

**Universidades Lusíada**

Nabeiro, Soraia  
Ezequiel, Marta

**A intervenção do serviço social na promoção dos direitos digitais e combate às desigualdades sociais**

<http://hdl.handle.net/11067/7258>  
<https://doi.org/10.34628/4j7j-kq23>

**Metadados**

**Data de Publicação**

2023

**Resumo**

As consequências provenientes da globalização trouxeram ao debate questões relacionadas com as situações de desigualdades digitais e às adversidades enfrentadas pelas famílias. As desigualdades digitais têm sido conceptualizadas por alguns autores, demonstrando-se os efeitos que acarretam para a vida das pessoas, bem como para o seu desenvolvimento humano. Assim, o objetivo desta comunicação é compreender a evolução e o uso das tecnologias digitais em Portugal, refletindo-a no quadro dos Objet...

The consequences of globalization have brought to debate issues related to situations of digital inequalities and the adversities faced by families. Digital inequalities have been conceptualized by some authors, demonstrating the effects they have on people's lives, as well as their human development. This way, the purpose of this communication is to understand the evolution and use of digital technologies in Portugal, reflecting it within the framework of the Objectives of Sustainable Develop...

**Palavras Chave**

Globalização - Aspectos sociais, Serviço social

**Tipo**

article

**Revisão de Pares**

Não

**Coleções**

[ULL-ISSSL] IS, n. 61 (2023)

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-07-12T19:50:12Z com informação proveniente do Repositório

# A INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA PROMOÇÃO DOS DIREITOS DIGITAIS E COMBATE ÀS DESIGUALDADES SOCIAIS

## A INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA PROMOÇÃO DOS DIREITOS DIGITAIS E COMBATE ÀS DESIGUALDADES SOCIAIS

**Soraia Nabeiro**

**Marta Ezequiel**

*Estudantes da licenciatura em Serviço Social ISSSL – Universidade Lusíada*

DOI: <https://doi.org/10.34628/4j7j-kq23>

*Data de submissão / Submission date: 16.05.2023*

*Data de aprovação / Acceptance date: 01.08.2023*



**Resumo:** As consequências provenientes da globalização trouxeram ao debate questões relacionadas com as situações de desigualdades digitais e às adversidades enfrentadas pelas famílias. As desigualdades digitais têm sido conceptualizadas por alguns autores, demonstrando-se os efeitos que acarretam para a vida das pessoas, bem como para o seu desenvolvimento humano. Assim, o objetivo desta comunicação é compreender a evolução e o uso das tecnologias digitais em Portugal, refletindo-a no quadro dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e do Serviço Social. Foram recolhidos e analisados dados estatísticos secundários nacionais e internacionais, de forma a categorizar e perceber a evolução deste tipo de desigualdades. Por outro lado, com base nos normativos sobre Direitos Humanos na era digital, visamos explicar como o Serviço Social pode intervir no domínio das políticas existentes e no combate a estas desigualdades digitais. Concluimos que a tecnologia trouxe grandes benefícios nas sociedades contemporâneas, não obstante, devemos sempre ter em conta os possíveis perigos que esta nos pode trazer. Apesar de se viver numa sociedade globalizada e evoluída a nível tecnológico, não nos podemos esquecer que as desigualdades digitais estão cada vez mais inseridas nas desigualdades sociais em vários sentidos.

**Palavras-chave:** Desigualdades; Digital; Globalização; Mudança social; Políticas sociais.

**Abstract:** The consequences of globalization have brought to debate issues related to situations of digital inequalities and the adversities faced by families. Digital inequalities have been conceptualized by some authors, demonstrating the effects they have on people's lives, as well as their human development. This way, the purpose of this communication is to understand the evolution and use of digital technologies in Portugal, reflecting it within the

framework of the Objectives of Sustainable Development and Social Service. National and international secondary statistical data were collected and analyzed in order to categorize and understand the evolution of this type of inequalities. On the other hand, based on regulations on Human Rights in the digital age, we aim to explain how Social Services can intervene in the field of existing policies and combat these digital inequalities.

We conclude that technology has brought great benefits to contemporary societies, however, we must always take into account the possible dangers it can bring us. Despite living in a globalized and technologically evolved society, we cannot forget that digital inequalities are increasingly embedded in social inequalities in several ways.

