

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

Estêvão Yamin

**DESCRIPTOGRAFANDO A QUESTÃO SOCIAL: SERVIÇO SOCIAL,
EDUCAÇÃO E BRECHA DIGITAL EM TEMPOS DE EXCEÇÃO**

Santa Maria, RS
2022

Estêvão Yamin

**DESCRIPTOGRAFANDO A QUESTÃO SOCIAL: SERVIÇO SOCIAL, EDUCAÇÃO
E BRECHA DIGITAL EM TEMPOS DE EXCEÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Serviço Social, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Serviço Social**.

Orientador: Prof. Dr. Fabio Jardel Gaviraghi

Santa Maria, RS
2022

Estêvão Yamin

**DESCRIPTOGRAFANDO A QUESTÃO SOCIAL: SERVIÇO SOCIAL, EDUCAÇÃO
E BRECHA DIGITAL EM TEMPOS DE EXCEÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Serviço Social, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Serviço Social**.

Aprovado em 08 de fevereiro de 2022:

Fabio Jardel Gaviraghi, Dr. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Fernanda Nunes da Rosa Mangini, Dra. (UFSM)

Santa Maria, RS
2022

*Aos que lutaram incansavelmente pela inserção do Serviço Social nas
escolas de educação básica.*

“As tecnologias não são meros meios para os fins; elas também moldam mundos.” (FEENBERG, 2002, p. 124, tradução nossa).

RESUMO

DESCRITOGRAFANDO A QUESTÃO SOCIAL: SERVIÇO SOCIAL, EDUCAÇÃO E BRECHA DIGITAL EM TEMPOS DE EXCEÇÃO

AUTOR: Estêvão Yamin

ORIENTADOR: Fabio Jardel Gaviraghi

O presente trabalho de conclusão de curso apresenta um estudo sobre a sociedade da informação e as expressões que permeiam a atualidade movida pelas tecnologias da informação e comunicação no âmbito da educação básica, especialmente em um cenário em que as facetas da questão social são intensificadas e cada vez mais palpáveis. Desse modo, a presente pesquisa questiona quais os limites e o potencial da atuação do Serviço Social na educação frente à brecha digital considerando tempos de exceção e pandemia? O trabalho, portanto, tem como objetivo descrever o exercício do Serviço Social na educação frente à brecha digital em tempos de exceção, a fim de contribuir com elementos que possibilitem o processo de inclusão digital. Para isso, no desenvolvimento da pesquisa, sob as lentes do materialismo histórico, emprega-se o método de abordagem dialético e o método de procedimento monográfico, além das técnicas de pesquisa bibliográfica e documental. Da análise, conclui-se que tanto a educação quanto o uso e apropriação das tecnologias digitais possuem papel fundamental no exercício da cidadania em uma sociedade democrática. Nesse caminho, ao identificar um profundo abismo que separa o conjunto de indivíduos que usufruem do ciberespaço e de suas potencialidades daqueles que não o fazem, o assistente social, uma vez que tem se mostrado como o profissional melhor capacitado para atuar diretamente com as manifestações da questão social, sustenta a responsabilidade de trabalhar interdisciplinarmente com o intuito de qualificar a intervenção de toda equipe escolar com vistas à atenuação das desigualdades sociais na comunidade.

Palavras-chave: Serviço Social. Educação. Brecha digital. Sociedade da informação. Tecnologias da informação e comunicação.

RESUMEN

DESCIFRANDO LA CUESTIÓN SOCIAL: TRABAJO SOCIAL, EDUCACIÓN Y BRECHA DIGITAL EN TIEMPOS DE EXCEPCIÓN

AUTOR: Estêvão Yamin
TUTOR: Fabio Jardel Gaviraghi

Este trabajo final de grado presenta un estudio sobre la sociedad de la información y sobre las expresiones que impregnan la actualidad movida por las tecnologías de la información y de la comunicación en el ámbito de la educación básica, especialmente en un escenario donde las facetas de la cuestión social se intensifican y son cada vez más palpables. De este modo, esta investigación cuestiona ¿cuáles son los límites y el potencial de actuación del Trabajo Social en la educación ante la brecha digital considerando tiempos de excepción y pandemia? El estudio, por lo tanto, tiene como objetivo describir el ejercicio de lo Trabajo Social en la educación ante la brecha digital en tiempos de excepción, con el intento de aportar elementos que permitan el proceso de inclusión digital. Para ello, en el desarrollo de la investigación, bajo los lentes del materialismo histórico, se emplea el método de abordaje dialéctico y el método de procedimiento monográfico, además de técnicas de investigación bibliográfica y documental. Del análisis se concluye que tanto la educación como el uso y la apropiación de las tecnologías digitales tienen un papel fundamental en el ejercicio de la ciudadanía en una sociedad democrática. En este camino, al identificar un profundo abismo que separa al conjunto de individuos que disfrutan del ciberespacio y de sus potencialidades de los que no lo hacen, el asistente social, una vez que se ha mostrado como el profesional mejor capacitado para actuar directamente con las manifestaciones de la cuestión social, sostiene la responsabilidad de trabajar interdisciplinariamente para cualificar la intervención de todo el equipo escolar con el fin de mitigar las desigualdades sociales en la comunidad.

