O SERVIÇO SOCIAL E O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC'S) NA FORMAÇÃO E NO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DA(O) ASSISTENTE SOCIAL

SOCIAL SERVICE AND THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (ICT's) IN THE TRAINING AND PROFESSIONAL PRACTICE OF ASSIST SOCIAL

Savio Silva Lima[1]

Maria Alice Costa Fernandes[2]

Maria Fernanda Carvalho[3]

Rogério Rian Alves de Macedo[4]

Lígia Vieira da Silva Cavalcante[5]

Resumo: As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) estão cada vez mais em uso no Serviço Social, apesar de seus entraves. Este trabalho visa entender a relação entre as TIC´s e o Serviço Social. Para isso, fez-se uma revisão bibliográfica integrativa, que revelou limites no uso das TIC's, por falta de letramento e exclusão digital. Assim, espera-se contribuir com a ampliação de estudos nesta área.

Palavras-chave: Exercício Profissional. Formação. Serviço Social. Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC's).

Abstract: Information and Communication Technologies (ICTs) are increasingly in use in Social Work, despite their obstacles. This work aims to understand the relationship between ICTs and Social Work. For this, an integrative bibliographic review was carried out, which revealed limits in the use of ICTs, due to lack of literacy and digital exclusion. Thus, it is expected to contribute to the expansion of studies in this area.

Keywords: Professional Exercise. Training. Social Service. Technologies of Information and Communication (ICT's).

[1] Discente do Curso de Bacharelado em Serviço Social da Faculdade Princesa do Oeste (FPO). E-mail: savio.silva@alu.fpo.edu.br

[2] Discente do Curso de Bacharelado em Serviço Social da Faculdade Princesa do Oeste (FPO). E-mail: alice.costa@alu.fpo.edu.br

[3] Discente do Curso de Bacharelado em Serviço Social da Faculdade Princesa do Oeste (FPO). E-mail: fernanda.carvalho@alu.fpo.edu.br

[4] Discente do Curso de Bacharelado em Serviço Social da Faculdade Princesa do Oeste (FPO). E-mail: rogerio.rian_alves@yahoo.com

[5] Orientadora. Mestre em Ensino. Professora do Curso de Bacharelado em Serviço Social da Faculdade Princesa do Oeste (FPO). Crateús-CE. E-mail: ligia.vieira@fpo.edu.br

1.INTRODUÇÃO

O Serviço Social é uma profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho, que emerge em um dado momento do desenvolvimento capitalista, em sua fase monopolista, como resposta da classe dominante às expressões da questão social e as manifestações da classe trabalhadora por melhores condições de vida e trabalho.

De acordo com Martinelli (2000), a origem do Serviço Social tem a marca profunda do capitalismo. É uma profissão que nasce com uma identidade atribuída, com práticas direcionadas a classe trabalhadora na ilusão de servir, sendo na verdade um instrumento da burguesia para o controle social.

No Brasil, o Serviço Social surge na década de 1930 e perpassa por diferentes fases, que tencionam o seu desenvolvimento e amadurecimento enquanto profissão, levando-o a assumir uma postura crítica em consonância com o Projeto Ético Político da Profissão que constitui-se em três pilares: Código de Ética Profissional do Assistente Social (1993), Lei de regulamentação da Profissão (nº 8.662/1993) e as Diretrizes Curriculares (1996).

Hoje, no Brasil a profissão conta com aproximadamente 240 mil assistentes sociais com inscrição ativa (CFESS, 2024). Segundo os dados da pesquisa publicada CFESS, em 2022 que reúne análises de dados de mais de 44 mil profissionais, que participaram do Recadastramento Nacional do Conjunto CFESS-CRESS, realizado entre os anos de 2016 e 2019, sobre o Perfil de Assistentes Sociais no Brasil: Formação, Condições de Trabalho e Exercício Profissional, verificou-se que é majoritariamente uma profissão considerada de gênero feminino (92%). Sobre a formação profissional o ensino presencial é responsável por 76% das graduações, no entanto verifica-se forte expansão do ensino na modalidade EaD (Ensino a Distância).

A atuação profissional sofreu diversas transformações de acordo com o desenvolvimento econômico, político e social de cada época. Dentre as atribuições do profissional na contemporaneidade, podemos mencionar as adaptações trazidas com a implementação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's).

Os avanços no mundo tecnológico trazem uma era de uma comunicação rápida, que tem facilitado o acesso da população a inúmeros serviços de toda

natureza. Diante desses avanços deve-se discutir sobre os desafios profissionais da(o) assistente social, tanto no seu processo formativo, como em seu exercício profissional.

Podemos conceituar as TIC's como sendo um conjunto de tecnologias que permitem a produção, o acesso e a propagação de informações. A partir do avanço tecnológico, surgiram novas tecnologias, que se difundem pelo mundo como formas de propagação de conhecimento além de facilitar a comunicação entre as pessoas (Rodrigues et al., 2014 apud Rodrigues, 2016).

Segundo dados da pesquisa TIC Domicílios 2023 (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024) 84% das residências brasileiras possuíam acesso à Internet, sendo aproximadamente 64 milhões de domicílios. No entanto, a presente pesquisa também evidencia que aproximadamente 12 milhões de domicílios brasileiros não possuem internet. Os motivos para a falta de conexão mais recorrentes são o custo e a falta de habilidade com a internet.