**Keywords:** Inequalities; Digital; Globalization; Social change; Social politics.

## **Introdução**

As sociedades têm sido alvo de grandes transformações ao longo dos séculos e, uma dessas grandes transformações está sobretudo relacionada com questões tecnológicas. No entanto, as desigualdades sociais têm vindo a agravar-se, sobretudo com o efeito pandémico provocado pelo vírus SARS-COV2 e, no meio digital, tem se vindo a notar algumas discrepâncias de oportunidades que geram também desigualdades no âmbito digital. Neste sentido e sendo a tecnologia tão importante nos dias de hoje, ninguém deve ser excluído do ambiente digital e a intervenção do serviço social torna-se imprescindível para colmatar as desigualdades existentes.

### **1. Sociedade Globalizada**

A globalização é um termo que tem vindo a ser elucidado por vários autores e que se caracteriza pela interdependência entre os indivíduos, grupos e nações, sendo definida por Giddens como um «único mundo» (Giddens, 2001, p.52). Por outro lado, Therborn associa este conceito às implicações globais dos fenómenos sociais, acrescentando que a globalização rompe com a história humana moderna através de constantes processos de mudança social (Therborn, 2001, p.125).

Neste contexto, este é um fenómeno que está presente em vários domínios, nomeadamente ao nível político e económico, contudo, a evolução das sociedades deve-se sobretudo aos avanços tecnológicos de informação e comunicação, também designadas TIC, que impulsionaram as interações entre os cidadãos do mundo inteiro. Deste modo, é certo que a globalização afeta a vida da população de diversas formas e, por este motivo, não deve ser ignorada (Giddens, 2001, p.61).

A forma como se observa o mundo digital levou a uma transformação com a pandemia da Covid-19. Se o uso de *internet* já era indispensável, com o surgimento do vírus SARS-COV2, tornou-se uma necessidade. Para ilustrar, com base nos dados recolhidos pelo *portdata* entre 2002 e 2022 assistiu-se a um aumento de cerca 65% de indivíduos com idade superior a 16 anos que começaram a utilizar a *internet* e computador, em Portugal. Não obstante, quando comparado com outros países, de acordo com os dados estatísticos recolhidos pela Eurostat (2022), Portugal encontra-se abaixo da média europeia em alguns aspetos nomeadamente em relação ao acesso à *internet* dos agregados familiares, que apesar de entre 2016 e 2021 ter havido um crescimento de 74% para 87% de agregados familiares que possuem acesso à *internet*, a média europeia conta com uma percentagem de 92%. Por analogia, são disponibilizados ainda dados referentes à utilização da *internet* entre 2019 e 2021, em indivíduos com idades entre os 16 e os 74 anos e verifica-se que, uma vez mais, apesar de ter havido um aumento de 7%, Portugal continua ligeiramente abaixo da média da união europeia.

Denota-se, portanto, o impacto das competências digitais na vida dos indivíduos quer a nível interpessoal, como profissional, educacional e no acesso a serviços privados e públicos (Resolução do Conselho de Ministros n.º 59/2021).

O teletrabalho ganhou uma proporção como nunca vista, assim como a forma de ensino à distância. Para além disto, o acesso às compras online tornou-se para a população uma opção indispensável e única em alguns casos.

No entanto toda a transformação digital sentida, veio expor um dos maiores desafios da década - a exclusão digital. Por exemplo, de acordo com os dados fornecidos pela ONU, mais de 20% da população portuguesa encontra-se excluída do mundo digital. O índice de acesso digital, medido pela União Internacional de Telecomunicações, em Portugal é de 0.65, sendo que este indicador varia entre 0 (sem acesso digital) e 1 (melhor acesso possível), e inclui cinco componentes: o uso da internet, infraestrutura de rede, qualidade de acesso, custos e competências digitais. Isto coloca

Portugal muito abaixo dos países da Europa do Norte/Central e atrás de todos os países do Sul da Europa.

A razão para a exclusão digital está ligada principalmente a fatores tais como: a falta de acesso à internet, refletindo na sua maioria, as desigualdades socioeconómicas e a variação da qualidade das infraestruturas a nível regional; a falta de competências digitais que levam ao impedimento do uso de tecnologias, tais como o telemóvel ou o computador. Este tipo de exclusão prejudica de forma desproporcional a população idosa, os que são socialmente mais isolados ou vulneráveis; a falta de competências digitais que permitam usufruir totalmente das plataformas digitais, que está também fortemente ligada com os fatores já mencionados acima, bem como o nível de escolaridade.

Segundo o que está exposto no Diário da República, e com base na análise do «Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade» (DESI), baseados em dados de 2020, Portugal tem evoluído, no que diz respeito ao meio digital. Porém, assiste-se ainda a grandes debilidades que são provocadas pela deficiência de competências digitais da população.

