



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

**Eixo temático: Política Social e Serviço Social**

**Sub-eixo: Política de Educação**

**PARA ALÉM DO ACESSO: ASSISTENTES SOCIAIS NA EDUCAÇÃO BÁSICA E  
INCLUSÃO DIGITAL**

**FABIO JARDEL GAVIRAGHI<sup>1</sup>**

**SHEILA KOCOUREK<sup>2</sup>**

**ESTÊVÃO YAMIN<sup>3</sup>**

**RESUMO:**

O objetivo é refletir sobre a atuação e a contribuição do assistente social na educação básica em relação ao uso e apropriação das tecnologias da informação e comunicação, considerando o avanço da sociedade da informação e a demanda por inclusão digital. Foi constatada uma separação entre os indivíduos que aproveitam as oportunidades do ciberespaço e aqueles que não, ocorrendo uma brecha digital.

**Palavras-chave:** Serviço Social. Educação básica. Inclusão digital. Sociedade da informação. Tecnologias da informação e comunicação.

**ABSTRACT:**

The objective is to reflect on the role and contribution of social workers in basic education in relation to the use and appropriation of information and communication technologies, considering the advancement of the information society and the demand for digital inclusion. A separation was found between individuals who take advantage of cyberspace opportunities and those who do not, resulting in a digital divide.

---

<sup>1</sup> Universidade Federal de Santa Maria

<sup>2</sup> Universidade Federal de Santa Maria

<sup>3</sup> Universidade Federal de Santa Maria

**Keywords:** Social Work. Basic education. Digital inclusion. Information society. Information and communication technologies.

## INTRODUÇÃO

As múltiplas faces da questão social estão presentes nos mais diversos espaços, dentre os quais as instituições educacionais, que constituem espaços privilegiados de sociabilidade e manifestações e enfrentamento de violências. A trajetória da educação pública brasileira é marcada pelas disputas societárias que culminaram na concepção da educação como direito humano e universal, garantida pela Carta Cidadã de 1988 como direito social. A educação, nesse viés, é um processo de internalização do conhecimento pelos indivíduos, que culmina no desenvolvimento contínuo das faculdades físicas, intelectuais e morais do ser, reforçando a simbiose presente entre os processos educacionais e os processos sociais.

Nesse caminho, a educação, em especial a educação básica, se mostra como espaço de atuação profissional, apesar de não tão jovem, inovador, para o Serviço Social, principalmente com a promulgação da Lei nº 13.935/2019, que garante os serviços de psicologia e de serviço social para atender às necessidades e prioridades definidas pelas políticas de educação, por meio de equipes multiprofissionais, assegurando o aumento de campos de trabalho para ambas as áreas na educação básica pública (BRASIL, 2019).

Atualmente, vive-se em um momento em que as tecnologias da informação e comunicação (TICs) são instrumentos protagonistas e estão se tornando cada vez mais comuns no dia a dia das populações. As relações sociais passam a ser estruturadas de modo multidirecional, em uma distribuição horizontal de interações, e a informação e o conhecimento estão ganhando um papel central. Como resultado, o acesso a essas informações se tornou uma necessidade básica.

A sociedade da informação coloca em uso um novo processo comunicativo que molda a cultura, a política, a economia e a educação, bem como apresenta alterações nas sociabilidades e nas relações com o espaço tempo que demarcam a vida hodierna. As tecnologias da informação e comunicação, juntas à Internet, com suas potencialidades de alastramento do conhecimento, permitem a pluralidade de pensamentos, a participação coletiva e o rompimento de barreiras fronteiriças, possibilitando novas experiências de pensamento e cognição, propondo uma sociedade cada vez mais deslocalizada e mundializada (Castells, 1999; Lévy, 2010; Schaff, 1995).



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

A gênese dessa sociedade já apontava que, baseada nas tecnologias da informação e comunicação, “a nova economia afeta a tudo e a todos, mas é inclusiva e exclusiva ao mesmo tempo; os limites da inclusão variam em todas as sociedades, dependendo das instituições, das políticas e dos regulamentos”, ao mesmo tempo que alertava para o fato de que “a volatilidade financeira sistêmica traz consigo a possibilidade de repetidas crises financeiras com efeitos devastadores nas economias e nas sociedades” (Castells, 1999, p. 203). Nesse sentido, as desigualdades sociais se manifestam também no âmbito das TICs, apresentando vantagens competitivas entre grupos sociais distintos entre os setores sociais de baixos poderes aquisitivos em relação àqueles com maiores possibilidades e opções de acesso à informação.

Com isso, o presente ensaio se desafia a refletir sobre a atuação e a contribuição do assistente social na educação básica, perante a comunidade escolar, em relação ao uso e apropriação das tecnologias da informação e comunicação, considerando o avanço da sociedade da informação e a demanda por inclusão digital. Trata-se de uma investigação que, a partir da perspectiva do materialismo histórico e seguindo as concepções dialéticas, emprega o método monográfico para fornecer uma explicação abrangente dos fenômenos que se deseja analisar.

