



## Universidades Lusíada

Martins, Izilda Beltrão  
Silva, Adriana Gusmão da

### Serviço social em atendimento em uma sociedade digital

<http://hdl.handle.net/11067/7260>  
<https://doi.org/10.34628/7zpk-h328>

#### Metadados

**Data de Publicação**

2023

**Resumo**

A evolução tecnológica confronta com a necessidade de uma rápida adequação as mudanças de contexto na vida pessoal e profissional, que devem seguir critérios de razoabilidade que só se alcançam com a experiência. As mudanças das últimas décadas modificaram a praxis do Serviço Social e impactaram positiva e negativamente o trabalho. O objetivo é provocar reflexões no processo de incorporação e no processo de trabalho advindo pelas Tecnologias da Informação e Comunicações (TICs). Esta constatação ...

Technological evolution confronts the need for rapid adaptation to changes in the context of personal and professional life, which must follow criteria of reasonableness that can only be achieved with experience. The changes of the last decades modified the Social Work praxis and positively and negatively impacted the work. The objective is to provoke reflections in the incorporation process and in the work process resulting from Information and Communications Technologies (ICTs). The use of ...

**Palavras Chave**

Serviço social - Inovação tecnológica

**Tipo**

article

**Revisão de Pares**

Não

**Coleções**

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

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-10-15T19:13:24Z com informação proveniente do Repositório

# SERVIÇO SOCIAL EM ATENDIMENTO EM UMA SOCIEDADE DIGITAL

## SOCIAL WORK IN A DIGITAL SOCIETY

**Izilda Cristina Beltrão Martins**

*Assistente social do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo – HU/USP  
Universidade de São Paulo USP SP  
ORCID: 0000-0002-2767-6022*

**Adriana Mota Gusmão da Silva**

*Assistente social do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo – HU/USP  
Universidade de São Paulo USP SP  
ORCID: 0000-0002-2767-6022*

DOI: <https://doi.org/10.34628/7zpk-h328>

Data de submissão / Submission date: 16.05.2023

Data de aprovação / Acceptance date: 01.08.2023



**Resumo:** A evolução tecnológica confronta com a necessidade de uma rápida adequação as mudanças de contexto na vida pessoal e profissional, que devem seguir critérios de razoabilidade que só se alcançam com a experiência. As mudanças das últimas décadas modificaram a praxis do Serviço Social e impactaram positiva e negativamente o trabalho. O objetivo é provocar reflexões no processo de incorporação e no processo de trabalho advindo pelas Tecnologias da Informação e Comunicações (TICs). Esta constatação se dá pela observação da prática do assistente social nos últimos trinta anos. O uso das TICs acontece de forma heterogênea e desigual nas políticas sociais, como estratégia para continuidade dos atendimentos nos serviços públicos. O assistente social na sua prática tem utilizado as redes sociais como ferramenta nas buscas e localização de família de pacientes hospitalizados, estimulando a reaproximação familiar. A inserção e adaptação à este novo ambiente é um dos caminhos posto ao Serviço Social como um desafio aos profissionais graduados nas décadas de 80 e 90 e que não fazem parte da geração XYZ mas se faz necessária por se tratar de um processo que beneficia a sociedade. A atuação do assistente social se estabelece por ações de orientação social, encaminhamentos e cadastros online para fins de acesso a serviços e benefícios dentre outros. No Brasil, as pessoas socialmente vulneráveis não tem acesso aos Programas Sociais por limitações com as tecnologias. Além disso, o consumo excessivo das TICs pode causar isolamento social e contribuir para substituição de aspectos culturais importantes. O equilíbrio da sociedade digital se dará quando ocorrerem programas de inclusão digital que garantam acesso de todos.

**Palavras chaves:** Tecnologias de informação e comunicação; Sociedade digital; Exclusão digital; Serviço social.

**Abstract:** Technological evolution confronts the need for rapid adaptation to changes in the context of personal and professional life, which must follow criteria of reasonableness that can only be achieved with experience. The changes of the last decades modified the Social Work praxis and positively and negatively impacted the work. The objective is to provoke reflections in the incorporation process and in the work process resulting from Information and Communications Technologies (ICTs). The use of ICTs happens heterogeneously and unevenly in social policies, as a strategy for continuity of care in public services. The social worker in his practice has used social networks as a tool in searching and locating the family of hospitalized patients, stimulating family rapprochement. Inserting and adapting to this new environment is one of the paths posed to Social Work as a challenge for professionals who graduated in the 80s and 90s and who are not part of the XYZ generation, but it is necessary because it is a process that benefits society. The role of the social worker is established by actions of social guidance, referrals and online registration for the purpose of accessing services and benefits, among others. In Brazil, socially vulnerable people do not have access to Social Programs due to limitations with technologies. In addition, the excessive consumption of ICTs can cause social isolation and contribute to the replacement of important cultural aspects. The balance of the digital society will occur when there are digital inclusion programs that guarantee access for all.