Palabras-clave: Trabajo Social. Educación. Brecha digital. Sociedad de la información. Tecnologías de la información y de la comunicación.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
ALADI	Associação Latino-Americana de Integração
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
Cetic.br	Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação
CF-88	Constituição Federal de 1988
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CGI.br	Comitê Gestor da Internet no Brasil
Covid-19	Coronavirus disease
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
EaD	Ensino à Distância
EUA	Estados Unidos da América
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
NIC.br	Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR
OMS	Organização Mundial da Saúde
PIB	Produto Interno Bruto
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
TICs	Tecnologias da informação e comunicação
TST	Tribunal Superior do Trabalho
WWW	World Wide Web

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	ERA DA INFORMAÇÃO: TECNOLOGIA, REDE E CAPITAL.....	14
2.1	NOVO PARADIGMA PARA O SÉCULO XXI.....	14
2.2	O QUE É A ERA DA INFORMAÇÃO?	19
2.3	<i>ERROR 404</i> : TENSÕES ENTRE CAPITAL E TRABALHO NA REDE.....	24
3	BRECHA DIGITAL E A DEMANDA POR INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL .	30
3.1	UM NOVO CONCEITO: A BRECHA DIGITAL E A RELAÇÃO COM O CAPITAL	30
3.2	BRASIL: REFLEXOS DO SUBDESENVOLVIMENTO NO ACESSO ÀS TICS	35
3.3	COVID-19 COMO <i>MALWARE</i> : IMPACTOS DA PANDEMIA E A EMERGÊNCIA DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	41
4	SERVIÇO SOCIAL NA EDUCAÇÃO: PARA ALÉM DO ACESSO	46
4.1	A PRÁXIS SOCIAL COMO NORTEADORA DA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL.....	46
4.2	<i>HELLO WORLD</i> : SERVIÇO SOCIAL NA EDUCAÇÃO BÁSICA	50
4.3	O ASSISTENTE SOCIAL NA EDUCAÇÃO BÁSICA E CONTRIBUIÇÕES PARA A INCLUSÃO DIGITAL.....	55
5	CONCLUSÃO	61
	REFERÊNCIAS	66

1 INTRODUÇÃO

A sociedade presencia hoje um momento em que as tecnologias da informação e comunicação (TICs) são ferramentas protagonistas e estão cada vez mais presentes no cotidiano das populações. As relações sociais passam a ser estruturadas de modo multidirecional, em uma distribuição horizontal de interações, e a informação e o conhecimento assumem um papel central, tornando o seu acesso uma necessidade básica.

A pandemia da Coronavirus disease (Covid-19) evidenciou a necessidade e urgência do acesso às TICs como os mais essenciais recursos para a comunicação e acesso ao conhecimento, assim como aos serviços públicos e à educação formal. Essa realidade necessita ser melhor compreendida e explorada, sobretudo, do ponto de vista do significado para a redução das desigualdades sociais.

O tema contempla a análise do trabalho do Serviço Social frente essa realidade, em específico na educação básica, tendo como partida a sociedade da informação durante tempos de pandemia e exceção. As reflexões feitas no trabalho são norteadas pelos referenciais teóricos que dão sustentabilidade à realidade da sociedade brasileira no século XXI, utilizando o período da pandemia da Covid-19 como comparativo, uma vez que foi impulsionador de diversas expressões de desigualdade.

À face do exposto, chega-se ao cerne da pesquisa, que consiste em lançar luz nas expressões que permeiam a atualidade movida pela tecnologia, especialmente em um cenário em que as expressões da questão social são intensificadas e cada vez mais palpáveis. Com efeito, no âmbito do acesso às tecnologias da informação e comunicação, é identificada na população uma parcela mundial que se encontra distante do cenário de disponibilização da informação devido a falta de acesso material aos artefatos digitais ou que tem acesso restrito e/ou de baixa qualidade a eles, conceituada como brecha digital. Portanto, a principal indagação do estudo é: quais os limites e o potencial da atuação do Serviço Social na educação frente à brecha digital considerando tempos de exceção e pandemia?