Para tratar o objetivado, separa-se o presente artigo em dois estágios. Primeiramente apresentou-se os movimentos trilhados do Serviço Social na educação básica brasileira, assim como a atuação do profissional na área. Em um segundo momento, abordou-se sobre a sociedade da informação e seu impacto na educação, para compreender a intenção da atuação profissional frente ao cenário de demanda de inclusão digital.

### **“Olá mundo!”: Serviço Social na Educação Básica**

O tema da educação como afirmação da liberdade, princípio central do projeto ético-político do Serviço Social, abarca antigas reflexões, anteriores mesmo ao pensamento liberal. A perspectiva da educação como promotora da emancipação humana através da liberdade, não apenas como conceito ou como aspiração do ser, mas sim em seu modo de instauração histórica, é trazida por Paulo Freire quando a compreende como ferramenta de fazer do homem “um ser cada vez mais consciente de sua transividade, que deva ser usada, tanto quanto possível, criticamente ou com acento cada vez maior de racionalidade” (FREIRE, 2015, p. 86). Em outros termos, interpreta-se a educação como dispositivo capaz de garantir a democracia, implicando intrinsecamente na possibilidade de mudança, como prática da liberdade.

Nesse prisma, é consenso conceber a educação como condição *sine qua non* para o exercício da cidadania, principalmente meio a uma sociedade baseada no conhecimento e na informação, fazendo com que aqueles que não têm acesso à educação sejam impedidos de participar da vida tanto cultural quanto econômica da sociedade. A educação aparece, nesse cenário, “como estratégia fundamental de mudança no e do sistema, à medida que fundamenta o Estado de direito, restringindo fortemente, via instrumentação da cidadania, a voracidade do capital” (Demo, 1994, p. 103).

A educação, portanto, deve ser garantida através de uma política social do conhecimento, que poderia sinalizar o esforço ético de valorizar o poder emancipatório da educação assim como contrapor às tendências excludentes da sociedade de classes (Demo, 1998, p. 190). Projetando a cultura humana no consciente esforço de um equilíbrio entre os interesses individuais x privados e os sociais x públicos, constata-se que, apesar de a sociedade ser dividida em classes, todos são iguais como seres humanos, fazendo com que os menos favorecidos demandem um amparo, no âmbito da educação, num duplo sentido: i) mediante uma educação escolar democrática, visando um modelo de cidadania participativa; e ii) pela garantia de oferta de uma educação de qualidade para todos e sob responsabilidade do Estado (Goergen, 2013, p. 170).

Em direção oposta, a educação institucionalizada está à mercê do capital uma vez que atua como ferramenta não só de fornecer os conhecimentos e o pessoal necessário para a máquina produtiva em prol do sistema, mas também em implantar na subjetividade da população valores que passam a legitimar os interesses dominantes (MÉSZÁROS, 2008, p. 35), concretizando o projeto do capital em promover uma estrutura hierárquica e de dominação. Pode-se entender que a educação, através das suas diversas instituições, ocupa uma posição estratégica no que se refere os processos de difusão da ideologia dominante que, na concepção gramsciana, se manifesta implicitamente em todas as mais diversas relações laborais e sociais, sendo os aparelhos hegemônicos como os catalizadores desta (GRAMSCI, 1978, p. 16). A escola, por conseguinte, é compreendida como uma das maiores organizações culturais, devido a quantidade de indivíduos que abrange, assim, com o potencial de ser uma importante ferramenta para o campo dominante.

Ao considerar os espaços educacionais pela quantidade expressiva de sujeitos que reúnem, junto às suas diversidades, estes se revelam como ambientes dinâmicos e dialéticos em que processos de inclusão, exclusão, construção e negação são experienciados. É nesse cenário

que as instituições de educação têm exigido esforços das suas equipes para identificar e enfrentar desafios frente às diversas mostras da questão social.

No que se refere à inserção do Serviço Social na educação brasileira, esta não se configura como demanda nova à categoria, uma vez que, resgatando períodos progressos, é requisitado pelo Estado na ótica do controle social, da disciplina e do ajustamento às normas. No Brasil, “os marcos iniciais do Serviço Social (1936) se deram em um período sinuoso, em que a educação brasileira perpassava por um processo de democratização, com extensão das oportunidades de acesso à escola, em todos os níveis de ensino” (Dentz; Silva, 2015, p. 15), junto a um momento de forte repressão estatal com perspectiva de conter o movimento proletário que se culminara.

No âmbito escolar, portanto, o Serviço Social apareceu como um espaço de “ação social”, em que devia se prestar subsídios de informações sobre a vida dos estudantes. Ainda, os estudos presentes na categoria apontavam para uma área intitulada Serviço Social Escolar, os quais se identificava a perspectiva da unidade família, Igreja e Estado (PINHEIRO, 1985).

Com a reconceituação da identidade profissional a partir da década de 1980 e em aproximação com as tradições teóricas que sublinhavam os movimentos populares da época, o Serviço Social se permite a observar a escola como instrumento ideológico e, assim, a categoria revê seu papel no espaço escolar, com vistas a construir práticas profissionais que não sirvam única e exclusivamente ao capital. A nova cultura crítica da profissão fez com que, de ora em diante, a escola fosse concebida como direito social, materializado, inclusive, no art. 6º da mais recente Constituição Federal, em que se lê: “são direitos sociais a *educação*, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados” (Brasil, 1988, grifo nosso).

