

**CULTURA DA VIRTUALIDADE, IMPACTOS SOCIAIS E DESDOBRAMENTOS NA
FORMAÇÃO E EXERCÍCIO PROFISSIONAL EM SERVIÇO SOCIAL**

**CULTURE OF VIRTUALITY, SOCIAL IMPACTS AND DEVELOPMENTS IN TRAINING AND
PROFESSIONAL EXERCISE IN SOCIAL WORK**

Cristiano Costa de Carvalho¹
Eliana Bolorino Canteiro Martins²
Helena Mara Dias Pedro³
Kênia Augusta Figueiredo⁴
Ruth Gnecco Zanini⁵

RESUMO: O presente artigo tem por objeto apresentar reflexões sobre o impacto do uso das tecnologias de informação e comunicação na formação profissional em Serviço Social. A natureza da pesquisa foi do tipo qualitativa-quantitativa e possui como alicerce o método materialismo

¹ Assistente Social. Graduação em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Mestrado em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local. Doutorando em Serviço Social pela FCHS/ UNESP. Bolsista CAPES. Professor no IEC/PUC Minas e DSS/UNESP. Membro do Grupo de Estudos e Pesquisas sobre Serviço Social na Educação (GEPESS) e Grupo de Estudos e Pesquisas sobre Política de Saúde e Serviço Social (QUAVISS). ORCID: 0000-0001-6523-5917. E-mail: ss.cristiano@gmail.com

² Assistente Social. Graduação em Serviço Social pela Instituição Toledo de Ensino de Bauru. Mestrado em Serviço Social pela UNESP/Campus de Franca. Doutorado em Serviço Social pela PUC/SP. Pós-Doutorado em Serviço Social pela UERJ. Livre Docência pela UNESP/Campus de Franca. Docente do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social UNESP/Franca. Bolsista Produtividade em Pesquisa pelo CNPq - Nível 2. Líder do Grupo de Estudos e Pesquisas sobre Serviço Social na Educação (GEPESS). ORCID: 0000-0002-7796-8437. E-mail: elianacanteiro@terra.com.br

³ Assistente Social. Graduação em Serviço Social pela UFF. Mestrado em Política Social pela UFF. Doutoranda em Educação pela UFES. Assistente Social do IFMG, Docente na Pós-Graduação da PUC Minas. Membro do Grupo de Estudos e Pesquisas sobre Serviço Social na Educação (GEPESS) e Grupo de Estudos e Pesquisas sobre Gestão, Trabalho e Educação (GETAE). ORCID: 0000-0002-1325-1728. E-mail: helena.dias@ifmg.edu.br

⁴ Assistente Social. Graduação em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Mestre em Serviço Social e Políticas Sociais (UERJ). Doutora em Comunicação (UnB). Professora do Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília - UnB. Coordenadora do Grupo de Estudos, Pesquisa e Extensão sobre Comunicação Pública, Assistência Social e Serviço Social (COMPASS) e integrante do Grupo de Trabalho, Educação e Discriminação (TEDis); e compõe a gestão do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) "*Melhor ir à luta com raça e classe em defesa do Serviço Social*" (2020-2023). ORCID: 0000-0002-1401-8215. E-mail: figueiredo.kenia@gmail.com

⁵ Assistente Social. Graduação em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina. Mestranda em Serviço Social no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social UNESP/ Franca. Pós-Graduação *Lato Sensu* em Políticas Públicas, Cultura e Sociedade pela UMES/ Paranaíba-MS. Membro dos grupos de estudos da UNESP: Gestão Socioambiental e a Interface com a Questão Social (GESTA) e Práticas em Pesquisa: perspectivas contemporâneas (PRAPES). ORCID: 0000-0002-8926-5149. E-mail: ruthzanini.sso@gmail.com

crítico-dialético. As técnicas utilizadas para alcançar o objetivo foram pesquisas bibliográficas, documental e aplicação de questionário on-line junto aos estudantes do curso de Serviço Social de Instituições de Ensino Superior (IES) no Estado de Minas Gerais. Como resultado, identifica-se a necessidade da área em pautar e estreitar o debate sobre as tecnologias de informação e comunicação de forma a sintonizar criticamente a formação e o exercício profissional diante das facilidades tecnológicas que impactam na formação, mas que também são canais de expressão de formas de violências, opressões, violações e temas relacionados que acontecem no âmbito virtual, mas que possuem desdobramentos e consequências nos sujeitos do mundo real.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologias de Informação e comunicação; Cultura; Formação Profissional; Serviço Social;

SUMMARY: This paper discusses the impact of Information and Communication Technology usage in the professional education of social workers. This research is qualitative-quantitative and is based on the dialectical materialism method. Regarding methodology, besides bibliographic research and documentary research, online questionnaires were answered by Social Work undergraduate students of several public universities in the Brazilian state of Minas Gerais. In terms of results, we identified the need for increased debate regarding pre-service education of social workers and their professional practice considering the convenience associated with Information and Communication Technology usage, on one hand, and its potential use to express violence, oppression and other forms of violation, on the other.

KEYWORDS: Information and communication technologies; Culture; Pre-service education; Social Work;

INTRODUÇÃO

Este artigo tem por objeto a reflexão sobre o impacto do uso das tecnologias de informação e comunicação na formação profissional em Serviço Social, sendo realizado, para tal, pesquisas bibliográfica, documental e aplicação de questionário on-line junto aos estudantes do curso de Serviço Social de Instituições de Ensino Superior (IES) do estado de Minas Gerais.

A motivação inicial tem relação com a compreensão de que as transformações econômicas e sociais contemporâneas decorrentes da mundialização tem, nas tecnologias da informação e da comunicação, uma nova base técnica para a economia capitalista. De acordo com Martins (2020), tem sido por meio das plataformas digitais que os dados pessoais dos consumidores são capturados e conectados a anunciantes. Geralmente, esse contato decorre da automatização, organizada por meio de algoritmos. Trata-se, portanto, da mercantilização da vida que se dá por processos distintos e complementares: a digitalização; a datificação

da sociedade - que significa a produção e a coleta de dados sobre nós e sobre tudo; a modulação de comportamentos; e a ampliação da vigilância.

Dziekaniak e Rover (2011) contribuem com a compreensão de que o domínio das tecnologias de informação e comunicação no século XXI terminam por gerar mudanças na economia, no mundo do trabalho, sobre os direitos fundamentais (principalmente na educação e no direito à comunicação), na cultura e na política, provocando alguns diferenciais em relação a outros tempos, como a dificuldade de se fazer distinções nítidas entre o mundo da mídia, o mundo da comunicação, o mundo que poderíamos denominar de cultura de massas e o mundo da publicidade, uma vez que as informações circulam e migram de uma mídia a outra sem se saber ao certo a origem da fonte ou mesmo a que se objetivam. Ou seja, a era digital permite a junção da esfera da informação, da publicidade e da cultura de massa, a mescla do texto, do som e da imagem e, ainda, a produção da informação que pode ser realizada, à princípio, por qualquer indivíduo e lançada em rede.

Adorno e Horkheimer (1985), em fins dos anos de 1940, denunciaram que toda a práxis da indústria cultural transfere a motivação do lucro às criações espirituais, sendo que o vento que arrasta para a cultura é o vento do lucro capitalista. Nesta perspectiva, Ramonet (2009) colabora para o entendimento de que o discurso atual, ou seja, a linguagem utilizada nos múltiplos meios de comunicação, e que aos poucos é naturalizada na sociedade, se caracteriza por ser um discurso rápido, com vistas a evitar o tédio. Tudo é feito a partir de um modelo publicitário que utiliza artigos curtos, frases breves e títulos impactantes e com elementos de espetacularização ou de dramatização, para provocar diferentes emoções. A comunicação é construída de forma bem elementar e simples, por meio de um discurso infantilizante, uma vez que articula simplicidade, brevidade e tudo de uma maneira emocional, com vistas a possibilitar a compreensão da maioria dos indivíduos.