Todo este cenário, obriga a que haja um esforço acrescido, que deve ser continuado no que toca ao desenvolvimento de medidas que promovam a qualificação, educação e, inevitavelmente, a inclusão digital.

Assim, a globalização é um fenómeno resultante dos avanços e de transformações da sociedade que impacta com a vida de todos os cidadãos, alterando totalmente a essência de experiências humanas (Giddens, 2001, p.61), no entanto, as desigualdades perpetuam-se cada vez mais e, tal como Therborn refere «a globalização e as desigualdades são duas encruzilhadas das ciências sociais» (Therborn, 2001, p.123).

## **2. A intensificação das desigualdades sociais na era digital**

Numa sociedade, como a atual, existem variadíssimas desigualdades sociais. No entanto, iremos focar-nos apenas, nas desigualdades digitais. As desigualdades digitais, como o próprio



nome indica, são desigualdades com origem nas diferenças provocadas pela tecnologia, assim como pelo uso da mesma. Deste modo, ao vivermos num mundo cada vez mais informatizado, é imprescindível ter-se em conta toda a população que não consegue acompanhar, este desenvolvimento, seja por que motivo for. Assim como diversos estudos indicam, «as desigualdades digitais apresentam forte correlação com critérios de renda, além da articulação com marcadores sociais da diferença, como raça, gênero e idade» (Ribeiro *et al.*, 2013; Parreiras e Macedo, 2020)

Já as desigualdades sociais são um conceito, com diversos significados e dimensões. Contudo, podemos considerar desigualdades como qualquer tipo de ação, que dê origem ou que provoque um determinado desequilíbrio a nível social e que não permita que a população que sofre, com uma desigualdade, seja igual ou tenha as mesmas oportunidades que a restante. Um exemplo que pode ilustrar, as desigualdades na sociedade atual, é o racismo, uma vez que causa desigualdades raciais, como a dificuldade em arranjar emprego, apenas por pertencer a uma etnia “diferente”, ou seja, que não corresponde ao padrão, à imagem europeia. As desigualdades, como anteriormente referido, têm diferentes dimensões, que fazem com que as desigualdades sociais sejam um conjunto de desigualdades, que abrangem a sociedade por completo (Costa, 2012, p.9).

Em casos como estes, os profissionais do Serviço Social, procuram encontrar os problemas que estas desigualdades possam vir a trazer para a sociedade, bem como as suas causas e possíveis soluções.

### **3. Atuação do Serviço Social e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**

A Organização das Nações Unidas, também designada ONU, procurou desenvolver uma campanha, com o principal foco na melhoria do futuro. Como tal, todos os Estados-Membros devem estar alinhados no sentido de atingir todos os objetivos que são propostos. Neste sentido, existem 17 objetivos de desenvolvi-

to sustentável (ODS) que assentam em temáticas associadas ao ambiente, à economia e a parte social onde incluem um plano de intervenção relativamente ao planeta e às pessoas de forma a estimular por um lado, a sustentabilidade ambiental e, por outro, valores associados à igualdade e à justiça.

Associado a esta temática, podem ser enquadrados, pelo menos, três objetivos de desenvolvimento sustentável: o objetivo número 4 que diz respeito à “Educação de qualidade”; o objetivo número 10 “Reduzir as Desigualdades” e o objetivo número 12 “Produção e Consumo Sustentáveis”. O primeiro ODS citado anteriormente, pretende o acesso de todos os indivíduos à educação, assegurando o acesso à educação de qualidade e inclusiva de forma a que todos tenham uma qualidade no ensino, de forma igualitária. Atualmente, este ODS está interligado com a temática da tecnologia uma vez que o ensino é realizado com grande suporte nas TIC. Desta maneira, o uso das TIC torna-se fundamental para o processo de aprendizagem de um discente e, por contraste, imprescindível para o corpo docente. Todavia, nem todos os estudantes face às dificuldades económicas que poderão apresentar, tem acesso à internet ou algum dispositivo eletrónico o que poderá acabar por trazer desigualdades a este nível e, posteriormente, prejudicar naquilo que é um ensino de qualidade e uma boa aprendizagem.