O estudo, portanto, se desafia a descrever a atuação do Serviço Social na educação frente à brecha digital em tempos de exceção e pandemia, a fim de contribuir com elementos que possibilitem o processo de inclusão digital. Em termos específicos, busca-se: a) compreender os movimentos sócio-históricos que conduzem a sociedade, frente à difusão das tecnologias da informação e comunicação, no que tange os impactos trazidos pela desigualdade social; b) entender o cenário de demanda pela inclusão digital no Brasil, especialmente considerando os efeitos provocados pela pandemia e tempos de exceção; e c) 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.

A justificativa que se baseia o presente trabalho está no sentido de contribuir com reflexões acerca da atuação do profissional do Serviço Social com foco na inclusão digital, a fim de atender às demandas referentes à brecha digital, a ser discutida à diante no texto. O assistente social, como um profissional atuante na defesa intransigente dos direitos humanos e na ampliação e consolidação da cidadania, tem compromisso ético com a garantia dos direitos à educação e à inclusão digital, assim como o comprometimento com o exercício da prática profissional interdisciplinar.

Portanto, a contribuição social pretendida inclui-se ao tratar de um tema presente no cotidiano das vidas dos brasileiros, especialmente durante a pandemia, quando as expressões da questão social se fortaleceram abruptamente. Com o avanço do desenvolvimento tecnológico, novas configurações de trabalho e de ensino são forjadas, fazendo com que a delimitação firme do projeto de sociedade defendido seja necessária, uma vez que se entende que as tecnologias da informação e comunicação na educação podem ser utilizadas na perspectiva da inclusão digital, ao mesmo tempo em que podem servir para justificar um método de ensino à serviço do capital, limitado e não emancipador.

A Constituição Federal de 1988 (CF-88) não só garante a educação com um dos direitos sociais da população, mas como responsabiliza o Estado em proporcionar os meios de acesso à educação, à tecnologia, à pesquisa e à inovação. Ademais, o direito à educação e à permanência escolar também tem sido garantido, no âmbito legal, no Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990) e na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/1996).

A educação se apresenta, cada vez mais, como um *locus* de atuação do Serviço Social com a potencialidade de garantir os direitos sociais e como uma estratégia fundamental de mudança no e do sistema, na perspectiva da formação humana. As discussões acerca do Serviço Social na Educação vêm ocorrendo desde o início da década de 1990 se configurando, até hoje, como uma demanda crescente entre a categoria profissional, marcada por desafios avanços.

A promulgação da Lei 13.935/2019 assinala uma grande conquista para os assistentes sociais, pois garante que as escolas das redes públicas de educação básica contem com os serviços de psicologia e serviço social na perspectiva de atender às demandas sociais da comunidade escolar e identificar as violações de direitos a fim de saná-las ou atenuá-las. A contribuição do assistente social na educação consiste em identificar os fatores sociais, culturais e econômicos que determinam os processos que afligem o campo educacional, necessitando de uma intervenção conjunta da equipe escolar, de forma interdisciplinar.

Destaca-se que a discussão proposta é pertinente ao Serviço Social pois este, além de estar sob a ótica do cenário atual, necessita aprofundar o debate acerca da inclusão digital, especialmente na educação. Buscou-se, assim, proporcionar à academia um momento de reflexão e debate sobre os movimentos que conduzem a realidade da sociedade e da atuação profissional.

Ante ao abordado, este trabalho de conclusão de curso é fruto das construções realizadas pelo autor desde o ingresso no curso de Serviço Social na Universidade Federal de Santa Maria, junto aos acúmulos teórico e práticos que a caminhada acadêmica proporciona e ainda há de proporcionar. A motivação pessoal do autor pelo estudo em questão se dá, mais especificamente, pela sua aproximação com a temática em vivências em estágios no processo de formação, especialmente na política de assistência social, evidenciando a dimensão da brecha digital alarmada pela pandemia. O estágio, como componente e conteúdo formativo, compreendido como parte constitutiva e constituinte da formação em Serviço Social, ressalta a importância do campo empírico para as inquietações profissionais e estimulações da atitude investigativa do profissional.

Desse modo, a importância da presente discussão está em auxiliar na projeção de um alcance social das produções acerca do tema, na intenção de fazer o caminho de volta: retornar à realidade que sustentou a produção de conhecimento. A pesquisa tem a intenção de contribuir com elementos teóricos para uma prática transformadora da realidade, alargando os horizontes da atuação profissional e potencializando os objetivos atrelados ao projeto ético-político da profissão.