Diante desta complexa teia que quer naturalizar a lógica do mercado, Barbero (2013) considera que o processo comunicativo deve ser visto em sua totalidade e de forma contínua, ou seja: produção, recepção, meio e mensagem. Para o autor, ao considerar todo o processo pelo qual se dá a comunicação, é possível perceber que, mesmo com a alienação própria do capitalismo e da sociedade dos meios, o receptor não está impossibilitado de filtrar as

mensagens que se dá por meio de mediações, uma vez que a comunicação e a cultura são categorias intercambiáveis.

A vinculação entre as categorias comunicação e cultura, proposta pelo autor, decorre se entendermos a cultura como uma dimensão dos processos sociais que diz respeito à sociedade como um todo, podendo ela ser produto ou produtora, tanto no que tange a manutenção de concepções e formas de organização, quanto para a transformação da sociedade. Neste sentido, a cultura deve ser compreendida como uma construção histórica e um produto coletivo da vida humana, sendo que em uma sociedade de classes, o resultado cultural produzido está em constante transformação, se faz da relação entre as classes, embora seus benefícios e controle não sejam compartilhados igualmente.

Diversas pesquisas em torno das tecnologias de informação e comunicação e os seus impactos sociais chamam atenção para o fato de que, por estarmos mergulhados nesses processos de mudança, "nos capturam de tal modo que, imersos na cotidianidade e apesar dos sinais que percebemos, não chegamos a acautelar-nos por inteiro no que se refere à envergadura de seus efeitos" (Tapias, 2006, p. 49 *apud* Stengel *et al*, 2018, p. 425).

No que diz respeito ao uso das TIC's pelos indivíduos e os seus impactos na vida real, Stengel *et al* (2018) identificam a existência de dois tipos de usuários: os sujeitos nativos - os nascidos no mundo digital - e os imigrantes digitais - os que nasceram no processo de constituição das tecnologias informacionais. Segundo os autores (2018), os imigrantes

[...] são as pessoas nascidas antes do advento das TIC, que se viram obrigadas a utilizá-las, geralmente, no campo laboral, e mantêm comportamentos e atitudes que revelam sua relação artificial com as tecnologias. Já os nativos digitais, por terem crescido rodeados pelas TIC, estabelecem uma relação de intimidade e gerenciam naturalmente as ferramentas digitais.

Ao nos aproximarmos do objeto de estudo e dos sujeitos nativos das TIC's, identificamos, a partir dos estudos das pesquisadoras Nadia Laguardia de Lima, Marcia Stengel, Vanina Costa Dias e do pesquisador Márcio Rimet Nobre em seu livro: "Juventude e cultura digital: diálogos interdisciplinares" (2017), a afirmação de que as tecnologias digitais alcançaram uma potência inusitada, incidindo sobre a organização social de forma incomum na história da humanidade.

Ainda conforme os pesquisadores, a velocidade tecnológica, a simultaneidade e a forte presença de imagens produzem efeitos sobre as subjetividades, por exemplo, sobre a percepção do próprio corpo, de si e do outro. O ideal da transparência tem alterado as concepções de público e privado, obscurecendo os seus limites. A lógica das redes tem levado à diluição do espaço e do tempo, abrandando as rígidas fronteiras que, até então, delimitavam o real e o irreal, reformulando inclusive a concepção de realidade.

Na esteira, os pesquisadores também identificaram o papel das redes comerciais ao promover a expansão do mercado no ciberespaço, alcançando as residências, até então considerados territórios protegidos da intimidade. Um mundo cada vez mais interconectado convive com um individualismo crescente e com desigualdades cada vez mais agudas. Entretanto, quando as tradições desaparecem, os espaços sociais são desalojados e os sentidos multiplicam-se infinitamente, surgem novas formas de pertencimento social, de identificação e de invenção.

A exemplo, Danah Boyd, socióloga estadunidense conhecida por seus trabalhos sobre mídias sociais, em um vasto estudo de oito anos, observou e entrevistou adolescentes, pais, professores e outros sujeitos que trabalham diretamente com adolescentes de etnias e níveis socioeconômicos distintos nos EUA, explorando os diferentes aspectos do envolvimento dos adolescentes com as mídias sociais e outras tecnologias em rede. Neste estudo, Boyd (2015) relata que as redes sociais oferecem aos adolescentes novas oportunidades de participar na vida pública e a forma como eles se inserem neste espaço é o que tem preocupado as famílias e tomado o debate público, muitas vezes polarizado, pouco compreendido pelos agentes públicos e o sistema de garantias de direitos⁶.

⁶ No caso brasileiro, o Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA) surgiu em 2006, para assegurar e fortalecer a implementação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), marco legal que ratifica os direitos fundamentais da infância e da adolescência. Com vistas a sanar as dificuldades ainda existentes para certificar a proteção integral e criar novos órgãos de defesa que o SGDCA se consolidou, por meio da Resolução 113 do Conanda (Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente). O sistema é formado pela integração e a articulação entre o Estado, as famílias e a sociedade civil, para garantir e operacionalizar os direitos das crianças e adolescentes no Brasil. Os atores são muitos: conselheiros tutelares, promotores e juizes das Varas da Infância e Juventude, defensores públicos, conselheiros de direitos da criança e adolescente, educadores sociais, profissionais que trabalham em entidades sociais e nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), policiais das delegacias especializadas, integrantes de entidades de defesa dos direitos humanos da criança e adolescente, entre outros.

Partimos do pressuposto de que o cotidiano e a sua reprodução, na maior parte do tempo, inviabilizam a sociedade a refletir sobre os sentidos e impactos sociais que a internet, as TICs e as redes sociais causam nos mais diversos grupos em seus aspectos *on-line* e *off-line*. E neste sentido Dias (2017) problematiza, estão constituindo a própria subjetividade a partir das redes sociais, subjetividade esta, que pode ser também entendida como construção da identidade.

A pesquisa *TIC Kids On-line*⁷ demonstra que o uso da internet proporciona às crianças e aos adolescentes tanto oportunidades de se desenvolverem e sociabilizarem quanto possibilitar situações geradoras de risco e vulnerabilidade social, como sinalizado por diversos estudos e pesquisas desenvolvidos nas áreas de saúde, educação, psicologia e educação sobre as TIC's.

Posta a relação dialética da utilização das TIC's nas atuais gerações, gostaríamos de chamar a atenção para os jovens, que é o grupo que mais utiliza as múltiplas ferramentas da tecnologia de maneira mais ampla. Podemos afirmar, prontamente, que a internet e as redes sociais são consideradas ferramentas que possibilitam aos jovens se expressarem e interagirem de maneira quase instantânea, mas a questão é: Mesmo que o jovem tenha capacidade e facilidade de acesso aos meios digitais, há um aproveitamento de informações que contribua para o processo de aprendizagem? Dentro do campo desta pergunta, pensando no ambiente universitário, como tem ocorrido este processo de maneira concreta?

São muitos os questionamentos que a polarização das informações e da comunicação nos suscitam, porém, para fins da pesquisa realizada no ambiente universitário do Serviço Social, focamos na busca de respostas para as seguintes questões que permitam uma análise das novas demandas sociais originárias da cultura digital, como essas têm sido recepcionadas pelos estudantes de Serviço Social e as possíveis respostas deste grupo para o sistema de proteção social.

⁷ Os estudos multidisciplinares da pesquisa '*TIC Kids Online Brasil*' geram indicadores sobre os usos que crianças e adolescentes de 9 a 17 anos de idade fazem da Internet. Visa entender a percepção de jovens em relação à segurança on-line, bem como delinear as práticas de mediação de pais e responsáveis relacionadas ao uso da Internet (*TIC Kids Online Brasil*, 2017).

A compressão dos sujeitos em formação sobre a cultura de virtualidade e os diálogos com a instrumentalidade do Serviço Social.