A Lei nº 9.394/1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional) é um marco para a regularização e organização da educação brasileira, alimentada pelos princípios fundamentais da Carta Cidadã. A educação básica, formada pela educação infantil, ensino fundamental e ensino médio, é concebida pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) como a responsável por “desenvolver o educando, assegurar-lhe a formação comum indispensável para o exercício da cidadania e fornecer-lhe meios para progredir no trabalho e em estudos posteriores” (Brasil, 1996).

Apesar de se reconhecer a importância da promulgação da LDB, o modelo organizacional da educação brasileira apresentava e apresenta inquietações, uma vez que a legislação vem



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

como forma de “ajuste dos sistemas educacionais às demandas da nova ordem do capital e as demandas por uma efetiva democratização do acesso ao conhecimento em todos os seus níveis” (Frigotto; Ciavatta, 2003, p. 97). Atrelada aos moldes neoliberais do governo Fernando Henrique Cardoso (1995-2002) e construída a partir de mais de 30 organizações científicas, políticas e sindicais, a tramitação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional foi instituída sob uma estratégia de ganhar tempo e implementar, aos poucos, a reforma educacional por decretos e outras medidas institucionais, facilitando a implementação de um modelo de educação sob os interesses capitalistas (Frigotto; Ciavatta, 2003, p. 109).

A educação básica, nesse sentido, apresenta sua face economicista e mercantilista, pois há um fraco investimento efetivo na pasta, uma desvalorização do magistério e sua materialização é voltada principalmente para a formação de mão de obra para a indústria – especialmente no nível médio de ensino, em que se valorizou o técnico integrado com forte incline aos cursos breves, modularizados visando a empregabilidade (Frigotto; Ciavatta, 2003, p. 121).

É nesse cenário que o assistente social é não só convidado, mas convocado a adicionar a educação em seu rol de espaços de atuação. Especificamente, o assistente social inserido na educação básica deve estar disposto a propor ações que a) progridam as condições das famílias da comunidade escolar, especialmente no que tange as políticas de Seguridade Social; b) favoreçam a abertura de canais de comunicação e participação dos sujeitos da comunidade escolar com os processos decisórios da escola; c) ampliem o conhecimento e disseminem a informação acerca do âmbito social à comunidade escolar; d) viabilizem ações socioeducativas sobre os mais diversos temas de relevância; e) compreendam o contexto social em que a escola está inserida para, assim, ser (re)construído o projeto pedagógico da instituição; e f) articulem interlocução da escola com instituições do segundo e terceiro setor, visando os interesses e demandas da escola (Martins, 2000, p. 244).

Há ainda que reconhecer a competência de espaço de articulação política que a escola possui. Nesse prisma, o assistente social pode atuar com vistas a a) dar vez e voz a estudantes e responsáveis, a fim de implantar uma construção coletiva dos espaços escolares; b) discutir temas transversais na instituição de ensino, no âmbito político dos interesses e demandas da comunidade escolar; e c) incentivar a mobilização coletiva dos estudantes e fomento de suas ferramentas, como os grêmios estudantis (Moreira, 2020, p. 183).

A mediação do assistente social entre a tríade escola x família x comunidade é primordial para a efetivação de seus objetivos como profissional atento à importância do fortalecimento dos



vínculos. A fortificação da tríade “que constitui o elo fundamental para o ingresso, regresso, permanência e sucesso da criança e adolescente na escola” é o fruto da atuação profissional de maior relevância para a luta contra a exclusão social (Martins, 2000, p. 244).

O profissional, ao elaborar da melhor forma sua atuação, poderá intervir junto a todos os segmentos do cenário escolar, tanto técnico quanto de organização da comunidade escolar externa. Nesse sentido, a interdisciplinaridade, compreendida como a “contribuição de diversas disciplinas para a construção de um objeto comum, em uma ‘zona de interseção’” (Honorato; Pinheiro, 2007, p. 89), tem papel central devido sua capacidade de permitir uma observação dinâmica dos indivíduos assistidos e compreender a totalidade das relações na instituição.

Desde os anos 2000, a implantação do Serviço Social na Política de Educação como responsabilidade pública é pauta da categoria. A partir de então, a inserção do profissional na educação básica tem sido tema de diversos grupos de trabalho em eventos e nos conselhos regionais. A matéria também é tópico do Poder Legislativo desde 2000, quando o Projeto de Lei nº 3.688/2000 entrou em discussão na casa, mas que só em 2019 se tornou realidade, com a promulgação da Lei nº 13.935/2019. A aprovação do texto foi fruto das intensas mobilizações dos Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS), do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), dos Conselhos Regionais de Psicologia (CRP), do Conselho Federal de Psicologia (CFP) e das demais organizações de profissionais que culminaram em uma vitória do coletivo.