Ainda de acordo com a pesquisa, cerca de 21 milhões de brasileiros, com 10 anos ou mais, nunca acessaram a internet, sendo os grupos que mais se destacam: pessoas com 60 anos ou mais, os das classes D e E e os que estudaram até o Ensino Fundamental. Dessa forma, observa-se que parte significativa da população não tem acesso à internet, seja por razões econômicas, de idade, escolaridade, falta de habilidades dentre outros fatores que levam a exclusão no acesso aos direitos via TIC's.

As Tecnologias da Informação e Comunicação estão cada vez mais presentes na sociedade e possuem um importante papel de potencializar o exercício profissional das(os) assistentes sociais, que se encontra cada vez mais mediado pelo uso de tecnologias digitais. De acordo com Veloso (2011), trata-se de uma temática importante que apesar de ser reconhecida pela categoria profissional, não vem sendo suficientemente discutida pela mesma.

A partir desse contexto, nos inquietamos em responder ao seguinte questionamento: Como as TIC's atravessam a formação e a atuação profissional de assistentes sociais no Brasil?

Com base nessa indagação, o objetivo geral deste artigo é compreender a relação entre Serviço Social e as Tecnologias da Informação e Comunicação TIC's. O estudo estabeleceu três objetivos específicos: levantar os impactos das TIC's na formação da(o) Assistente Social; analisar os avanços e possibilidades

das TIC’s no exercício profissional e conhecer os entraves das TIC’s na atuação profissional da(o) Assistente Social.

A relevância deste estudo está pautada em contribuir com as discussões acerca das TIC’s no processo de formação e a atuação profissional de assistentes sociais no Brasil, o que viabiliza a identificação de pontos positivos e negativos e as possíveis limitações, ampliando os estudos sobre a temática.

O presente artigo está estruturado em cinco seções. Na primeira está essa introdução, seguido do referencial teórico, discutindo principalmente as categorias: serviço social, formação e atuação profissional seguida da terceira seção que corresponde a metodologia onde apresentamos as características da pesquisa e os métodos adotados para a sua execução, a quarta evidencia os resultados e discussões onde contém os principais achados da revisão integrativa e por fim as considerações finais que trazem um levantamento dos achados da pesquisa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O Serviço Social surgiu no Brasil no final da década de 1930, pois no país foi desencadeado o processo de industrialização. Com o passar do tempo, ficaram mais evidentes as expressões da questão social que, segundo Cerqueira, Junior e Abreu (2022, p. 57486), pode assim ser definida:

> A questão social associa-se de modo direto com o pauperismo na sociedade. Desta forma é essencial buscar compreender as formas de pobreza. O dito “exclusão social”, que frequentemente ouvimos, apresenta uma estrutura capitalista, na qual é o modelo que maior parte dos países vivem.

Conforme o fato citado acima, com o surgimento desse fenômeno no país, foi necessário acionar um profissional que atuasse junto ao público de trabalhadores, surgindo então no Brasil as primeiras Assistentes Sociais. Vale ressaltar que elas também foram utilizadas como massa de manobra pela burguesia, com o intuito de acalmar a classe trabalhadora que visava reivindicar os seus direitos.

As assistentes sociais dessa época, possuíam um fazer profissional considerado inquisidor, como a forma de um “interrogatório”, onde os trabalhadores ou a classe subalternizada eram culpabilizados por estarem

sofrendo com os fragmentos da questão social. Aos trabalhadores era orientado a mudar seu modo de vida para superar esse fenômeno, retirando toda a culpa da burguesia, do estado e do capitalismo.

Com o passar dos anos, estes profissionais começaram a mudar o seu fazer profissional, o tornando menos conservador, mas com o surgimento da ditadura militar e a repressão dela acabam trazendo de volta este viés conservador, mas de antemão é preciso entender o que foi esse processo, Netto (2005, p. 12) nos diz que:

> O que importa acentuar, nesta funcionalidade econômica e política do estado emergente depois do golpe de abril, é que ela determinava, simultaneamente, as suas bases sociais de apoio e de recusa. Nas condições dadas, promover a heteronomia implicava levar adiante a exclusão política - inclusive, para além das classes subalternas, a de setores da própria coalizão vitoriosa. por isso mesmo, reside naquela dupla funcionalidade do Estado pós-64 o seu caráter essencial: ele é antinacional e antidemocrático [...]

A ditadura militar foi uma época de muita luta para o Serviço Social, pois é nesse período que ele passa pelo movimento de reconceituação da profissão, tentando se desvencilhar do seu viés conservardor, algo muito difícil pois as/os Assistentes Sociais só conheciam o fazer profissional daquela forma, tendo que reinventar ele. Um marco muito importante para o movimento de reconceituação é o congresso da virada em 1979 ainda na época da ditadura militar, sendo um encontro onde os profissionais da área deliberaram sobre melhores condições de trabalho, fazendo os Assistentes Sociais que compareceram a ele se mobilizassem e lutassem mais em favor da classe trabalhadora.