**Keywords:** Information and Communication technologies; Digital society; Digital exclusion; Social work.

## Introdução

Ao iniciar esse artigo vale registrar o conceito genérico de entendimento de Sociedade digital cujo conceito nasceu na década de 70 e se refere às mudanças pelas quais a sociedade passou, bem como às formas pelas quais ela se organizou, devido ao uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs). A sociedade da informação, portanto, é aquela que implementou as TICs em seu modo de vida. Ou seja, usa as TICs massivamente para se organizar como sociedade, bem como interagir entre si. As redes sociais, os meios de informação, bem como um conjunto de ferramentas, através das quais estas sociedades interagem entre si é que definem as sociedades digitais. Esse fenômeno que radicalizou o modo de vida da sociedade atual, evoluiu o modo de comunicação, da propaganda, da agilidade na transmissão de dados – ferramenta útil para o intercâmbio de conhecimento, geração e promoção humana.

Pode-se considerar as sociedades digitais como sucessoras das sociedades industriais. Da mesma forma que a revolução industrial se industrializou, vale a pena a redundância, a revolução digital digitalizou e fundiu os limites entre público e privado. Acontece que agora, com a nova sociedade digital, o privado e o público estão novamente misturados, quase como uma babilônia digital. “Ao atender um telefone dentro de um teatro, estamos vivendo um momento privado em um ambiente público. Por outro lado, ao publicar um post com uma foto tirada dentro do nosso quarto, estamos vivendo um momento público em um ambiente privado”, avalia o sociólogo e professor Massimo Di Felice (2022), coordenador do Centro Interacional de Pesquisa da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (USP).

O digital muda tudo, inclusive num sentido inédito na história da nossa espécie, segundo o professor: agora, a sociedade humana não é exclusivamente formada por seres humanos. Os espaços são ocupados por pessoas e equipamentos, em um nível quase de igualdade. Ainda citando Felice (2022), “Agora convivemos com tecnologias ligadas à internet o tempo todo. Estar conectado é uma condição básica da vida. A divisão física entre ambiente público e privado, que costumava ser definida pela arquitetura, não existe mais”, explica. Nesse contexto, o cenário muda, enquanto a noção de privacidade se ajusta de acordo com a cultura, a vivência e a geração. Segundo (Silva, 2003),

na atual conjuntura, ao tratarmos das tecnologias de informação, devemos ter claro que para o capitalismo, a informação é o mesmo que mercadoria. A abordagem relacionada à chamada revolução informacional alinhava-se de acordo com o seguinte raciocínio: na revolução industrial, houve a automação das funções manuais, e na revolução tecnológica, busca-se a automação de funções cerebrais. (Lojkine,1995 apud Silva, 2003)

### **Prática profissional**

A atual crise sanitária global desvelou e acelerou o uso dessas tecnologias para o acesso da população às políticas sociais públicas, bem como para o desenvolvimento das atividades profissionais via internet. Segundo o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.br), responsável pela produção de indicadores sobre as TIC, a Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros (CETIC, 2020) demonstrou que 133,8 milhões de brasileiros tinham usado a internet em 2019, véspera da pandemia, sendo o celular a principal forma de acesso.

Observou-se, ainda, que a comunicação foi a atividade mais referida, realizada por 73% desse universo, do qual 92% dos entrevistados enviaram mensagens por WhatsApp, Skype ou chat do Facebook e 76% usaram redes sociais, como Facebook, Instagram ou Snapchat. Conquanto, para a requisição de bens e serviços

das políticas sociais públicas via internet, somente 36% referiram acesso aos direitos do trabalhador ou previdência social e 28%, a documentos pessoais. Já com o início da pandemia, o CETIC.br divulgou a Pesquisa Painel TIC Covid-19, cujos resultados indicaram aumento significativo do uso de aplicativos para o acesso às políticas sociais públicas, porém com enormes desafios para se efetivar a conexão on-line da população com menos renda.