Para além da garantia do acesso à educação escolarizada à população, a promoção de uma educação que “contribua para emancipação humana e que não prescinde, para tanto, da apropriação, pela classe trabalhadora, do acervo cultural, científico e tecnológico produzido pela humanidade” (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2013, p. 44) deve ser âncora do profissional da área. É nesse sentido que a atuação do Serviço Social não deve estar desvinculada dos documentos que formam o projeto ético-político profissional, assim como demais orientações, resoluções e debates que contribuem para uma intervenção crítica e ressaltam a particularidade do trabalho do assistente social.

### **Contribuições do assistente social na Educação Básica para a inclusão digital**

Conforme anteriormente abordado, em um universo cada vez mais conectado e com forte presença da informática, a inclusão digital urge como estratégia fundamental para a inserção de todos os atores da sociedade no ciberespaço. Esta, como resposta ao déficit de acesso material e



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

apropriação das tecnologias, permite o advento e afloramento de novas visões de sociedade e novos modelos de interação, geração de conhecimento e participação social.

A Era da Informação pôs, no âmbito da educação, desafios claros para a docência no que tange o uso das tecnologias da informação e comunicação em sala de aula. Em uma sociedade em que a informação é compartilhada e disseminada de forma multilateral e entre várias figuras, é requerido ao professor que este não seja apenas um transmissor do conhecimento, mas também um provocador, incentivando a geração de sujeitos críticos, competentes, criativos e flexíveis (Schuartz; Sarmiento, 2020, p. 430). Nesse sentido, a formação continuada se apresenta como essencial para que o corpo docente, junto a toda equipe escolar, compreenda as tecnologias da informação e comunicação como recursos que podem enriquecer as aulas, potencializar os processos reflexivos e colaborar para a elaboração de novos saberes.

Em tempos em que a mercantilização da educação aparece de forma mais evidente é possível que as tecnologias da informação e comunicação sejam tratadas como incômodos ou recursos que possam substituir a atividade da docência. No entanto, tal compreensão é errônea, pois os artefatos digitais implantados na escola reforçam a necessidade de mediação do professor no processo. Para tanto, reivindica-se aos docentes (e discentes) o afloramento das interrelações nas teias de reconstrução e reinterpretação na autonomia do discurso, significando um contínuo processo na gestão do conhecimento (Demo, 2009, p. 19).

O cenário de desenvolvimento contínuo das tecnologias da informação e comunicação demanda que não se ignore mais o seu potencial nos processos de ensino e aprendizagem. Dessa forma, aos professores cabe assimilar como mecanismos “que instigam a cooperação e parceria na produção do conhecimento e podem contribuir para processos educativos que superem os limites entre o físico e o virtual” (Schuartz; Sarmiento, 2020, p. 431). Essa compreensão permite com que se produza um novo estilo de pedagogia que favorece tanto as aprendizagens personalizadas como as em rede, transformando a figura do docente em animador e incentivador da inteligência coletiva dos grupos de alunos que opera (LÉVY, 2010, p. 160).

Para a devida implementação destas práticas, chama-se atenção para a necessidade de capacitação constante por parte do corpo docente para não só um manuseio adequado das tecnologias, mas também o uso de metodologias de ensino que valorizem estas para que haja uma maior e melhor interação multilateral entre professor x estudante x comunidade escolar x sociedade civil, fazendo com que o aprender não fique restrito à sala de aula, mas incorporado à realidade do discente. Evidentemente esta diligência não se restringe somente ao corpo docente:





Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

a prática interdisciplinar nesse âmbito se torna fundamental, necessitando da atuação conjunta entre pedagogos, professores, profissionais da área de tecnologia, equipe multiprofissional e demais comunidade escolar. Para isso, “uma boa solução nesse sentido pode ser a criação de equipes responsáveis pela capacitação e pelo uso desses recursos nos processos de ensino e aprendizagem”, para assim “agregar competências de cunho digital à solidez teórica que os professores carregam consigo [...] como meio de fortalecer o processo de aprendizagem dos alunos” (Schuartz; Sarmiento, 2020, p. 431-432).

É no âmbito do desenvolvimento das tecnologias, da informática, da informação e da comunicação, elementos fundamentais da sociedade capitalista moderna, que se identificam desigualdades quanto ao acesso de grandes contingentes populacionais às TICs. Concorde-se com Silveira (2001, p. 5) quando redige que “ter acesso à tecnologia e abrir as portas para o mundo da informação é o passo inicial, mas pequeno”. O acesso às tecnologias da informação e comunicação e à Internet está relacionado diretamente com o poder de aquisição, representando uma nova face da exclusão social: enquanto uns tem acesso ao ciberespaço e todas as fontes de informação disponível em bilhões de websites, outros são privados da interação com esses conteúdos, limitando sua criatividade e acesso à informação.

Diante da situação de iniquidade, negação de direitos e cidadania, vê-se a urgência de incluir uma grande parte da população ao dilúvio informacional do ciberespaço e orienta-la sobre a difusão de conhecimento. A estruturação da sociedade em todas as esferas está sendo cada vez mais influenciada pelas tecnologias ligadas à rede, portanto, todas as camadas sociais devem se preparar para acompanhar o progresso tecnológico, seja para acesso ao trabalho, educação ou interação social.