Ao final da ditadura, o Serviço Social se encontra mais alinhado na defesa dos direitos dos trabalhadores e pouco tempo depois com a Constituição Federal de 1988 e o novo código de ética da profissão de 1993 se reforça ainda mais, em decorrência do acesso a novos direitos sociais, de uma nova forma do fazer profissional, surgimentos de novas demandas nos campos de atuação e novas atribuições desmontando toda a questão de ajuda e da filantropia. Tendo em vista todas estas modificações o Serviço Social começou a ser implementado em outros campos de atuação sendo eles: na saúde, educação, faculdades e o surgimento de novos equipamentos de Assistência Social.

Além disso, vale salientar que o acesso a estes novos direitos e atribuições vão sofrer influência das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) que de acordo com Oliveira, Sousa e Moura (2015, p. 78):

> TIC's consistem em TI bem como quaisquer formas de transmissão de informações e correspondem a todas as tecnologias que interferem e mediam os processos informacionais e comunicativos dos seres. Ainda, podem ser entendidas como um conjunto de recursos tecnológicos integrados entre si, que proporcionam por meio das funções de software e telecomunicações, a automação e comunicação dos processos de negócios, da pesquisa científica e de ensino e aprendizagem.

Portanto a utilização das TIC's no Serviço Social é considerada tardia, podendo ser em decorrência de uma antiga visão do fazer profissional dos Assistentes Sociais ou até mesmo das ferramentas que antes eram utilizadas. Percebe-se também um aumento das formações por meio da educação a distância (EAD), tudo isto em decorrência das Tecnologias da Informação e Comunicação cada vez mais utilizadas e em desenvolvimento, mas esse tipo de formação é considerado problemático devido o afastamento das salas de aulas, dos professores e de debates entre diferentes cursos, dificultando a retirada de dúvidas, as trocas durantes as aulas e os debates (Vitiello et al, 2023).

No âmbito da formação acadêmica destes profissionais percebe-se um enfoque atualmente sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação nos equipamentos onde eles atuarão, possuindo muita influência no exercício profissional devido elas facilitarem a vida dos usuários, pois estes não necessitam de locomover grandes distâncias para acessar um determinado serviço ou benefício, longas filas são evitadas, evitar o desgaste emocional de longas viagens, garanta mais agilidade nos processos e acompanhamento em tempo real deles. Sendo assim tudo muito facilitado pela conexão e o Brasil tendo grande porcentagem de pessoas que têm acesso a elas, segundo dados da pesquisa TIC Domicílios 2023 (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024) 84% das residências brasileiras possuem acesso à Internet, sendo aproximadamente 64 milhões de domicílios.

3. METODOLOGIA

Nesta seção discorreremos sobre o percurso metodológico adotado para a realização desta pesquisa. A mesma, quanto a sua abordagem, pode ser considerada como sendo do tipo qualitativa. As pesquisas qualitativas de acordo com Guerra (2014, p. 12 apud Minayo, 2008) podem ser conceituadas como

> [...]na pesquisa qualitativa, o importante é a objetivação, pois durante a investigação científica é preciso reconhecer a complexidade do objeto de estudo, rever criticamente as teorias sobre o tema, estabelecer conceitos e teorias relevantes, usar técnicas de coleta de dados adequadas e, por fim, analisar todo o material de forma específica e contextualizada. Para a referida autora, a objetivação contribui para afastar a incursão excessiva de juízos de valor na pesquisa: são os métodos e técnicas adequados que permitem a produção de conhecimento aceitável e reconhecido.

Considerando os objetivos traçados neste estudo, que é de: levantar os impactos das TIC's na formação do Assistente Social; Analisar os avanços e possibilidades das TIC's no exercício profissional do Assistente Social e conhecer os entraves das TIC's no exercício profissional. Entendemos que esta abordagem foi a que mais se adequou.

Quanto aos métodos de procedimentos, adotamos a revisão bibliográfica, do tipo revisão integrativa de literatura. A revisão bibliográfica é aquela que, segundo Sousa, Oliveira e Alves (2021, p. 65) [...] está inserida principalmente no meio acadêmico e tem a finalidade de aprimoramento e atualização do conhecimento, através de uma investigação científica de obras já publicadas.", ela auxilia o pesquisador a ter conhecimento sobre a temática ser desenvolvida, aproximando o autor dela ajudando-o na escolha da problemática e do método mais adequado para o desenvolvimento da pesquisa. Já a revisão integrativa para Souza, Silva e Carvalho (2010, p.103) pode ser conceituada como

> A revisão integrativa, finalmente, é a mais ampla abordagem metodológica referente às revisões, permitindo a inclusão de estudos experimentais e não-experimentais para uma compreensão completa do fenômeno analisado. Combina também dados da literatura teórica e empírica, além de incorporar um vasto leque de propósitos: definição de conceitos, revisão de teorias e evidências, e análise de problemas metodológicos de um tópico particular. A ampla amostra, em conjunto com a multiplicidade de propostas, deve gerar um panorama consistente e compreensível de conceitos complexos, teorias [...]

Ainda segundo os autores a revisão integrativa é composta de 6 etapas. Sendo a primeira fase onde há a elaboração da pergunta norteadora do estudo, tendo em vista isto, para este artigo o questionamento desenvolvido foi: como as TIC's atravessam a formação e a atuação profissional de Assistentes Sociais no Brasil?