Como apontamos anteriormente, a atual dinâmica societária instrumentalizada nas TIC's impulsionou o desenvolvimento da pesquisa intitulada "Serviço Social e Virtualidade". O método adotado foi o materialismo crítico-dialético como meio de abordagem da realidade, pois possibilita apreender aspectos históricos, econômicos, sociais, políticos, ideológicos e culturais que permeiam o objeto de estudo.

Esta pesquisa possui natureza qualitativa, em que os dados e resultados obtidos estão postos de maneira descritiva e reflexiva à luz do debate e acúmulo teórico-metodológico do Serviço Social brasileiro e áreas afins. Para alcançar o objetivo proposto, a metodologia desenvolvida priorizou, em um primeiro momento, uma pesquisa documental acerca das diretrizes e normativas referentes às TICs, projetos pedagógicos das instituições de ensino participantes, em sites institucionais públicos, como de programas de pós-graduação e suas respectivas revistas especializadas nas temáticas relacionadas, no Brasil e em Portugal. Também, nesta etapa, foi realizado uma revisão bibliográfica acerca das temáticas: cultura da virtualidade, tecnologias da informação e comunicação, direitos humanos, sistemas de proteção social, formação e exercício profissional em Serviço social e políticas públicas, a fim de embasar a análise dos dados.

Posteriormente, nos meses de maio e junho de 2021, foi aplicado um questionário online, em consonância com a Resolução MS/CNS nº 510 de 2016, com perguntas em formato escalar, sobre percepções, concepções e supostas decisões e compreensões para estudantes de Serviço Social regularmente matriculados no Curso de graduação em Serviço Social, no estado de Minas Gerais. Obtivemos 104 participações que responderam sobre vários aspectos referentes ao mundo virtual e a atuação da(o) assistente social. Através deste montante foi possível apontar relações e impactos do mundo virtual na prática profissional.

A instituição de ensino com maior número de participação foi o Centro Universitário UNA (40), com 38,46% respondentes. Em segundo lugar, tem-se a Universidade Federal dos

Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM (17), com 16,35%, e, em terceiro lugar, a Estácio de Sá (14), com 13,46%. A Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG (7) 6,73%; UNIHORIZONTES (6) 5,77%; Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF (6) 5,77%; Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – PUC-MG (2) 1,92% e a Universidade Federal do Triângulo Mineiro – UFTM (1), 0,96%.

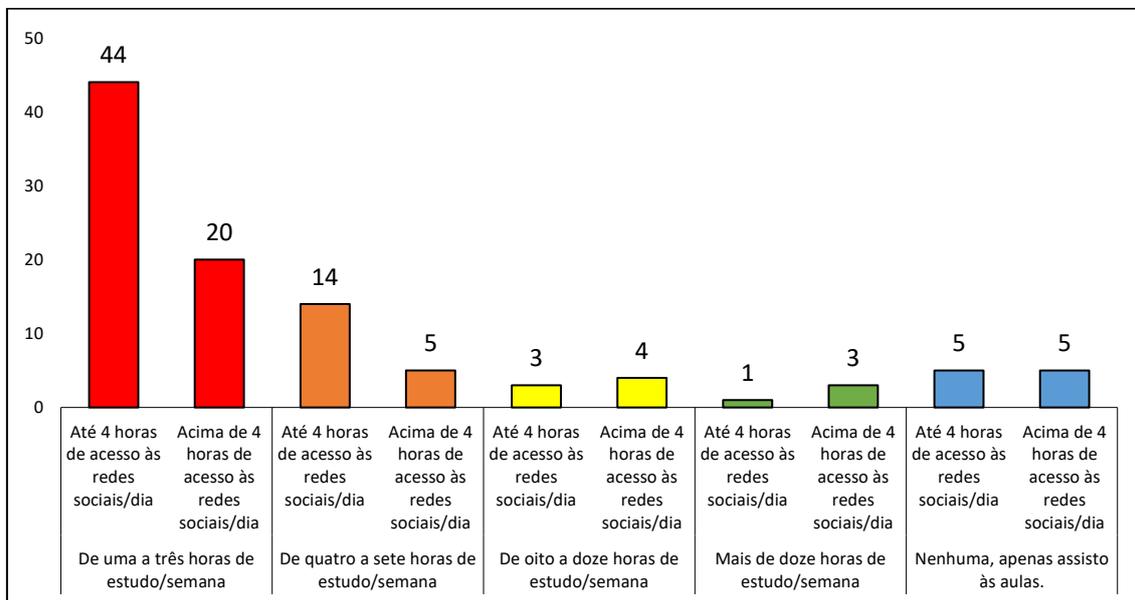
Outro dado que chama a atenção diz respeito ao número de participantes por período em curso. A maior participação foram dos estudantes que cursam os 5º, 6º, 7º e 8º períodos (61), sendo que 58,65% dos respondentes encontram-se nos períodos mais avançados do curso: 38 estão nos 7º e 8º períodos e 23 estão nos 5º e 6º. Dos períodos básicos, participaram 41,35%, sendo do 1º ao 4º período (43%). Destes 21 estão nos 3º e 4º períodos e 22 estão nos 1º e 2º.

A faixa de idade destaca que, dos 104 respondentes, 48,08% (50) têm de 18 a 24 anos; 19,23% (20) têm entre 25 e 31 anos; 13,46% (14) respondentes têm entre 32 e 38 anos; o mesmo percentual de respondentes estão na faixa de 36 a 45 anos; 3,85% (4) estão acima de 45 anos e duas pessoas não informaram a sua idade. Quanto aos dados por sexo dos respondentes, 84,62% (88) são do sexo feminino, sendo predominantes em relação aos do sexo masculino, que são de 15,38% (16).

Isso nos diz que a maioria das pessoas entrevistadas podem ser caracterizadas como sujeitos nativos – os nascidos no mundo digital – havendo também aqueles que são imigrantes digitais – os que nasceram no processo de constituição das tecnologias informacionais. No entanto, pela maioria estar em períodos mais avançados, podemos aferir que trata-se de um público que, de alguma forma, visto o estágio ser obrigatório na segunda metade do curso, tem um conteúdo mais consistente em relação à teoria e à prática da profissão. Neste sentido, a pesquisa certamente apontará elementos significativos em relação à apropriação de uma cultura da virtualidade.

Na pesquisa, foi solicitado que os respondentes informassem as horas semanais dedicadas aos estudos, exceto as horas que estão em sala de aula⁸ e a quantidade diária de horas que estão acessando as redes sociais.

Gráfico 1 – Horas por semana de dedicação aos estudos x horas por dia de acesso em redes sociais



Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico mostra, para cada faixa de horas de estudos semanais, a quantidade de horas de acesso às redes sociais/dia, e é possível constatar que aqueles que se dedicam mais horas semanais de estudo, acessam menos as redes sociais; 3,86% (04) dos respondentes afirmaram que se dedicam mais de doze horas por semana aos estudos. Destes, apenas um respondente fica até quatro horas nas redes sociais e três ficam mais tempo.

A maior quantidade de respondentes está entre os que se dedicam de uma até três horas semanais de estudo. Eles também acessam as redes sociais. São 51,54% (64) respondentes que marcaram esta opção. Destes, 44 ficam até quatro horas conectados nas

⁸ Importante destacar que no referido período as instituições de ensino superior (IES) no Brasil tiveram que adotar o Ensino Remoto Emergencial (ERE) - uma solução temporária e estratégica que permitiu, no contexto da Pandemia de Covid-19 - proporcionar à comunidade acadêmica a possibilidade de manter, dentro das circunstâncias possíveis, as atividades de ensino. As disciplinas ofertadas nos cursos de graduação em Serviço Social dos participantes desta pesquisa foram ofertadas em caráter especial por meio do ERE e foram adaptadas, conforme a expertise de professores e alunos no uso das TICs.