Desse modo, pode-se notar o fenômeno da brecha digital, formada pela parte do mundo que está fora do cenário de distribuição de informações por meio de tecnologias de informação e comunicação ou que tem acesso limitado e/ou de baixa qualidade a elas. A brecha digital, portanto, está estreitamente ligada à desigualdade social em suas diversas formas, tais como: má distribuição de renda, baixa capacidade de aquisição, níveis de educação excludentes, entre outros. Portanto, deve ser considerada como uma manifestação da questão social, pois, como parte da lista de desigualdades na sociedade capitalista avançada, tem suas raízes na diferença entre a produção social coletiva através do trabalho e o monopólio privado da sua apropriação (Iamamoto, 2015).



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Nos dias de hoje, em que a sociedade está organizada em torno das tecnologias da informação e comunicação, a brecha digital se torna uma das expressões da questão social mais palpáveis, pois sua apreensão é capaz de tangenciar todas as classes e espaços: educação, cultura, relações sociais e de produção etc. Nesse cenário, surge a necessidade da inclusão digital, como possibilidade de acesso às tecnologias da informação e comunicação, as quais são importantes para que se promovam os direitos políticos, civis e sociais.

A inclusão digital remete ao acesso e ao uso crítico e criativo das tecnologias digitais em favor da emancipação. Para Buzato (2008, p. 326), para conceituar a inclusão digital e elaborar políticas desse viés, não se deve supor o indivíduo como elemento autônomo cujas vontades e capacidades determinariam sua condição social, assim como não é cabível o atribuir uma determinação nas relações sociais. O movimento a ser feito, segundo o autor, é de identificar formas e possibilidades de agentividade, i.e., maneiras pelos quais os sujeitos subalternos produzem formas de inclusão que não se igualam à padronização e às formas de diferenciação que não implicam o isolamento. Isso quer dizer que, para a efetiva realização da inclusão digital, é necessário considerar a totalidade do indivíduo, o colocando no local de sujeito transformador da realidade e o reconhecendo como o ator político capaz de conhecer e intervir em sua própria realidade com autonomia (Buzato, 2008).

É consenso que o assistente social é o profissional com aporte teórico-prático para atuar com as expressões da questão social e os indivíduos que as vivenciam e, tratando a brecha digital como uma destas manifestações, esta também é campo de atuação do profissional. Por óbvio, o assistente social tem como responsabilidade, também, atuar de forma interdisciplinar a fim de qualificar a atuação de toda equipe em prol da atenuação das desigualdades sociais. É neste sentido que se forja possibilidades de fazer profissional voltado não para a capacitação formal da equipe, mas sim de organizar espaços coletivos de discussão e incentivo à busca de saberes relacionados às tecnologias e sua importância, na perspectiva da educação permanente.

Nesse caminho, é possível afirmar sem dúvidas que a maciça inclusão das pessoas na sociedade da informação promoverá um impetuoso aumento de potencialidade na perspectiva do fortalecimento da cidadania, junto à necessidade de reinvenção da dinâmica social excludente e desigual (Silveira, 2001, p. 18).

Com efeito, o aprofundamento da democracia é uma possibilidade. No entanto, a sociedade da informação oferece os meios, mas não determina o movimento da formação política. O perigo de que este caminho seja bloqueado pelo totalitarismo continua sendo real: o que



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

conduz a uma sociedade opulenta econômica e intelectualmente, mas totalitária no sentido político (Schaff, 1995, p. 58), i.e., se por um lado as mudanças socioeconômicas que acompanham a Era da Informação são em maior parte voluntárias e inevitáveis, por outro as que vieram para alterar o aspecto político da sociedade são alternativas e preferenciais, de acordo com o movimento que o modo de produção tem direcionado suas ações, variando em congruência, também, com o sistema de valores e morais adotados.

Uma atuação profissional crítica na educação básica transpassa, portanto, pela apropriação do funcionamento da sociedade da informação e da realidade da brecha digital no país, concebendo a inclusão digital como essencial para a efetivação da (ciber)democracia. Em que pese o debate acerca da sociedade da informação estar, muitas vezes, voltado aos perigos do ciberespaço e da informatização da vida, há de se levar em consideração a defesa de um projeto de sociedade que compreenda o desenvolvimento tecnológico e atua para com ele no sentido de aprofundar a democracia, fortalecer a cidadania e garantir a universalidade de acesso aos bens, serviços e espaços da sociedade.

A educação tem centralidade para a atuação com esse propósito pois, apesar de ter a função imposta pelo capital de fornecer o conhecimento e o pessoal necessário à máquina produtiva em expansão ao seu sistema, possui missão de fazer os indivíduos viverem positivamente à altura das condições e desafios postos historicamente no contínuo movimento da sociedade (Mészáros, 2008, p. 83). Por isso torna-se a ressaltar que a educação possui alto potencial de reformação da e na sociedade, além de ser a área que possui a instituição responsável por fornecer “o lugar da formação, do ensino sistemático e planejado, do contato com a cultura, da socialização com o outro, o diferente”, capaz de “estimular o pensamento crítico sobre o caráter desumano da exclusão e da intolerância” (Goergen, 2013, p. 733). Sob esta ótica, a função social da escola se atrela, também, à mudança interna dos indivíduos, uma vez que tem competência de abordar temas relevantes e presentes na vida destes.