Tendo a pergunta norteadora elaborada passa-se para a segunda fase, onde é realizada a busca de dados, neste artigo ela foi concebida por meio das bases de dados SciELO e Periódicos da CAPES onde foram utilizadas as palavras-chaves: "SERVIÇO SOCIAL" and "TECNOLOGIA", para a análise dos artigos que seriam escolhidos, foi utilizado um recorte temporal de 10 anos, em conseguinte se utilizou um método de exclusão, sendo desconsiderados obras que não fossem da língua portuguesa e repetidos.

Ao final da segunda fase, é começada terceira etapa tendo como intuito uma análise prévia dos dados que foram encontrados, onde essa investigação visou averiguar o método abordado, o tipo de pesquisa e os resultados dos trabalhos, sendo eles em sua maioria considerados satisfatórios e que se alinhavam bastante com os tópicos contemplados por este. Tendo a terceira etapa concluída, passa-se para a quarta fase, onde se é realizada uma análise mais aprofundada dos trabalhos que foram selecionados na outra etapa, sendo feita uma leitura minuciosa de todos, para confirmar se eles contemplavam os assuntos que seriam abordados neste artigo.

Com o final da quarta etapa, passa-se para quinta fase onde são comparados todos os artigos selecionados, nela delimitou-se as prioridades deste estudo e encontrou-se uma baixa quantidade de publicações sobre esta temática, finalizada essa etapa, inicia a sexta que é onde acontece a revisão integrativa em questão será abordada na seção de resultados e discussões

Os artigos selecionados foram sistematizados, para os leitores terem uma visão mais ampla dos trabalhos que foram utilizados neste, sendo organizados por meio de um quadro com as seguintes informações: o título, autor(a), ano de publicação e o portal confira a seguir

Quadro 1 - Sistematização de publicações

Título do Artigo	**Autores**	**Ano de publicação**	**Link para acesso**

A Compreensão Da Questão Social E Aspectos Tecnológicos: Uma Construção interventiva com o uso da tecnologia social	Keila Helena Garcez Abreu, Carlos Guilherme Moraes Cerqueira e João Batista Bottentuit Junior	2022	https://www.journalijdr.com/sites/default/files/issue-pdf/24904.pdf
Educação a distância e formação profissional do/da assistente social: elementos para o debate	Patrícia Palmeira Gonçalves e Claudia Neves da Silva	2020	https://doi.org/10.1590/1982-02592020v23n1p90
Educação superior sob a lógica do capital e a formação em Serviço Social	Mariana Rocha Menezes e Sofia Laurentino Barbosa Pereira	2024	https://v3.cadernoscajuina.pro.br/index.php/revista/article/view/567/563
O Letramento Digital para a efetividade das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação na formação do assistente social	Maria Gorett Freire Vitiello, Eliza Adriana Sheuer Nantes, Vera Lucia Tieko Suguihiro, Samira Fayes Kfouri da Silva E Claudiana Tavares da Silva Sgorlon	2023	https://periodicos.utfpr.edu.br/etr/article/view/16772/9810
Questão social, brecha digital e tecnologia: expressões de desigualdade na sociedade da informação	Fabio Jardel Gaviraghi e Estêvão Yamin	2023	https://www.scielo.br/j/sssoc/a/MY97gfN3XPKW5vHDQNKtb5s/?lang=pt
Sistemas algorítmicos, lucratividade do capital e implicações nas políticas sociais	Helena Lúcia Augusto Chaves e Maria Angelina B. de Carvalho de A. Camargo	2022	https://www.scielo.br/j/sssoc/a/tmxsL3CJx4dcBZRbsK6WcKK/?lang=pt
Serviço Social e tecnologias de saúde	Fernanda Nunes da Rosa Mangini, Sheila Kocourek e Laureana Vargas Silveira	2018	https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/sss/article/view/8655203/19331
Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação	Renato Veloso	2012	https://www.e-publicacoes.uerj.br/revistaempauta/article/view/2499/1933
Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais	Rita Cavalcante e Rosa Prédes	2022	https://www.scielo.br/j/sssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnxDDVJ/?lang=pt

Tecnologia, trabalho e informação sob a ótica da desigualdade social: implicações na política social	Maria Luiza Amaral Rizzotti e Ana Patrícia Pires Nalesso	2022	https://www.scielo.br/j/sssoc/a/6x3tngqQnskfhFMhFqVJrYz/?lang=pt
UM OLHAR CRÍTICO-REFLEXIVO SOBRE AS TICs	Joselita Olivia da Silva Monteiro	2023	https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/sesoperspectiva/article/view/5822/6291

Fonte: Elaborado pelos autores com base no dados coletados (2024)

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com o site oficial do governo brasileiro (gov.br), o Programa de Governo Eletrônico do Estado brasileiro surgiu no ano 2000, quando foi criado o Grupo de Trabalho Interministerial que tinha o objetivo de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação (Chaves; Camargo, 2022). Apesar de recente, o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelo Estado e sociedade em geral, não é nem de longe o início dos marcos tecnológicos. Como afirma Monteiro (2023) com base em Marx, o fundamento da tecnologia é originado na maquinaria, e já desde este momento a máquina destina-se à potencialização do processo de desenvolvimento das forças produtivas e efetiva a exploração da força de trabalho. Já na Revolução Industrial no século XVIII os avanços tecnológicos aparecem como entraves na vida dos trabalhadores, visto que se inicia o processo de substituir a mão de obra humana pela maquinaria, que desde sempre está a serviço da classe burguesa.