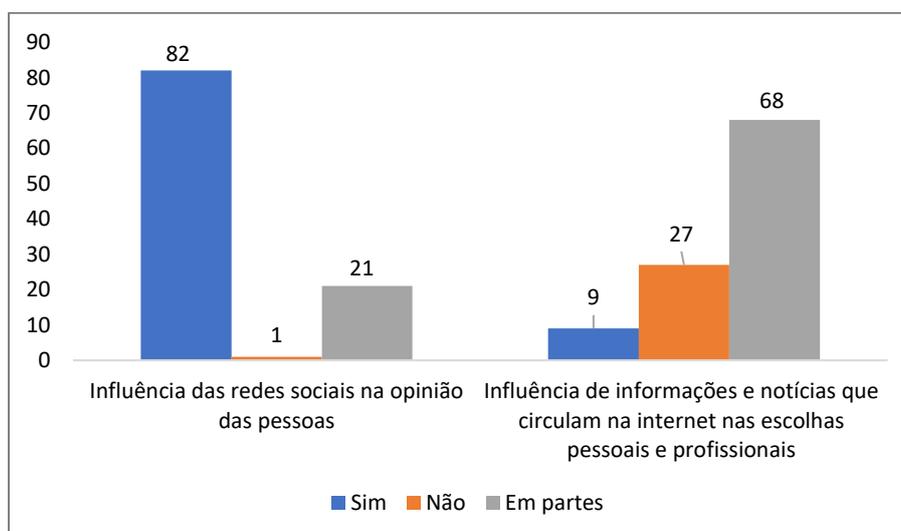
redes sociais e 20 ficam mais tempo. Dentre aqueles que só assistem as aulas, metade fica até quatro horas nas redes sociais e a outra metade fica mais tempo.

Dos que se dedicam de quatro a sete horas semanais aos estudos (18,27%), 14 ficam até quatro horas conectados às redes sociais e cinco respondentes informaram que ficam mais tempo. Dos que se dedicam de oito a doze horas (6,73%), três respondentes ficam até quatro horas e quatro ficam mais tempo nas redes sociais.

Em se tratando de um curso superior que objetiva a formação de profissionais que irão prestar atendimentos a indivíduos, famílias e comunidades em situações de vulnerabilidade, em níveis de alta complexidade psicossocial, é preocupante as poucas horas que a maioria dedica aos estudos teóricos. Aqui se vê a influência das TIC's na vida dos sujeitos em formação que certamente possuem dificuldades de interagir com textos acadêmicos, uma vez que já foram flagrados pelo modelo publicitário que utiliza artigos curtos, frases breves e títulos impactantes e com elementos de espetacularização ou de dramatização, para provocar emoções, como apontou Ramonet (2009).

Os respondentes foram convidados a informar se acreditam que as redes sociais podem influenciar as opiniões das pessoas, se as notícias e informações contidas na internet também afetam as escolhas pessoais e profissionais. O gráfico a seguir traz os resultados.

Gráfico 2 - Influência das redes sociais na opinião das pessoas e influência das notícias da internet nas escolhas pessoais e profissionais



Fonte: Dados da pesquisa.

Dos 104 respondentes, 78,85% (82) informaram que as redes sociais têm o poder de influenciar as opiniões das pessoas; 20,19% (21) consideram que essa influência se dá em partes e apenas um respondente (0,96%) considera que as redes sociais não têm este poder.

No tocante às notícias que circulam na internet, 65,38% (68) dos respondentes consideram que o suposto poder de influenciar as escolhas pessoais e profissionais se dá em partes; 25,96% (27) acham que esses conteúdos não influenciam as escolhas de ninguém e 8,65% (9) acham que as notícias têm o poder de influenciar as escolhas pessoais e profissionais.

Para aqueles que afirmaram o poder de influência dos conteúdos de internet, foi apontado, por exemplo, que as "redes sociais oferecem informações e algum nível de conhecimento, que de alguma forma molda nossas opiniões (participante da pesquisa)"; ou que, "através da internet temos acessos a informações que podem influenciar, quando se encontram de acordo com o que busca. Existem outras que não alteram nada em minhas escolhas. (participante da pesquisa)"; ou porque "Muitas opiniões na internet me fazem repensar minhas atitudes (participante da pesquisa)"; e, ainda, que na internet há a possibilidade de aquisição de "conhecimentos extras (participante da pesquisa)".

Existe quem costuma "desconfiar" de tudo que vê [grifo nosso] na internet, sabendo que as informações têm caráter político, ideológico e propósito. "Então, se as informações tem um histórico e objetivo que comungam com valores que acredito, e conhecimentos que contribuem ou que divergem da minha perspectiva, mas que me faz refletir, sim. (participante da pesquisa)". Um respondente apontou que é através da informação que se forma opiniões. E duas pessoas acreditam que tudo é passível de influência.

Tem também quem acredita que a internet contribui para que as informações possam ser contrapostas, desde que o usuário tenha essa disposição. Dessa forma, consideram que a internet possibilita uma mudança de comportamento, porque não é mais necessário acreditar em tudo, ou no que vem de poucas fontes de informação.

A partir da velocidade com a qual [GRIFO NOSSO] as informações chegam, hoje em dia, a nosso meio, a cada nova notícia, leitura, vídeo ou mensagem, novas perspectivas e conhecimentos vamos adquirindo, o que faz com que saíamos daquela velha forma

de acreditar em tudo, porque um único alguém disse ou tal emissora mostrou. A internet tem esse poder de relatar e demonstrar vários lados de um mesmo assunto, desde que o usuário no conforto dessa leitura, saiba distinguir as mídias que têm acesso na rede (Participante da pesquisa).

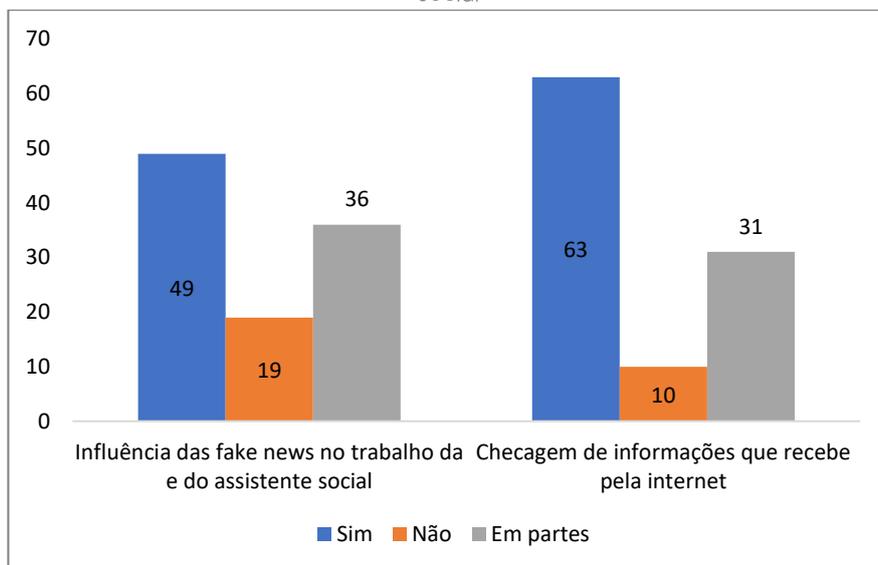
Há quem acredite que a internet pode alterar as informações com o intuito de manipular a opinião e a escolha das pessoas, o que confirma o apontamento de Martins (2020), quando se refere à datificação e à modulação de comportamentos.

Quanto a mídia é manipuladora e o quanto as notícias têm circulado com base em recortes de um acontecimento ou evento e que tendem a generalizar dados estatísticos de um grupo para o todo. Uma notícia pode veicular falando por exemplo que a empregabilidade na área de farmácia tem aumentado, sei lá quantos por cento e que está mais próspera nesse tempo de crise. Mas muitas vezes o que passa despercebido é que esse índice é de uma cidade menor do estado de São Paulo. Esses dados tornam o curso atraente e despertam no mínimo a curiosidade de muita gente. Há sim uma certa influência, especialmente quando a notícia boa aparece e em épocas de crise econômica e social (Participante da pesquisa).