No que toca a presença do debate das tecnologias da informação e comunicação na produção científica do Serviço Social, nota-se incipiência na apropriação do fenômeno da sociedade da informação e sua importância para o atual contexto. São poucos os estudos que abarcam o conteúdo de forma a analisar as potencialidades do ciberespaço para a emancipação humana e o fortalecimento da democracia, voltando o debate, muitas vezes, apenas para a precarização do trabalho e a substituição do labor humano. Não se nega a importância de compreender e colocar em evidência as ameaças do avanço das tecnologias digitais para o

(mundo do) trabalho, mas sim interessa também apreender os movimentos da sociedade da informação e como deve ser a atuação profissional à luz das novas dinâmicas sociais.

Uma vez que as tecnologias digitais são elementos essenciais da sociedade hodierna para a relação entre indivíduos, instituições e a própria informação, seria apropriado que a academia esteja investigando essa realidade na vida dos usuários dos mais diversos serviços, compreendendo a tecnologia como ferramenta social que assegura o exercício de direitos iguais na coletividade, assim como o atrelamento dos indivíduos na teia social. Constatou-se, após pesquisas em periódicos do Serviço Social com Classificação Qualis A1 e A2, e utilizando o termo “exclusão digital”, produções sobre o tema apenas a partir do ano de 2021, especialmente devido a urgência de uso das tecnologias da informação e comunicação devido o distanciamento social da pandemia de Covid-19, evidenciando uma importante lacuna a ser preenchida no que se refere o aporte teórico para a categoria.

Para alcançar esse objetivo, é necessário que os cursos de graduação integrem às suas grades curriculares disciplinas que abarquem essa temática, concebendo a Era da Informação como terreno para articulação da atuação profissional. No mesmo caminho, é necessário que a pós-graduação stricto sensu direcione também a produção científica para este âmbito, a fim de disseminar a temática na categoria. Ainda, chama-se atenção para a importância de criação de cursos de pós-graduação lato sensu e de formação continuada a fim de capacitar profissionais para a compreensão da sociedade da informação e a importância da apropriação das tecnologias digitais.

A segunda orientação remete ao uso dos equipamentos digitais no ambiente de trabalho. Hoje, as tecnologias da informação e comunicação são equipamentos presentes em (quase) todas as formas de trabalho, pois representam um conjunto de inovações técnicas, organizacionais e administrativas interconectadas nos mais diversos sentidos. Os instrumentais técnico-operativos da profissão demandam que se tenha o mínimo de apropriação do funcionamento das tecnologias digitais para uma otimização do trabalho e adequação ao presente. Por óbvio, a apreensão do uso das TICs é prevista, também, para o entendimento das políticas de inclusão digital a serem trabalhadas pelos profissionais, assim como gera incentivo para o restante da equipe se adequarem ao uso destas.

Em um terceiro momento, o apoderamento da brecha digital como uma das múltiplas manifestações da questão social é tarefa primordial não só para atuação com as políticas de inclusão digital, mas também para a totalidade da atuação nos mais diversos setores da



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

sociedade. Em um mundo cada vez mais conectado, o acesso aos bens e serviços se dá, muitas vezes, restritamente no âmbito digital e, reconhecer que há uma grande parcela populacional distante dessa realidade, é utilizar a questão social como objeto de estudo e intervenção do fazer profissional. Este ponto pode ser alcançado, a exemplo, com uma ampla divulgação de produções relacionadas ao tema dentro da categoria profissional nas mais diversas esferas (e.g., eventos científicos, eventos estudantis, livros periódicos, publicações do conjunto CFESS-CRESS).

O quarto ponto ressalta a necessidade do mapeamento, do estudo e da apreensão das políticas de inclusão digital nos âmbitos da(s) esfera(s) que se trabalha. Atuante com e nas políticas sociais, o assistente social tem responsabilidade com o conhecimento das tipificações que norteiam as políticas públicas e, no âmbito da educação básica, as políticas educacionais e de inclusão digital. Ainda, deve estar capacitado para elaborar projetos de captação de recursos e adesão a programas que beneficiam as instituições em que trabalha.

Ainda, o reconhecimento do território e a integração da comunidade escolar na instituição materializa a instrumentalidade da atuação profissional na educação. As equipes escolares são desafiadas a “desenvolver ações voltadas para a melhoria da qualidade do processo de ensino-aprendizagem, com a participação da comunidade escolar, atuando na mediação das relações sociais e institucionais” (Dentz; Silva, 2015, p. 25). Assim, o assistente social é capaz de criar espaços de discussão e formação política com a comunidade escolar, com vistas a fortalecer vínculos e projetar sua intervenção.