A pesquisa investigou ainda o recebimento do auxílio emergencial: entre os usuários entrevistados, 38% receberam, 20% tentaram e não receberam e 39% não solicitaram o benefício. Entre os que tentaram e não receberam, 73% disseram que a solicitação não foi aprovada ou ainda estava em análise. Entre as barreiras relacionadas à tecnologia, 12% dos usuários que solicitaram e não receberam o auxílio disseram que não conseguiram usar o aplicativo da Caixa e 10% não tinham espaço no celular para o aplicativo. Os usuários desse perfil nas classes D/E citaram em maiores proporções problemas relacionados com o uso das tecnologias, tais como não conseguir utilizar o aplicativo da Caixa (28%) e limitações na Internet (22%). (CETIC.br, 2020)

Diante deste cenário, ao acionar o arsenal de instrumentos técnico-operativos que está posto na direção do exercício profissional, e entendendo que o conjunto de profissionais que os utiliza possuem diversos e/ou divergentes objetivos profissionais, isto explicitará “posturas éticas-políticas, atitudes e habilidades técnico-instrumentais dos quais encerram diferentes concepções teóricas-políticas e ideológicas sobre a sociedade e a profissão” (Trindade, 2001, p. 7) Assim, “concebe-se que o instrumental é parte da “direção teórico-política” do exercício profissional.” (Trindade, 2001, p. 8).

Ao longo da trajetória da profissão, novas demandas foram se apresentando, novos conhecimentos e novas habilidades, se colocaram como exigência para o serviço social. Nas últimas décadas as mudanças tecnológicas, estão acarretando intensas modificações sobre o conjunto das manifestações da sociedade e com o Serviço Social, evidentemente, não foi diferente. (Colmán & Toscan 2004, p. 2) dispõe sobre a importância da inserção das tecnologias



da informação pelos assistentes sociais como “ingrediente decisivo” que “determina uma enorme capacidade de inovação” à profissão, já que permite compreender o sentido das mudanças que esta tecnologia introduz nos processos de trabalho dos assistentes sociais. (Silva, 2003, p. 3) também defende que as tecnologias da informação devem ser incorporadas pelos assistentes sociais como “ferramentas que surgem para auxiliar os processos de trabalho dos assistentes sociais” (Silva, 2003, p. 3).

A incorporação das tecnologias de informação pelo serviço social, possibilitam que tarefas burocráticas possam ser organizadas e desenvolvidas de forma mais ágil e prática, como exemplo os bancos de dados digitais, onde os profissionais podem obter os dados dos usuários mediante acesso com senhas em cadastros onde é necessário somente digitar o nome destes usuários. No entanto, compreende-se a utilização de tais recursos não como uma solução mágica para a obtenção de dados, o que se compreende é que este processo de apropriação corresponde às necessidades e demandas dos profissionais, respondendo aos parâmetros éticos-políticos da profissão. Entendendo que o serviço social também é afetado pelas mudanças que ocorrem na contemporaneidade, e frente aos avanços advindos da revolução informacional, os assistentes sociais precisam investir em qualificação profissional, como uma necessidade de aprimoramento do seu trabalho.

A inserção e adaptação à este novo ambiente é um dos caminhos posto ao Serviço Social como um desafio principalmente aos profissionais graduados nas décadas de 80 e 90 e que não fazem parte da geração XYZ mas se faz necessária por se tratar de um processo que beneficia a sociedade. Na Universidade de São Paulo, onde atuo com Assistente Social, frequentemente são ministrados módulos de informática para funcionários como forma de atualização e capacitação profissional.

O uso dessas tecnologias pela administração pública brasileira vem sendo promovido desde a reforma gerencial, a partir de meados dos anos de 1990, marco da entrada da política neoliberal no país. Desde então, observam-se investimentos em tecnologias informacionais, com destaque para as políticas que constituem a

Seguridade Social. Tal incorporação se dá, inicialmente, na Previdência Social (DATAPREV), no Sistema Único de Saúde (DATASUS) e, posteriormente, na Assistência Social (Cadastro Único, Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família - SIGPBF, dentre outros) (Santos, 2019 apud Valentim e Paz, 2021). Esse processo de adoção de tecnologias informacionais nos órgãos públicos, que já estava em curso, acabou ganhando maior velocidade com a pandemia da Covid-19, tendo em vista a necessidade de distanciamento social. Várias instituições adotaram sistemas eletrônicos, teleatendimentos, prontuários eletrônicos, atendimentos via e-mail, aplicativos de mensagens, entre outros, como forma de garantir que parte da classe trabalhadora pudesse executar suas atividades laborais em casa, ou mesmo no ambiente de trabalho, mas com a redução dos riscos decorrentes do contato interpessoal direto.