O caminho para se alcançar os resultados esperados está determinado pela escolha da teoria de base da pesquisa. Compreende-se que o materialismo histórico é o artifício de pesquisa peculiar que possibilita o conhecimento do objeto, buscando compreender a estrutura dinâmica do objeto tal como ele é em si mesmo, na sua existência real e efetiva, independente das influências do pesquisador (NETTO, 2011, p. 20).

Salienta-se que a escolha pela teoria marxista tem a preocupação de compreender os movimentos que perpassam a realidade em sua totalidade e uma intervenção transformadora na vida dos sujeitos. Deste modo, a postura política que se encontra no método é de desocultar o que é aparente, conhecendo as mediações do fenômeno com a totalidade social, suas contradições, sua historicidade e seus fundamentos ideológicos, propondo a leitura da realidade através de uma orientação política alinhada aos interesses da classe trabalhadora, buscando a emancipação do ser social (SILVA, 2019, p. 50).

Por conseguinte, o método consegue apreender o conhecimento como uma das expressões da práxis, enfatizando a pesquisa como um resultado de um exercício de indagação da realidade observada (BOURGUIGNON, 2007, p. 49). Dessa forma, a pesquisa orientada pelo método marxista faz parte da natureza da profissão de Serviço Social, considerando a relação com o contexto sócio-histórico em que ela se constrói, utilizando como central o reconhecimento dos usuários como sujeitos políticos nas produções científicas. Ainda, salienta-se que o aprimoramento de estratégias de investigação social possui centralidade na atuação profissional do Serviço Social, considerando sua relevância para o desocultamento das numerosas manifestações expressas do seu objeto de estudo e trabalho.

Com a pretensão de atingir os objetivos com maior segurança, adotou-se o método dialético para a abordagem da temática definida, a fim de elaborar uma tríade composta pela tese, antítese e síntese sobre determinado problema. Ao conceber o mundo como um conjunto de processos, a dialética é fundamental para a realidade não ser considerada como um complexo de coisas acabadas, mas sim um complexo de ações em que os fenômenos, em aparências estáveis, passam por ininterruptas mudanças acontecidas a partir de ações recíprocas e contraditórias entre a natureza e a sociedade (ENGELS, 1979). Busca-se, portanto, a realização de uma conexão relacional entre os temas debatidos, considerando que a sociedade é um conjunto de processos em constante e virtual movimento e interação.

Mais especificamente, para definir etapas mais concretas da investigação, adota-se o método de procedimento monográfico para uma explicação geral dos fenômenos abordados. A finalidade do método monográfico consiste em estudar determinados indivíduos, profissões, condições, instituições, grupos ou comunidades, com a finalidade de obter generalizações acerca da temática e permitindo ao pesquisador aumentar sua experiência em torno de determinado problema (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 108).

No que se refere ao delinear do presente trabalho, trata-se de uma pesquisa bibliográfica por ter como objetivo reunir as informações e dados a partir de material já elaborado, como livros, publicações periódicas e trabalhos acadêmicos, utilizando-se das contribuições de diversos autores. A pesquisa bibliográfica permite, inclusive, que o pesquisador possa transitar entre obras de autores que utilizam teoria de abordagens distintas à adotada no trabalho a fim de garantir a riqueza da base teórica do estudo (GIL, 2002, p. 44). Utilizar-se-á, a fim de delimitar critérios de inclusão e exclusão da bibliografia a ser utilizada, obras e publicações de diversos períodos, entendendo a necessidade e importância de retomar discussões de momentos históricos anteriores para compreender o presente. Especificamente sobre a bibliografia que aborda a temática da Era da Informação e seus processos de estruturação, o presente trabalho

se aproveitará de obras a partir dos anos 1970, de diversos autores. Ressalta-se que o estudo opta por não evitar utilizar das contribuições de obras que adotam teorias de base distintas da marxista, como por exemplo a teoria da complexidade, compreendendo a riqueza de informações que estas produções carregam e a importância da pluralidade de saberes, especialmente sobre uma temática jovem na sociedade hodierna.

A presente pesquisa é configurada, também, como documental, por valer-se de materiais que ainda não receberam tratamento analítico, como pesquisas estatísticas, legislações, relatórios etc. (GIL, 2002, p. 45). Especificamente, os documentos a serem utilizados neste trabalho são, em sua maioria, de proveniência pública, como, por exemplo: dados estatísticos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), documentos jurídicos como legislações e jurisprudências, pareceres e demais documentos administrativos de órgãos consultivos, bem como relatórios de políticas públicas. Ainda, fora feita consulta em periódicos do Serviço Social com Classificação Qualis A1 e A2 publicados nos últimos dez anos (2011-2021) para construção do referencial teórico do estudo.