Por fim, mas de forma não menos importante, a adoção da interdisciplinaridade, como forma de articulação dos saberes e a divisão do trabalho, na equipe escolar é imprescindível para alcançar os objetivos da inclusão digital. As diferenças técnicas dos trabalhos especializados dos profissionais das equipes, somadas às tensões entre as diferentes concepções e exercícios de técnicas permitem com que a comunicação entre os agentes de trabalho alcance um harmonioso processo participativo e de intervenção (Pezuzzi, 2001, p. 106-107). Esses processos são capazes de gerar uma troca de conhecimentos e capacitação compartilhada e coletiva da equipe para atuação na escola.

Face ao exposto, é importante uma observação: as diversas respostas do profissional, no cotidiano de sua atuação, não surgem de uma receita, nem tampouco devem se formar restritamente de determinações de gestores. As intervenções do assistente social são ações de um “sujeito profissional com competência para propor, para negociar com a instituição seus projetos, para defender seu campo de trabalho, suas qualificações e funções profissionais”



(Iamamoto, 2015, p. 21). As possibilidades de intervenção são dadas na realidade, mas não involuntariamente transformadas em alternativas: requerem a atuação crítica do profissional, o devido planejamento e o pleno desenvolvimento dos projetos.

As tecnologias da informação e comunicação, por assim dizer, devem estar presentes em todos os processos da escola, especialmente dentro das salas de aulas, onde os docentes são instigados a não somente transferir conhecimento, mas também compartilhar, descobrir, difundir, estimular, receber e transportar saberes múltiplos e aguçar os processos de inteligência humana. Apenas com esse horizonte é possível garantir que a inclusão digital tenha terreno para se manifestar e os potenciais positivos do ciberespaço podem ser visualizados como possível realidade.

### **Considerações finais**

Desde 1970, a sociedade tem testemunhado um progresso contínuo nas tecnologias da informação e comunicação, resultando em uma transformação na arquitetura das relações sociais na sociedade atual. Caracterizada por uma comunicação ampla e horizontal, e oferecendo acesso amplo e de qualidade à informação, a sociedade está organizada ao redor de (novas) plataformas que possibilitam interações ininterruptas e amplas entre todos os seus participantes.

A Era da Informação tem implementado um processo de comunicação inovador na história que influencia todos os setores da sociedade. Esse fenômeno é impositivo em termos materiais, pois impõe uma nova organização social, mas é adaptável e dinâmico em termos de desenvolvimento, pois permite a disseminação de ideias e a complexidade de seus produtos. Neste sentido, as tecnologias da informação e comunicação são elementos fundamentais para o atual modo de produção, já que quanto mais rápida é a transmissão de informação, mais rápido é o fluxo de capital e lucro no mercado. Além disso, o acesso à tecnologia é crucial para a inclusão no ciberespaço, estando diretamente relacionado com a renda dos indivíduos, o que resulta na exclusão de algumas populações da interação com o conteúdo digital e limita o acesso ao conhecimento.

Assim como o uso e apropriação das tecnologias da informação e comunicação, a educação possui papel crucial para o exercício da cidadania, especialmente em uma sociedade em que o conhecimento e a informação são alicerce de sua sustentação. Desse modo, aqueles que não têm acesso à educação são impedidos de participar da vida cultural e econômica da



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

sociedade, pois não são oportunizados de conceber e multiplicar conhecimento. A educação é constituída em um lento processo que reveste a formação do ser humano, em suas dimensões epistêmicas, éticas e estéticas. Assim, é impossível tomar outro caminho senão o de oferecer uma educação que proporcione aos sujeitos um núcleo identitário, estruturante de um espaço de autonomia e independência frente às determinações da sociedade.

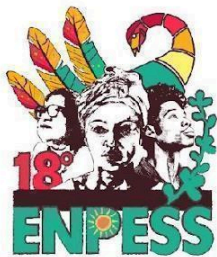
O assistente social tem se mostrado o profissional melhor capacitado para atuar diretamente com as manifestações da questão social, devido sua propriedade constitutiva da profissão construída e reconstruída na formação da identidade da categoria, atribui a responsabilidade de trabalhar interdisciplinarmente com o intuito de qualificar a intervenção de toda equipe com vistas à atenuação das desigualdades sociais na comunidade. Dessa maneira, é primordial a apropriação do Serviço Social da arquitetura social em que se vive e atua que, hoje, tem sido organizada cada vez mais em torno das tecnologias da informação e comunicação e no ambiente da Internet.

Em um período em que a questão social se expressa de forma mais intensa e penetrante, esta atinge de maneira mais bruta a vida da classe trabalhadora, que passa a ter de fortalecer a batalha pela cidadania, no embate pelo respeito aos direitos sociais. À luz da sociedade do capital, a brecha digital se apresenta como uma dessas facetas de forma agudamente palpável, uma vez que as tecnologias da informação e comunicação influenciam significativamente na garantia do exercício da cidadania em uma sociedade democrática, assim como o engajamento dos indivíduos na rede.