> Explicitar a maneira como Marx enxerga o desenvolvimento das forças produtivas condicionado pelo trabalho fornece uma lente para entender que a maquinaria existe em razão do homem e que o seu uso capitalista é o meio pelo qual se intensifica o processo de trabalho, haja vista a sua desqualificação, desregulamentação e substituição da força de trabalho em muitos casos (Monteiro, 2023, p. 45-46).

Corrobora com esta ideia, Abreu, Cerqueira e Junior (2022) reiterando que se por um lado a tecnologia promove desenvolvimento, por outro, abre espaço para expressões da questão social, no sentido de “usurpar” o trabalho humano, como notamos ao resgatar o aspecto histórico das Revoluções Industriais ao longo dos séculos.

Para Antunes (2020) apud Chagas e Camargo (2022) as TIC´s são mecanismos centrais à acumulação capitalista contemporânea para a preservação e a ampliação da lei do valor por meio da constituição de novos laboratórios de experimentação do trabalho, como a uberização, o home office e a EAD (Educação a Distância).

Esse contexto impacta diretamente e indiretamente a vida de todos os indivíduos, mas afeta de maneira particular o Serviço Social. Isso ocorre tanto no processo de formação, cada vez mais ofertado na modalidade de ensino a distância, quanto no trato direto com a questão social, que, como mencionado, estão profundamente relacionadas ao uso da tecnologia.

No início dos anos 1990 o Brasil perpassa pelo aprofundamento do neoliberalismo, que dentre as muitas mudanças ocorridas no país promoveu o aumento das privatizações e a responsabilização privada dos direitos sociais que deveriam ser de encargo do Estado. Nesse cenário, na educação, aqui em ênfase o ensino superior brasileiro, o que passa a vigorar são as orientações de organismos internacionais, a exemplo das medidas impostas pelo Banco Mundial (BM), para atender os interesses, sobretudo, mercadológicos, nacionais e internacionais (Menezes; Pereira, 2024). O documento publicado pelo Banco Mundial (1994) aponta para uma

> [...] estratégia de diversificação das instituições e dos cursos de ensino superior, sob o pressuposto do desenvolvimento de universidades públicas, privadas e de instituições não universitárias, se concentra principalmente em cursos politécnicos e de curta duração, direcionados para trabalhadores e filhos de trabalhadores (Gonçalves ;Silva, 2020, p. 91).

Com a justificativa de levar o ensino superior aos mais desfavorecidos, sem grandes dispêndios financeiros.

Nesse sentido, tem-se nos últimos anos o aumento no número de cursos na modalidade à distância e um aumento das instituições privadas de ensino. No caso Serviço Social, aqui analisado, segundo dados divulgados pelo Sistema de Regulação do Ensino Superior (e-MEC) em 2023 de um total de 316.367 vagas para adentrar na graduação em Serviço Social, 248.263 (78,5%) são na modalidade de ensino a distância e apenas 68.104 (21,5%) ofertadas em ensino presencial (Brasil, 2023). Percebe-se, portanto, que a profissão enfrenta um crescimento exponencial de formação a distância, “que denota uma formação

aligeirada e alinhada a um projeto educacional mercantilista" (Menezes; Pereira, 2024, p. 14). Além disso, dos cursos ofertados apenas 68 (10,9%) são gratuitos, enquanto 556 (89,1%) privados (Brasil, 2023). Esses dados demonstram o que já foi mencionado anteriormente acerca da lógica de privatização da educação que prevê o lucro em detrimento da qualidade.

No que tange os entraves para o ensino a distância (EAD) Gonçalves e Silva (2020) apontam algumas questões no tocante à dimensão ensino-aprendizagem-extensão do ensino superior, como a sobrecarga de trabalho, a desvalorização do trabalho docente, a ausência de treinamento para o ensino por meios digitais, apontado por Vitiello et al (2023) como a necessidade do letramento digital para alunos e professores, a estratificação das funções, a fragilização da supervisão de estágios, que ficam restritas à questões burocráticas, como a documentação, a ausência de projetos de pesquisa e extensão, a falta de comunicação entre docentes e discentes e a debilidade nos processos de orientação para escrita de trabalhos de conclusão de curso, o que leva a falta de rigor científico e o empobrecimento do processo investigativo na formação a distância.

> Esse cenário demonstra um retrocesso em relação ao que a categoria construiu nos últimos vinte anos, com a formulação das diretrizes curriculares que representam a direção social crítica para a formação que proporcione aos educandos a possibilidade de apreensão do processo histórico como totalidade, a apreensão das particularidades da constituição e do desenvolvimento do Serviço Social e do capitalismo no Brasil, do significado social da profissão, das demandas consolidadas e emergentes postas à profissão (Golçalves; Silva, 2020, p. 98).

Contudo, vale ressaltar que apesar de todos os entraves apresentados na formação em EaD ela acaba sendo muitas vezes a única opção para estudantes que desejam cursar o ensino superior, como afirma um dos entrevistados da pesquisa de Gonçalves e Silva (2020, p. 93) "por sua condição de aluno-trabalhador foi a opção viável para aquele momento de sua vida."