As tecnologias de informação apresentam-se como ferramentas que surgem para auxiliar os processos de trabalho do assistente social e para elucidar estas mudanças, a autora consegue perceber os vários momentos da transição profissional por qual passou, assim como vários outros profissionais em suas trajetórias. A autora desse trabalho traz em lembrança que na década de 90, utilizavam-se as “páginas amarelas” onde eram listados os nomes, endereços, mapas de ruas e telefones dos munícipes. Utilizavam-se estes livros enormes para tentar localizar fones e endereços de quem necessitavam de localização de familiares para comunicação do atendimento hospitalar, o que demandava um longo tempo de pesquisa. Hoje, essa ferramenta é substituída por instagram, whatsapp, facebook, e-mail, Google, e os diversos sistemas de busca implantados nos serviços em apenas alguns “cliques”. Em vários serviços de saúde existem os prontuários eletrônicos e em caso do paciente não saber referir seus atendimentos em saúde, rapidamente eles são identificados, os registros de atendimentos localizados. Importante citar que as interconsultas, as entrevistas, relatórios, estatísticas, atas de reuniões, que eram todos feitos manualmente em cadernos, atualmente foram substituídos por registros online e planilhas de excell que somam tudo em segun-

dos. Hoje temos as teleconsultas, visitas domiciliares, reuniões de equipe, muitas delas sendo feitas pelo google meet e por outros aplicativos para se ganhar tempo, agilizar atendimento e encurtar as distâncias.

### **Considerações finais**

Diante desse universo de facilidades, percebemos que nas sociedades digitalizadas o acesso muitas vezes acontece de forma heterogênea em várias culturas como no Brasil, que é um país com uma grande extensão territorial e populacional, com muita desigualdade social e, portanto com muitas dificuldades no acesso às políticas públicas. Encontram dificuldades em razão do grande número de idosos, pessoas em situação de rua, analfabetos funcionais e vulneráveis em geral que se encontram em total exclusão digital. Por outro lado, as pessoas que consomem essas tecnologias, em seus momentos privados, costumam acompanhar os acontecimentos públicos em tempo real, comunicam-se intensamente por meios digitais e estão sempre online, sem tempo para uma convivência familiar de bate papo, conversas do dia a dia, desempenhar atividades de lazer e interagir com família e amigos.

Não é difícil ver nos restaurantes cada pessoa com seu celular no entorno da mesa enquanto aguardam o pedido sem conversarem ou mesmo ao fim do dia os familiares estão cada um em seu quarto, “logados” nas redes sociais e assim, pode-se avaliar que estes comportamentos colaboram para o distanciamento entre as pessoas, deixam as relações superficiais e cada vez mais as relações humanas se empobrecem. Entende-se que toda tecnologia deva ser um instrumental ao nosso favor e para isso sua utilização deva ser acessível a todos e seu uso, de forma comedida, para preservar valores importantes na formação do ser humano.

### **Referências**

Cetic.Br. (2021). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros : TIC Domicílios 2020 : edição CO-*

- VID-19 : metodologia adaptada*. Comitê Gestor da Internet no Brasil. [https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20211124201233/tic\\_domicilios\\_2020\\_livro\\_eletronico.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20211124201233/tic_domicilios_2020_livro_eletronico.pdf).
- Colmán, E. & Toscan, F.. (2004). Tecnologias de informação, processos de trabalho do assistente social e formação profissional. *Serviço Social em revista*, 5(2). [https://www.uel.br/revistas/ssrevista/c\\_v5n2\\_francielle.htm](https://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v5n2_francielle.htm)
- Felice, M. (2022). Na nova sociedade digital você nunca está só. In *Revista Super Interessante*.
- Silva, M. A. (2003). Assistente social e tecnologias de informação. *Serviço Social em revista*, 6(1). [www.uel.br/revistas/ssrevista/c\\_v6n1\\_marcio.htm](http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v6n1_marcio.htm)
- Trindade, R.L.P. (2001). Desvendando as determinações sócio - históricas do instrumental técnico operativo do serviço social na articulação entre demandas sociais e projetos profissionais. *Revista Temporalis*, 04 <https://www.cressrn.org.br/files/arquivos/65N06Bp3L00eI373q8j6.pdf>
- Valentim, E.C.R.B & Paz, F.A.R. (2021). Serviço Social e Tics: a prática profissional no contexto da Covid-19. *Revista Katálysis*, 25(1). <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/82538>