Em conclusão, sob a nova ação conectiva que a Era da Informação traz consigo, é necessário (re)pensar a brecha digital à luz dos movimentos que conduzem a sociedade, visando a necessidade de integração do real com o virtual e as possibilidades que as tecnologias da informação e comunicação têm de alavancar os processos educacionais, em um alastramento do conhecimento e fomento da participação coletiva. A ascensão das (novas) ferramentas digitais desencadeou processos de articulação social que podem reproduzir ideias plurais, a fim de contestar a estrutura dominante e, assim, representar o exercício da cidadania, dando destaque para projetos societários compromissados com a emancipação dos indivíduos.

## Referências

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 11 out. 2023.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

BRASIL. Lei nº 13.935, de 11 de dezembro de 2019. **Dispõe sobre a prestação de serviços de psicologia e de serviço social nas redes públicas de educação básica.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/lei/L13935.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13935.htm). Acesso em: 11 out. 2023.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm). Acesso em: 11 out. 2023.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. *Parecer CNE/CES nº 492/2001.* Brasília: Diário Oficial da União, 2001. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>. Acesso em: 11 out. 2023.

BUZATO, Marcelo El Khouri. **Inclusão digital como invenção do cotidiano: um estudo de caso.** *Revista Brasileira de Educação*, Rio de Janeiro, v. 13, n. 38, p. 325-413, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-24782008000200010>. Acesso em: 11 out. 2023.

CASTELLS, Manuel. *A Era da Informação: economia, sociedade e cultura. (A sociedade em rede).* 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999a. 1 v.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. *Subsídios para a atuação de assistentes sociais na política de educação.* Brasília: CFESS, 2013. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/908>. Acesso em: 11 out. 2023.

DEMO, Pedro. *Educação hoje: "novas" tecnologias, pressões e oportunidades.* São Paulo: Atlas, 2009.

DEMO, Pedro. Política social do conhecimento e educação. *Revista Brasileira de Política e Administração da Educação*, Porto Alegre, v. 14, n. 2, p. 174-194, 1998. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/rbpa/issue/view/3186>. Acesso em: 11 out. 2023.

DEMO, Pedro. *Política social, educação e cidadania.* 10. ed. Campinas: Papyrus, 1994.

DENTZ, Marta von; SILVA, Roberto Rafael Dias da. Dimensões históricas das relações entre educação e Serviço Social: elementos para uma revisão crítica. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 121, p. 7-31, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.011>. Acesso em: 11 out. 2023.

FREIRE, Paulo. *Educação como prática da liberdade.* Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2015.

FRIGOTTO, Gaudêncio; CIAVATTA, Maria. Educação básica no Brasil na década de 1990: subordinação ativa e consentida à lógica do mercado. *Educação e Sociedade*, Campinas, v. 24, n. 82, p. 93-130, 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-73302003000100005>. Acesso em: 11 out. 2023.

GOERGEN, Pedro. A educação como direito de cidadania e responsabilidade do Estado. *Educação & Sociedade*, Campinas, v. 34, n. 124, p. 723-742, 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-73302013000300005>. Acesso em: 11 out. 2023.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

GRAMSCI, Antonio. *Concepção dialética da História*. 3. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1978.

HONORATO, Carlos Eduardo de Moraes; PINHEIRO, Roseni. "Trabalho político": construindo uma categoria analítica para análise da integralidade como dispositivo do trabalho em equipe na saúde. *In*: PINHEIRO, Roseni; BARROS, Maria Elizabeth Barros; MATTOS, Ruben Araujo de (org.). *Trabalho em equipe sob o eixo da integralidade: valores, saberes e práticas*. Rio de Janeiro: IMS/UERJ, CEPESC e ABRASCO, 2007. Disponível em: <https://lappis.org.br/site/trabalho-em-equipe-sob-o-eixo-da-integralidade-valores-saberes-e-pratica/s/4513>. Acesso em: 11 out. 2023.

IAMAMOTO, Marilda Villela. *O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 26. ed. São Paulo: Cortez, 2015.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. 3. ed. São Paulo: Editora 34, 2010.

MARTINS, Eliana Bolorino Canteiro. *Serviço Social: mediação escola e sociedade*. 2000. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", São Paulo, 2000. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/98550>. Acesso em: 11 out. 2023.

MÉSZÁROS, István. *A educação para além do capital*. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2008.

MOREIRA, Carlos Felipe Nunes. Serviço Social na educação básica: particularidades do trabalho concreto de assistentes sociais no cenário carioca. *In*: PEREIRA, Larissa Dahmer; ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de (org.). *Serviço Social e Educação*. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020.

PEDUZZI, Marina. Equipe multiprofissional de saúde: conceito e tipologia. *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, v. 35, n. 1, p. 103-109, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-89102001000100016>. Acesso em: 13 fev. 2023.

PINHEIRO, Maria Esolina. *Serviço Social: infância e juventude desvalidas*. São Paulo: Cortez, 1985.

SCHAFF, Adam. *A sociedade informática: as consequências sociais da segunda revolução industrial*. 4. ed. São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 1995.

SCHUARTZ, Antonio Sandro; SARMENTO, Helder Boska de Moraes. Tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC) e processo de ensino. *Katálysis*, Florianópolis, v. 23, n. 3, p. 429-438, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-02592020v23n3p429>. Acesso em: 11 out. 2023.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. *Exclusão digital: A miséria na era da informação*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.