Conforme supracitado, não é apenas a formação em Serviço Social que sofre transformações devido ao avanço das TICs, mas a prática profissional também. A desigualdade no acesso e no uso das tecnologias impacta diretamente a população atendida pelos assistentes sociais, sobretudo os

grupos mais vulneráveis, como as pessoas em situação de pobreza, idosos, comunidades periféricas e aqueles sem acesso a uma educação tecnológica de qualidade. A/o assistente social, que lida cotidianamente com essas populações, deve não apenas ser consciente dessa realidade, mas também estar preparado para atuar frente a essas desigualdades. Um dos desafios mais evidentes nesse contexto é a necessidade de adaptação da prática profissional para atender demandas que envolvem a utilização de ferramentas digitais, ao mesmo tempo em que se deve garantir a inclusão daqueles que não têm o mesmo acesso, como afirmam Gaviraghi e Yamin (2023, p. 9)

> O acesso às TICs e à internet está relacionado diretamente com o poder de aquisição, representando uma nova face da exclusão social: enquanto uns têm acesso ao ciberespaço e a todas as fontes de informação disponíveis em bilhões de websites, outros são privados da interação com esses conteúdos, limitando sua criatividade e acesso à informação.

A informatização de serviços públicos e privados, a digitalização de documentos e processos e o crescente uso de plataformas online exigem que o assistente social não apenas tenha conhecimento dessas ferramentas, mas também saiba como mediá-las de maneira ética e inclusiva. Conforme destacam Cavalcante e Prédès (2022), o avanço das tecnologias de informação e comunicação no campo das políticas sociais impõe à profissão o desafio de incorporá-las sem perder de vista os princípios éticos e o compromisso com a inclusão social. A atuação profissional precisa ser capaz de identificar as barreiras tecnológicas que podem comprometer o acesso de indivíduos e grupos ao exercício de seus direitos, como no caso de serviços sociais online que exigem conexão à internet e o uso de dispositivos tecnológicos.

Outro desafio que o assistente social enfrenta é a necessidade de integrar as tecnologias de forma crítica e reflexiva em sua prática. O assistente social não pode simplesmente se render à tecnologia como uma solução para todos os problemas, mas precisa considerar as limitações e os impactos sociais que ela pode gerar. Isso envolve, entre outras coisas, o reconhecimento da privacidade, da segurança dos dados e do respeito aos direitos das pessoas assistidas. A digitalização de processos pode, em alguns casos, representar um avanço, mas também exige uma vigilância constante para evitar que certos grupos fiquem

ainda mais à margem, seja pela falta de habilidades digitais, seja pela falta de acesso à infraestrutura necessária.

Colaborando com esse pensamento de Rizzotti e Nalesso (2022, p. 5), na sociedade contemporânea,“a tecnologia ocupa a vida de muitos, mas também produz os infoexcluídos, a desigualdade se agudiza”. Para o assistente social, isso representa um desafio ético e prático: como garantir que todos os cidadãos, independentemente de sua condição socioeconômica, possam usufruir de seus direitos, especialmente no que diz respeito a políticas públicas digitais?

A constante evolução das tecnologias exige que os profissionais de Serviço Social se atualizem e se capacitem continuamente. O assistente social deve ser formado não apenas para atuar nas dimensões tradicionais da profissão, mas também para compreender as novas tecnologias e suas implicações sociais. A formação deve abranger tanto o conhecimento técnico sobre as ferramentas digitais quanto o desenvolvimento de uma postura crítica em relação a elas, para que o profissional possa, de maneira reflexiva, utilizá-las em suas intervenções. Afirmam Rizzotti e Nalesso (2022, p. 104):

> Mas o que se quer demarcar com a inclusão do binômio gestão de políticas sociais e inovação tecnológica é a capacidade do uso de ferramentas que permitam mais aproximação entre a sociedade civil e o Estado, na medida em que a velocidade da produção de informações e sua disseminação ampliariam o leque de conhecimento e poderiam, em tese, alterar a correlação de forças, partindo do pressuposto de que a participação guarda relação direta com a socialização do saber. Nessa linha, as ferramentas digitais, em vez de serem uma forma de exclusão, passariam a ser um modo potencial de aprofundar a participação.

A inclusão digital não deve ser vista apenas como o fornecimento de dispositivos e acesso à internet, mas como um processo educativo, que envolve a capacitação das pessoas para o uso crítico e consciente das tecnologias. Nesse sentido, o assistente social, além de promover a inclusão digital, tem um papel importante na educação para o uso das tecnologias, fornecendo aos usuários o conhecimento necessário para acessar informações, compreender o funcionamento de sistemas públicos digitais e, principalmente, garantir que a tecnologia não seja uma barreira, mas sim um vetor de emancipação social.