De qualquer forma, a questão que fica é: Com qual conteúdo as pessoas fazem o contraponto para considerar uma ou outra informação como algo a ser considerado e incorporado? Sigamos em relação às entrevistas dos estudantes de Serviço Social.

Perguntou-se, também, se os respondentes consideram que a formação e o trabalho da e do assistente social sofre influência com notícias falsas oriundas de *fake news*. No ensejo, foi perguntado se eles têm o hábito de checar a veracidade das informações que recebem ou acessam. O gráfico a seguir traz os resultados.

Gráfico 3 - Influência das *fake news* na formação e no trabalho da e do assistente social e Checagem de informações que recebe pela internet



Fonte: Dados da pesquisa.

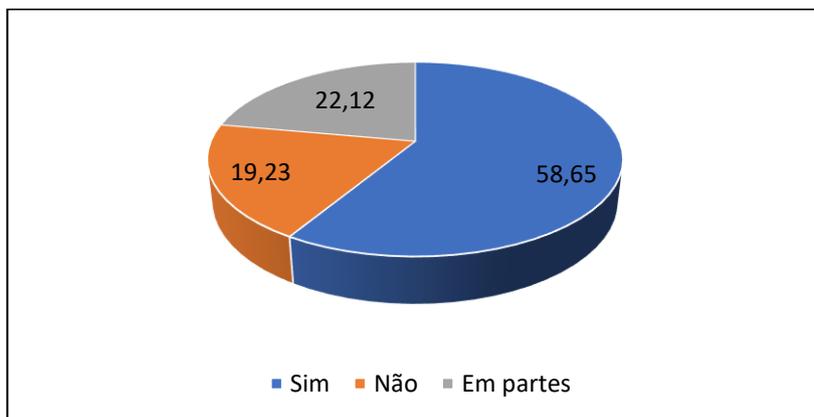
Pelo gráfico, pode-se observar que 47,12% dos respondentes consideram que as *fake news* podem influenciar a formação e o trabalho da e do assistente social. 18,27% consideram que elas não influenciam e 34,62% acham que as *fake news* influenciam em partes. Além disso, 60,58% dos respondentes possuem o hábito de checar as informações que recebem pela internet; 9,62% não checam as informações que recebem e 29,81%, checam em partes.

Dentre os respondentes, 68 informaram como fazem para checar a veracidade das informações: 45,59% (31) buscam informações para atestar a veracidade das notícias; 38,24% (26) buscam a confirmação das informações por meio de fontes seguras; um respondente alegou não ter tempo para averiguar a veracidade das informações que recebe; 10,29% (7) apontou outras formas de checagem; e 4,41% (3) são considerados nulos.

Novamente, a questão da confiabilidade das informações que circulam na internet formando a opinião das pessoas reaparece sem que a questão do contraponto seja uma realidade para todas as pessoas entrevistadas e sem que a identificação do que seja "fonte segura" possa ser delimitado. É certo que os estudantes de Serviço Social não compreendem o ciberespaço como a "terra do saber" (Lévy, 1999, *apud* Kelles e Lima, 2017), mas há indícios de existir um terreno bastante propício para o qual o "Deus Google", a um só clique, fornece respostas para qualquer pergunta.

Foi perguntado aos respondentes se eles identificam que a formação possibilita o desenvolvimento de habilidades e competências que podem ser utilizadas na compreensão e intervenção associada à utilização de tecnologias digitais. O gráfico a seguir mostra os resultados.

Gráfico 4 - Identificação do desenvolvimento de habilidade e competência ofertados na graduação em Serviço Social para compreender e intervir utilizando as tecnologias digitais (%)



Fonte: Dados da pesquisa.

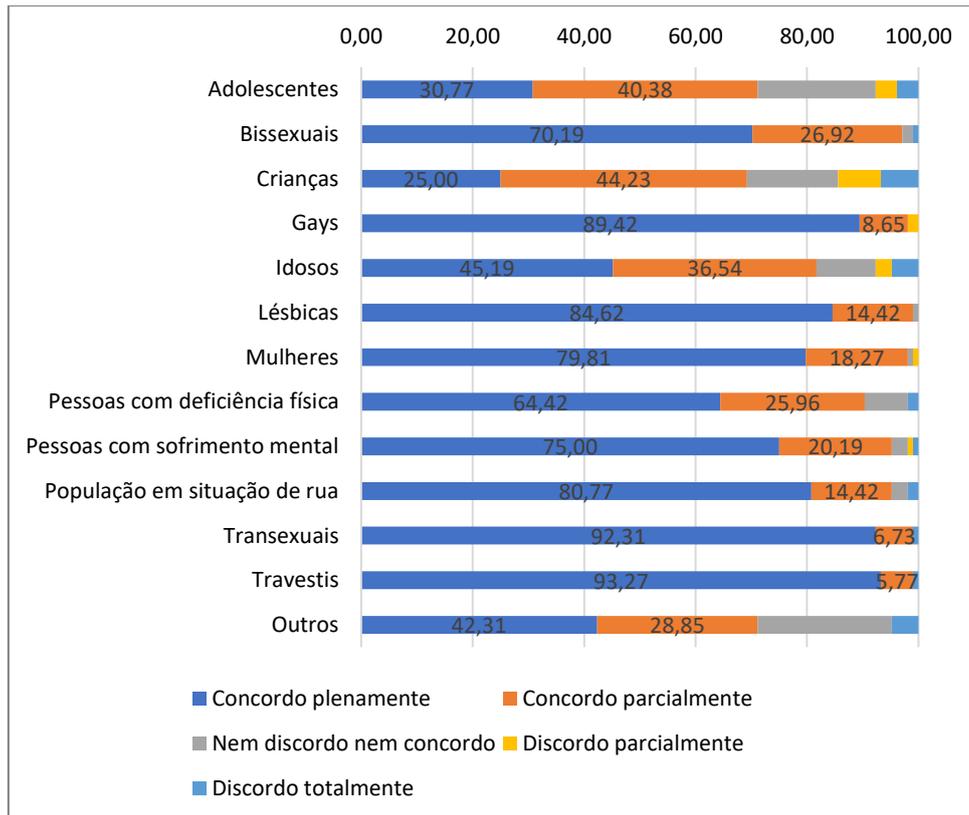
O gráfico 4 mostra que dos 104 respondentes: 58,65% (61) acreditam que a formação contribui para o desenvolvimento dessas habilidades e competências; 19,23% (20) afirmam que a formação não contribui e 22,12% (23) acreditam que esta contribuição é parcial. Quando se analisa essa questão por período, têm-se os seguintes resultados: 25 respondentes, que se encontram na faixa do 1º ao 4º períodos, acreditam que a sua formação contribui para desenvolvimento dessas habilidades e competências; 8 consideram que a formação não desenvolve e 10 considera que essa contribuição se dá em partes. É possível constatar uma situação semelhante na faixa que compreende do 5º ao 8º período, em que 36 respondentes apontam a mesma contribuição; 12 acreditam que a formação não contribui e 13 respondentes acham que a contribuição também é parcial.

Há de se pensar de que forma as pessoas entrevistadas acreditam que a formação contribui para o desenvolvimento dessas habilidades e competências uma vez que não há, nas diretrizes curriculares, uma disciplina que aborde a relação entre a comunicação e o exercício profissional. Certamente, o reconhecimento aqui se deve a realização de trabalhos nas disciplinas, nas atividades acadêmicas, na relação com os colegas e docentes. Portanto, trata-

se de um incentivo ao uso dos instrumentais tecnológicos e não necessariamente à uma formação crítica em relação ao uso das TIC's.

Tendo em vista os grupos que potencialmente vivem em situação de risco e vulnerabilidade, os respondentes tiveram que manifestar sobre quais grupos listados consideram que mais sofrem discriminação na internet. O gráfico apresenta os resultados.