Relativamente ao objetivo 10 da ONU, é também um dos fundamentais face ao tema das desigualdades digitais, no sentido em que as desigualdades se encontram bastante presentes atualmente. É importante pensar-se num idoso e na dificuldade que por vezes surge em utilizar tecnologias, ou por exemplo, nas pessoas que não tem possibilidades de ter um dispositivo eletrónico. Devem por isso ser excluídos da era digital? Esta exclusão, vem gerar desigualdades de oportunidades que devem ser combatidas uma vez que a tecnologia deixou de ser um mero instrumento de lazer, para passar a ser uma necessidade.

Por último, o objetivo número 12, está associado à intenção da ONU em adaptar práticas que sejam sustentáveis, isto é, tanto a produção como o consumo devem ter por base a tecnologia. Uma das medidas implementadas, por exemplo, é substituir o papel

pela literacia digital de forma que o desperdício de papel seja evitado. Neste seguimento, a sociedade contemporânea assenta cada vez mais numa sociedade tecnológica e, por este motivo, é fundamental que os indivíduos acompanhem estas mudanças.

Atualmente, a sociedade está cada vez mais globalizada, o conhecimento é cada vez mais valorizado e a forma como se analisa o desenvolvimento económico do país, passa sobretudo pelo acesso à tecnologia. Segundo o Decreto-Lei n.º 27/2021, Art.º 2, «1 - A República Portuguesa participa no processo mundial de transformação da Internet num instrumento de conquista de liberdade, igualdade e justiça social e num espaço de promoção, proteção e livre exercício dos direitos humanos, com vista a uma inclusão social em ambiente digital.» O que quer dizer que, a tecnologia passou a ser um direito de todos e ninguém deve ser excluído porque a tecnologia faz parte integrante do nosso dia-a-dia.

É neste âmbito que a intervenção do Serviço Social é imprescindível na medida em que os assistentes sociais têm de acompanhar as evoluções da sociedade e, por outro lado, incluir todas as pessoas no meio digital, lutando pelos direitos humanos.

Assim sendo, denota-se a importância do serviço social e da intervenção de assistentes sociais neste âmbito a fim de lutarem contra as desigualdades e promoverem a inclusão, neste caso, digital para que todos consigam acompanhar todas as evoluções da sociedade contemporânea.

### **Considerações finais**

É certo que, a tecnologia trouxe consigo grandes benefícios às sociedades atuais, contudo, tem de se ter em atenção aos perigos que esta também nos pode trazer.

Através deste estudo, foi possível compreender que, apesar de se viver numa sociedade globalizada a nível tecnológico, associado por exemplo ao crescimento económico dos países através de compras em plataformas online; ao acesso facilitado à informação e à comunicação; ao teletrabalho e ao ensino online, as desigualdades sentem-se cada vez mais com este progresso.

## Referências Bibliográficas

- Anthony, G. (2001). *Sociologia* (6.a edição). Fundação Calouste Gulbenkian.
- Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital – Artigo 12.o | DR.* (sem data). <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2021-164870244-164816859>
- Comissão Nacional da UNESCO. (2023, agosto 9). *Comissão Nacional da UNESCO*. <https://unescoportugal.mne.gov.pt/pt/>
- Costa, A. (2012). Desigualdades Globais. *Sociologia, problemas e práticas*, 68, 9-32.
- Eurostat (2022) – *Economia e sociedade digitais*. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/database>
- Macedo, R. M. (2021). Direito ou privilégio? Desigualdades digitais, pandemia e os desafios de uma escola pública. *Estudos Históricos (Rio de Janeiro)*, 34(73), 262-280. <https://doi.org/10.1590/s2178-149420210203>
- Nações Unidas – ONU Portugal. (sem data). <https://unric.org/pt/>
- Renascença. (2021, novembro 5). *Exclusão digital, a nova face da desigualdade – Renascença*. Rádio Renascença. <https://rr.sapo.pt/noticia/economia/2021/11/05/exclusao-digital-a-nova-face-da-desigualdade/259495/>
- Therborn, G. (2001). *Globalização e desigualdade: Questões de conceitualização e esclarecimento*.
- Pordata – Dados estatísticos de Sociedade de Informação e Telecomunicações em Portugal (sem data) <https://www.pordata.pt/subtema/portugal/sociedade+de+informacao+e+telecomunicacoes-92>
- Resolução do Conselho de Ministros n.o 59/2021-Revê e aprova os princípios orientadores do programa «Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030 – INCoDe.2030». (sem data). <https://www.sgeconomia.gov.pt/destaques/resolucao-do-conselho-de-ministros-n-592021-reve-e-aprova-os-principios-orientadores-do-programa-iniciativa-nacional-competencias-digitais-e2030-inco-de2030-span-classnovo-novospan.aspx>