Mangini e Silveira (2018) destacam a importância de o Serviço Social compreender e incorporar as tecnologias, tanto as assistenciais quanto as gerenciais, para melhorar a eficácia do atendimento e a promoção do cuidado

integral à saúde. Ao abordar essas tecnologias, Mangini (2018) enfatiza a necessidade de uma atuação crítica e ética, que leve em consideração as desigualdades sociais e as especificidades dos sujeitos atendidos, evitando a tecnocratização da assistência e mantendo o compromisso com os direitos humanos e a justiça social. Colaborando com a ideia elaborada por Cavalcante e Prédes (2022), Mangini (2018) foca especificamente nas tecnologias no contexto da saúde, Cavalcante (2022) amplia a discussão para as tecnologias de informação e comunicação (TICs) no campo das políticas sociais, enfatizando o impacto dessas tecnologias nas práticas profissionais dos assistentes sociais. Ambas as autoras destacam o desafio de integrar essas ferramentas de maneira crítica e responsável, sem perder de vista as especificidades sociais e as desigualdades que marcam as populações atendidas. Cavalcante (2022) ressalta que as TICs podem tanto ampliar o alcance das políticas sociais quanto contribuir para a gestão mais eficiente dos serviços, enquanto Mangini (2018) observa que, na área da saúde, o uso das tecnologias exige um olhar atento para as condições de vida dos usuários e para a promoção de um cuidado integral e humanizado. Juntas, essas abordagens ressaltam a necessidade de uma atuação ética e reflexiva dos assistentes sociais frente à crescente digitalização dos serviços públicos.

> Nessa conjuntura desafiadora quando se aprofunda a resposta ultraneoliberal e fascista à crise do capital ampliada com a crise sanitária, as TIC se tornaram uma mediação substantiva para a nova morfologia do trabalho, orientada por uma precariedade estrutural das condições e das relações de trabalho na reestruturação produtiva (Antunes, 2018), da qual as assistentes sociais participam (Cavalcante; Prétes, 2022, p. 118).

Veloso (2011) analisa como as inovações tecnológicas, especialmente as relacionadas à digitalização e ao uso de sistemas informatizados, têm transformado tanto as condições de trabalho quanto às práticas profissionais no campo do Serviço Social. O autor discute como as tecnologias da informação, ao alterarem as dinâmicas do mercado de trabalho e a gestão de políticas sociais, exigem dos assistentes sociais uma adaptação contínua, além de uma reflexão crítica sobre seu uso. Ao destacar o impacto dessas tecnologias nas relações sociais, no processo de inclusão digital e no próprio exercício da profissão, Veloso enfatiza a necessidade de uma atuação do assistente social

que, sem perder de vista as demandas da sociedade contemporânea, preserve o compromisso com a defesa dos direitos humanos e a promoção da justiça social, evitando que a tecnificação do trabalho seja um obstáculo ao atendimento integral e humanizado dos sujeitos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do atual cenário em que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) encontram-se cada vez mais presente na formação e trabalho do assistente social, torna-se imprescindível analisar e discutir sobre os entraves e potencialidades que essa realidade apresenta.

No decorrer desse estudo observou-se que a graduação em Serviço Social pela modalidade EaD (Ensino a Distância) tem crescido rapidamente no Brasil, e com ela algumas fragilidades são apresentadas, como a ausência do tripé ensino-pesquisa-extensão a partir do ensino por meios digitais. Também verificamos que apesar das fragilidades apresentadas na formação EaD, ela é muitas vezes a única opção para aqueles que desejam cursar o ensino superior.

O profissional de Serviço Social convive cotidianamente com as exigências das novas tecnologias em sua rotina de trabalho. As TICs facilitam os processos de comunicação com os usuários e outros profissionais, agilização dos processos entre outros aspectos. No entanto, é importante reconhecer que a incorporação das TIC's, no exército profissional do assistente social também apresenta alguns entraves, tendo em vista que parte significativa da população não tem acesso a internet, seja por razões econômicas, de idade, escolaridade, falta de habilidades com a internet, sendo essa em suas maioria a população atendida pelos profissionais de Serviço Social.

Dessa forma, verifica-se, os desafios postos aos assistentes sociais em seu cotidiano de trabalho para garantir a inclusão e o acesso dos usuários aos serviços digitais, especialmente aqueles que não possuem acesso a internet e dispositivos eletrônicos adequados, o que leva a necessidade de adaptar a prática profissional para atender as demandas desses usuários.

Assim, o presente artigo contribui com as discussões acerca das TIC's no processo de formação e a atuação profissional de assistentes sociais no Brasil, ampliando e aprimorando os estudos sobre a temática.

6. REFERÊNCIAS

ABREU, Keila Helena Garcez; CERQUEIRA, Carlos Guilherme Moraes; JUNIOR, João Batista Bottentuit. **A compreensão da questão social e aspectos tecnológicos:** uma construção interventiva com o uso da tecnologia social. *International Journal of Development Research*, 2022. Disponível em: https://www.journalijdr.com/sites/default/files/issue-pdf/24904.pdf. Acesso em: 13 dez. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. ***Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior*. e-MEC – Sistema de Regulação do Ensino Superior, 2023.** Disponível em: https://emec.mec.gov.br/emec/nova. Acesso em: 16 dez. 2024.

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. **Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais.** *Serviço Social & Sociedade*, n. 144, p. 110–128, maio 2022. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282022000200110&lang=pt. Acesso em: 14 dez. 2024.