Gráfico 5 - Grupos que mais sofrem discriminação na internet (%)

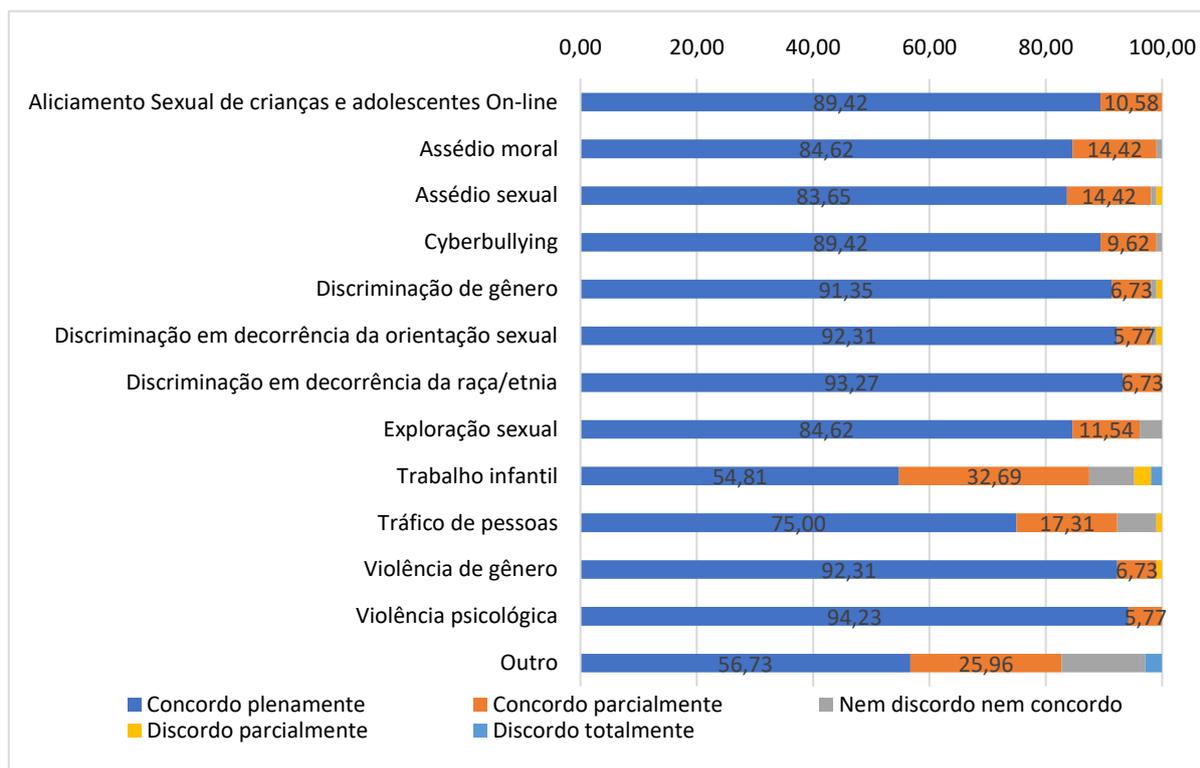


Fonte: Dados da pesquisa.

Pode-se notar que os grupos que mais sofrem discriminação na internet, na opinião dos respondentes, são os segmentos da população LGBTQIAP+ (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais/Transgêneros/Travestis, Queer, Intersexual, Assexual, Pansexual), com mais de 90% de concordância quando se considera o somatório dos valores das opções: "concordo plenamente" e "concordo parcialmente"; os segmentos em que os respondentes menos concordam são crianças, com um pouco mais de 75%, e adolescentes em geral, com média de 70% de concordância.

Sobre a exposição das pessoas a todo tipo de violência no ambiente virtual, a maioria dos respondentes concorda plenamente. Os tipos de violência com menor índice de concordância plena são "Trabalho infantil" e "Outros". Podemos ver os resultados no gráfico a seguir, em que consultamos os entrevistados sobre o conhecimento deles acerca dos tipos de violência na internet a partir de algumas indicações.

Gráfico 06 - Tipos de violência na internet (%)



Fonte: Dados da pesquisa.

O principal tipo de violência indicado pelas pessoas que responderam ao questionário é a violência psicológica. Considera-se que as várias expressões de violência indicada tem um equivalente psicológico também. É interessante comparar com o gráfico anterior, que não considerou as crianças e adolescentes como os principais segmentos vulneráveis à violência na internet, mas aqui há um reconhecimento da vulnerabilidade delas na internet.

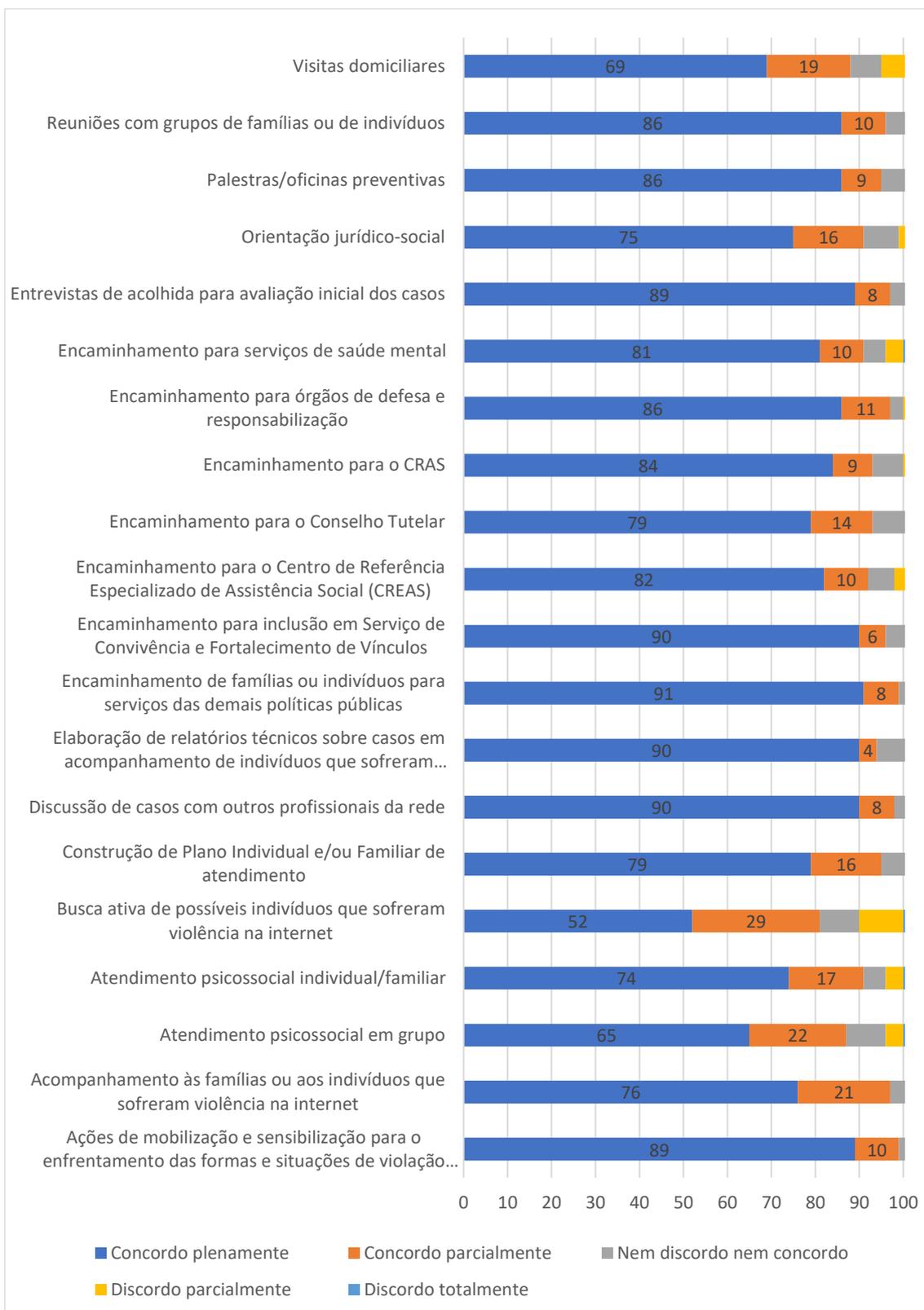
Chama a atenção a questão do trabalho infantil, por ser o que mais aponta variação de opiniões. É fato que a questão da exploração do trabalho infantil ainda é polêmica, em que pese todo investimento na compreensão desta questão. Contudo, a literatura e o próprio

movimento de defesa dos direitos das crianças e dos adolescentes reconhecem que há, na sociedade, uma sensibilidade em relação às piores formas de exploração do trabalho infantil. Porém, também há uma resistência, especialmente em relação ao trabalho doméstico, que envolve a exploração do trabalho de meninas e outros que sugerem contribuir para a formação de caráter. Inevitavelmente, a questão do trabalho esbarra na questão de classes, ou na luta de classes.

