soares; CORREIA, Maria Valéria Costa; SANTOS, Viviane Medeiros dos. “Serviço Social na política de saúde no enfrentamento da pandemia da covid-19”. *Serv. Soc. Soc.*, São Paulo, n. 140, p. 118-133, jan./abr. 2021.

SILVA, Márcio Antunes. Assistente Social e Tecnologias da Informação. **Serviço Social em Revista**. Disponível em [https://www.uel.br/revistas/ssrevista/c\\_v6n1\\_marcio.htm](https://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v6n1_marcio.htm). Acesso em 24 de ago. de 2023.

SOUZA, Elba Alice Santos de. A instrumentalidade na prática do assistente social. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. Ano. 07, Ed. 07, Vol. 06, pp. 126-136. Julho de 2022. ISSN: 2448-0959. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/ciencias-sociais/a-instrumentalidade>. Acesso em 24 de ago. de 2023.

THE DOCUMENT FOUNDATION. **História do LibreOffice**. Disponível em <https://pt-br.libreoffice.org/sobre-nos/historia-do-libreoffice/>. Acesso em 14 de out. de 2023.

VELOSO, Renato dos Santos. Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação. **Em Pauta**, Rio de Janeiro, RJ, v.9, nº 27, p. 71-90. Revista da Faculdade de Serviço Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. 2011

\_\_\_\_\_. “**Tecnologia da informação**: contribuição importante para o exercício profissional?”. Tese de Doutorado . Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.