CHAVES, Helena Lúcia Augusto; CAMARGO, Maria Angellina B. de Carvalho de. **Sistemas algorítmicos, lucratividade do capital e implicações nas políticas sociais.** *Serviço Social & Sociedade*, n. 144, p. 17–32, maio 2022. Disponível em: https://www.scielo.br/j/sssoc/a/tmxsL3CJx4dcBZRbsK6WcKK/?lang=pt. Acesso em: 13 dez. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). ***A gente quer o CFESS no CNAS!*** Brasília, 2024. Disponível em: https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/2113. Acesso em: 11 dez. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). ***Perfil de assistentes sociais no Brasil: formação, condições de trabalho e exercício profissional.*** Brasília, 2022. Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/2022Cfess-PerfilAssistentesSociais-Ebook.pdf. Acesso em: 11 dez. 2024.

GONÇALVES, Patrícia Palmeira; SILVA, Cláudia Neves da. **Educação a distância e formação profissional do/da assistente social: elementos para o debate.** *Revista Katálysis*, v. 23, n. 1, p. 90–100, jan. 2020. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1982-02592020v23n1p90. Acesso em: 13 dez. 2024.

GUERRA, Elaine. ***Manual de pesquisa qualitativa.*** **Portal do IFSC, 2014**. Disponível em: https://docente.ifsc.edu.br/luciane.oliveira/MaterialDidatico/P%C3%B3s%20Gest%C3%A3o%20Escolar/Legisla%C3%A7%C3%A3o%20e%20Pol%C3%ADticas%20P%C3%BAblicas/Manual%20de%20Pesquisa%20Qualitativa.pdf. Acesso em: 12 dez. 2024.

MANGINI, Fernanda Nunes da Rosa; KOCOUREK, Sheila; SILVEIRA, Laureana Vargas. **Serviço social e tecnologias de saúde: o desafio da subversão democrática.** *Serviço Social e Saúde*, Campinas, v. 17, n. 1, p. 65–94, 2018. DOI: 10.20396/sss.v17i1.8655203. Disponível em: https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/sss/article/view/8655203. Acesso em: 18 dez. 2024.

MARTINELLI, Maria Lúcia**. *Serviço social: identidade e alienação*.** 6. ed. São Paulo: Cortez, 2000. Acesso em: 10 dez. 2024.

MENEZES, Mariana Rocha; PEREIRA, Sofia Laurentino Barbosa. **Educação superior sob a lógica do capital e a formação em Serviço Social.** *Cadernos Cajuína*, v. 9, n. 4, p. e249420, 2024. DOI: 10.52641/cadcajv9i4.567. Disponível em: https://v3.cadernoscajuina.pro.br/index.php/revista/article/view/567. Acesso em: 12 dez. 2024.

MONTEIRO, Joselita Olívia da Silva. **Um olhar crítico-reflexivo sobre as TICs: o "acaso" da sua incorporação por parte do Serviço Social.** *Revista Serviço Social em Perspectiva*, v. 7, n. 1, p. 44–62, 2023. DOI: 10.46551/rssp.202303. Disponível em: https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/sesoperspectiva/article/view/5822. Acesso em: 14 dez. 2024.

NETTO, José Paulo. ***Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64.*** 15. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

RIZZOTTI, Maria Luisa Amaral; NALESSO, Ana Patrícia Pires. **Tecnologia, trabalho e informação sob a ótica da desigualdade social: implicações na política social.** *Serviço Social & Sociedade*, n. 144, p. 91–109, maio 2022. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282022000200091&lang=pt. Acesso em: 18 dez. 2024.

RODRIGUES, Ricardo Batista. ***Novas tecnologias da informação e da comunicação.*** Recife: IFPE, 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/304540259_Novas_Tecnologias_da_Informacao_e_da_Comunicacao. Acesso em: 10 dez. 2024.

SOUZA, Marcela; SILVA, Michelly; CARVALHO, Raquel. **Revisão integrativa: o que é e como fazer.** *SciELO*, 2010. Disponível em: https://www.scielo.br/j/eins/a/ZQTBkVJZqcWrTT34cXLjtBx/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 14 dez. 2024.

CETIC.BR. ***Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros:*** *TIC Domicílios 2023.* São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024. [Livro eletrônico]. Acesso em: 10 dez. 2024.

VITIELLO, Maria Gorett Freire; NANTES, Eliza Adriana Sheuer; SUGUIHIRO, Vera Lucia Tieko; SILVA, Samira Fayes Kfouri da; SGORLON, Claudiana Tavares da Silva. **O letramento digital para a efetividade das tecnologias digitais de informação e comunicação na formação do assistente social.**

Ensino e Tecnologia em Revista, Londrina, v. 7, n. 3, p. 64–78, set./dez. 2023. Disponível em: https://periodicos.utfpr.edu.br/etr/article/view/16772/9810. Acesso em: 10 dez. 2024.

VELOSO, Renato. **Serviço social, trabalho e tecnologia da informação.** *Revista Em Pauta*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 27, p. 71–90, jul. 2011. Disponível em: https://www.e-publicacoes.uerj.br/revistaempauta/article/view/2499/1933. Acesso em: 10 dez. 2024.

YAMIN, Estêvão; GAVIRAGHI, Fábio Jardel. **Questão social, brecha digital e tecnologia: expressões de desigualdade na sociedade da informação.** *Serviço Social & Sociedade*, v. 146, n. 3, p. e6628318, 2023. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282023000300300&lang=pt. Acesso em: 18 dez. 2024.