Percebe-se que, embora sejam estudantes de Serviço Social, a compreensão sobre a questão do trabalho infantil recebe mais influência da internet, certamente atravessada por ideologias e hegemonia da classe dominante, do que do conteúdo da formação profissional, confirmando alguns comentários anteriores.

Os gráficos a seguir mostram a percepção dos respondentes sobre as atribuições e competências da e do assistente social como estratégias de superação e defesa de direitos de vítimas de abuso e violência na internet, bem como as ações ligadas à gestão de políticas públicas empregadas para este enfrentamento.

Gráfico 07 - Atribuições e competências profissionais como estratégias de superação e defesa de direitos de vítimas de abuso e violência na internet



Fonte: Dados da pesquisa.

Destacamos aqui, um ponto de relevância que merece atenção e análise. Observe que, em todas as estratégias listadas, a maioria dos respondentes concordam totalmente ou parcialmente e a minoria discorda da importância da construção dessas estratégias. As estratégias que eles mais concordam são as "Ações de mobilização e sensibilização para o enfrentamento das formas e situações de violação de direitos no âmbito do território do serviço/programa/projeto." e o "Encaminhamento de famílias ou indivíduos para serviços das demais políticas públicas", com 95,19% de concordância cada um. Este dado é muito significativo, pois leva a entender que os respondentes têm alguma clareza de que é necessário envolver vários sujeitos para o enfrentamento do problema da violência na internet, bem como a importância das políticas públicas para o atendimento das vítimas.

Merece destaque, o reconhecimento dos encaminhamentos abaixo, como: "Encaminhamento para órgãos de defesa e responsabilização" (93,7%); "Encaminhamento para inclusão em Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos" (92,31%); "Encaminhamento para o CRAS" (89,42%); "Encaminhamento para o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)" (88,46%), uma vez que se tratam de atividades da política pública de Assistência Social, a qual objetiva a proteção social. É necessário o destaque, em virtude desta política estar em constante disputa, sendo que, na atualidade, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) vem sendo desmontado e desfinanciado.

Evidencia-se também a relação que os estudantes de Serviço Social fazem entre as atribuições, competências da categoria e as políticas sociais, por serem estes o lócus de atuação profissional. Por outro lado, pensando a relação entre o virtual e o real, visto que, para o mesmo grupo de estudantes, está claro que a tecnologia não tem vida própria ou está possuída de uma natureza destrutiva e devêssemos abominá-la, pois esta construção é humano-social.

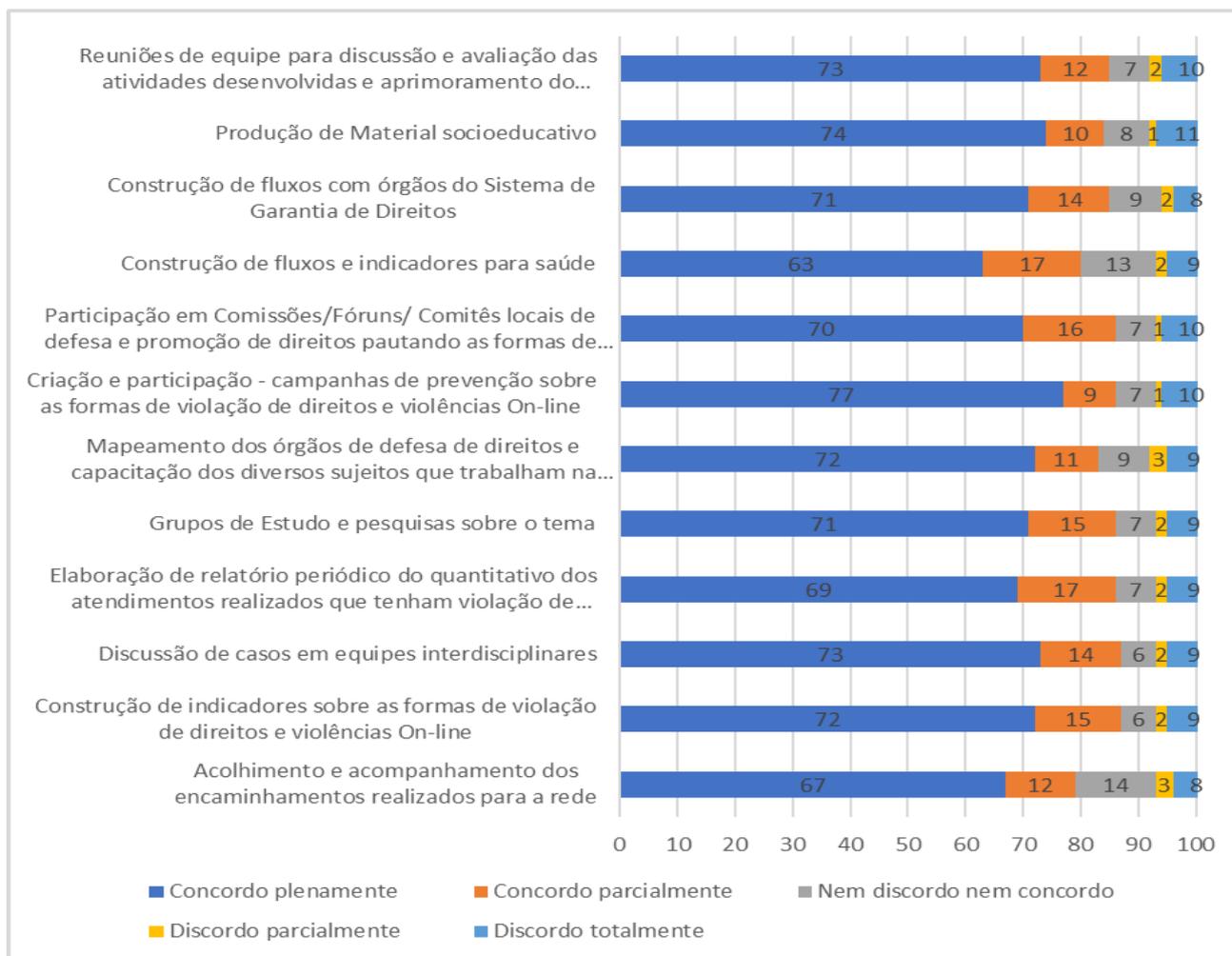
A opção com menor índice de concordância é "Busca ativa de possíveis indivíduos que sofreram violência na internet" (77,88%) e, conseqüentemente, foi a que obteve maior índice de discordância (13,46%). Vale ressaltar que menos de 10% dos respondentes não concordam e nem discordam das opções da questão, o que reforça a compreensão dos respondentes para a importância dessas estratégias.

Os respondentes concordam que é importante acionar a rede socioassistencial. A estratégia de "Discussão de casos com outros profissionais da rede" atingiu 94,23% de concordância e 1,92% de discordância. Estratégias ligadas ao atendimento psicossocial não chegaram a 90% de concordância, tendo o "Atendimento psicossocial em grupo" (83,65%) e o "Atendimento psicossocial individual/familiar" (87,50%). Possivelmente, os respondentes não se percebem qualificados para essa atividade, o que é coerente, em partes, com a formação profissional.

Outro dado importante está relacionado ao acompanhamento das famílias e indivíduos, com 93,27% de concordância, acompanhada de outra estratégia, a "Construção de Plano Individual e/ou Familiar de atendimento", com 91,35%. Tudo leva a crer que os respondentes têm clareza de que é imprescindível elaborar um plano de ações para acompanhamento das famílias e indivíduos.

Uma questão abordada foi sobre as atividades relativas à gestão das políticas públicas. Foram apontadas algumas atribuições, de forma que as pessoas pudessem ter várias escolhas. Sejam:

Gráfico 08 - Atividades relativas à gestão das políticas públicas



Fonte: Dados da pesquisa.

O percentual de concordância plena ou parcial predomina em todas as opções da questão sobre as atividades da gestão. Nenhuma das atividades listadas atingiram um percentual acima de 90%, mas também não ficaram abaixo de 75%. As que os respondentes mais concordam são:

- Construção de indicadores sobre as formas de violação de direitos e violências *On-line*, que atingiu um alto índice de concordância (83,65%). Este dado chama a atenção para a necessidade de avançar nos estudos sobre a questão da violência na internet, com a criação de indicadores que sejam capazes de mensurar a gravidade do problema

e possibilitar a adoção de medidas para sua reversão. Esta premissa é reforçada com outras duas atividades com alto grau de concordância:

- Elaboração de relatório periódico do quantitativo dos atendimentos realizados que tenham violação de direitos On-line (82,69%);
- Grupos de estudo e pesquisas sobre o tema (82,69%).

b) Discussão de casos em equipes interdisciplinares atingiu o percentual de 83,65% de concordância e chama atenção para uma percepção que foi apresentada nas respostas da questão anterior e que diz respeito à participação dos diversos agentes. O trabalho interdisciplinar é evocado como uma premissa de gestão e uma estratégia fundamental para enfrentamento dos problemas de abuso e violência na internet, dado a sua complexidade e pouco conhecimento que se tem sobre tal problemática.

Duas outras atividades chamam a atenção pelo alto percentual de concordância, pois evocam o princípio da participação.

- a) Criação e participação - campanhas de prevenção sobre as formas de violação de direitos e violências On-line (82,69%);
- b) Participação em Comissões/Fóruns/ Comitês locais de defesa e promoção de direitos pautando as formas de violação de direitos e violências On-line (82,69%).

As atividades que atingiram menores percentuais de concordância foram:

- a) Mapeamento dos órgãos de defesa de direitos e capacitação dos diversos sujeitos que trabalham na rede (79,81%);
- b) Construção de fluxos e indicadores para saúde (76,92%);
- c) Acolhimento e acompanhamento dos encaminhamentos realizados para a rede (75,96%).

Duas atividades atingiram mais de 10% de respondentes que marcaram a opção "Nem concordo nem discordo".

- a) "Acolhimento e acompanhamento dos encaminhamentos realizados para a rede", com 14 respondentes;
- b) "Construção de fluxos e indicadores para saúde", com 13 respondentes.

O que causa estranheza é a relação com a produção de material socioeducativo. Embora com 74% de concordância, a variação chama a atenção, inclusive por ter quem considere não ser tarefa do Estado e das políticas sociais, educar o cidadão, ou pior não reconhecer que o Estado, em si, cumpre essa tarefa, em criar mecanismos de construção de consensos. Mais uma vez, nos deparamos com a fragilidade teórica em detrimento das influências das redes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa apresentada nos permite perceber que, com o advento da internet e popularização das TIC's com alcance cada vez mais expressivo junto aos mais diversos sujeitos e camadas sociais, os equipamentos públicos que materializam um amplo e complexo sistema de proteção social brasileiro têm sido desafiados a compreender aspectos que se ancoram justamente em suas dimensões subjetivas ao resgatar o sujeito, bem como nas condições objetivas de vida em seus aspectos econômicos, culturais e sociais.

O Serviço Social tem acumulado, seja por meio da produção de conhecimentos advindos da reflexão teórica e ou do exercício profissional, uma compreensão sobre a dinâmica societária e as manifestações da questão social que se expressam também em situações de vulnerabilidade causadas pelo uso das TIC's ou redes sociais. Vale apontar que a profissão tem se inserido em um amplo e complexo sistema de proteção social instituído no Brasil após a Constituição Federal de 1988, em políticas públicas e sociais, como saúde, assistência social, educação, cultura, entre outras.

No entanto, a pesquisa identifica que a profissão também sofre rebatimentos na formação profissional em decorrência das TIC's. Há uma culturação que se manifesta tanto em relação ao tempo despendido para os estudos quanto para as redes sociais. Poderíamos até auferir que o tempo diminuto para os estudos têm relação com o mundo do trabalho, mas não. As pessoas disseram o quanto de tempo gastam nas redes sociais. Em alguma medida, há uma banalização da formação profissional. Espera-se um resultado do investimento, mas sem um compromisso com a qualidade do serviço a ser prestado. Será isso um impacto do "Dr. Google" disponível 24 horas?

Podemos afirmar que a pesquisa nos possibilitou, em alguma medida, conhecer melhor o que pensam os nativos deste tempo, bem como os imigrantes digitais em formação no Serviço Social. Também pudemos aferir sobre o rebatimento que a vida virtual tem sobre o universo das políticas sociais e sobre o trabalho profissional.

O mundo hoje certamente é constituído de duas ambiências que se interagem e apontam para a importância das políticas sociais, uma vez que a mesma sociedade que amplia as formas de violências e opressões, também reduz, por discursos ideológicos, a destituição de sistemas públicos de atendimento como o Sistema Único de Assistência Social e o Sistema Único de Saúde. Isso mostra a contradição do capitalismo e a luta de classes, pois esvazia a retaguarda social para a classe trabalhadora e banaliza as diversas formas de adoecimento acometidas pelas TICs e suas consequências.

Dessa forma, torna imprescindível o fortalecimento, a atualização do Serviço Social e a adesão responsável de quem se propõe a ser assistente social. Mais do que nunca, o Brasil precisa do Serviço Social crítico, qualificado e comprometido com a classe trabalhadora.

REFERÊNCIAS

ADORNO, Theodor e HORKHEIMER, Max. **A indústria Cultural: o esclarecimento como mistificação das massas. Dialética do esclarecimento: fragmentos filosóficos.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1985.

BARBERO, Jesús Martín. **Dos meios às mediações - Comunicação, cultura e hegemonia.** Rio de Janeiro: Editora UFRJ. 7ª edição, 2013.

BOYD, Danah. **É complicado: as vidas sociais dos adolescentes em rede**. Relógio D'Água Editores: Lisboa, 2015.

DZIEKANIAK, Gisele.; ROVER, Aires. Sociedade do conhecimento: características, demandas e requisitos. **DataGramZero**, v.12, n.5, out/11. Disponível em: http://www.dgz.org.br/out11/Art_01.htm Acesso em: 13 agosto.2019.

LIMA, Nadia Laguardia de; STENGEL, Marcia; NOBRE, Marcio Rimet; DIAS, Vanina Costa. **Juventude e Cultura Digital: diálogos interdisciplinares**. São Paulo: Artesã, 2007.

MARTINS, Helena. **COMUNICAÇÕES EM TEMPOS DE CRISE**. 1.ed. São Paulo. Expressão Popular; Fundação Rosa Luxemburgo, 2020. Disponível em: https://rosalux.org.br/wp-content/uploads/2020/12/comunicacoes_tempos_crise.pdf Acesso em 03 set. 2022.

RAMONET, Ignácio. **O poder midiático**. In: Moraes, Dênis de (org). Por uma outra comunicação. Mídia, mundialização cultural e poder. Rio de Janeiro: 4^a edição, 2009.

STENGEL, Márcia. *et al.* Geração, Família e Juventude na era virtual. **Psicologia em Revista**, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 424-441, ago. 2018.

TAPIAS, José Antonio Pérez. **Internautas e naufragos**. A busca do sentido na cultura digital. Edições Loyola: São Paulo, 2006, p. 57-60.