Para dar conta desta abordagem, o presente trabalho está desenvolvido em três seções. A primeira lança um aglomerado de teorias que buscam compreender a organização da sociedade no século XXI, precedida pelos movimentos históricos que conduziram a realidade; aprofundando-se no cerne dos problemas da sociedade moderna, a segunda seção evidencia o fenômeno da brecha digital e apresenta a urgência da inclusão digital no presente período; por último, a terceira demonstra uma síntese dos caminhos trilhados até então no estudo, focando na atuação do assistente social e suas possíveis contribuições para as políticas de inclusão digital na educação.

2 ERA DA INFORMAÇÃO: TECNOLOGIA, REDE E CAPITAL

Nos movimentos que conduzem o funcionamento do capitalismo, algumas categorias apresentam essencial importância para o alcance do objetivo de lançar luz em processos que ocorrem na vida do ser social. Para tal, o primeiro passo é contribuir com elementos teóricos, históricos e práticos a fim de compreender a historicidade de movimentos e processos que acabam sendo naturalizados.

O presente capítulo tem por objetivo elucidar o contexto sócio-histórico e econômico da sociedade frente às novas tecnologias da informação e comunicação. Em geral, a Era da Informação, como será denominada aqui, integra o novo momento histórico em que a sustentação de todas as relações, aparentemente, é mediada através das TICs e das suas capacidades de processamento e geração de conhecimento. Considerando que este trabalho tem como por objetivo geral compreender a atuação do Serviço Social em processos que contribuem com a inclusão digital, o capítulo, como forma de introduzir premissas gerais sobre o tema, pretende apresentar a sociedade do século XXI e seu novo paradigma que delimitará como será a organização e relação dos atores.

A fim de alcançar os objetivos do abordado anteriormente, este capítulo está dividido em três momentos. O primeiro se propõe a elucidar os movimentos históricos que levaram a sociedade a mudar sua forma de organização em diversas esferas, a partir das tecnologias da informação e comunicação. Já o segundo apresenta a era vivenciada hoje, que possui a informação como ator central e o ciberespaço como o ambiente de reprodução das relações com maior potencial de desenvolvimento. Por fim, a terceira parte do capítulo intenciona lançar luz às alterações na categoria trabalho à vista do fenômeno da sociedade da informação e seus diversos impactos para os trabalhadores e à sociedade na totalidade.

2.1 NOVO PARADIGMA PARA O SÉCULO XXI

O capitalismo e suas cíclicas crises demandam um regime constante de reinvenção. O capital cria, a todo momento, novas formas de dominar não só as relações da sociedade, mas também a subjetividade da população. Os anos 1940 foram marcados pelo surgimento dos primeiros computadores, na época compreendidos como calculadoras projetáveis capazes de armazenar programas, reservados às forças militares (CASTELLS, 1999a, p. 82).

A necessidade do desenvolvimento dessas máquinas surge a partir do fim da Segunda Guerra Mundial como forma de preparação para posteriores conflitos e largada de uma corrida tecnológica. Os Estados Unidos da América (EUA) e a Inglaterra foram pioneiros ao apostar

nessas novas máquinas capazes de alavancar os potenciais bélicos e, anos depois e sem a devida previsão, causar uma mudança na forma como a sociedade se relaciona e transmite informação.

A Internet, considerada consensualmente o mais revolucionário meio tecnológico, por exemplo, foi produto de um trabalho forjado pela estratégia militar junto à cooperação científica, ambas estadunidenses, em meio à Corrida Espacial¹, em meados de 1950. Seu objetivo era de se tornar um sistema de comunicação invulnerável a ataques nucleares, capaz de transmitir a troca de pacotes de forma independente entre centros de comando e controle. Com o desenvolvimento deste sistema que formava uma rede interligada de computadores, fora impossível controlar a disseminação da hoje chamada Internet entre os importantes centros de pesquisa estadunidenses, a fim de realizar uma comunicação entre os pesquisadores para a troca de experiências e conhecimentos² (CASTELLS, 1999a, p. 82).

Assim, a partir dos anos 1970 foi possível constatar o início de um grande movimento de virtualização da informação e da comunicação, caracterizado por uma das revoluções tecnológicas, a revolução das tecnologias da informação. O seu uso civil foi intensificado com o desenvolvimento e a comercialização do microprocessador, fato que disparou diversos processos econômicos e sociais, representando um marco para a sociedade hoje (LÉVY, 2010, p. 31).

As tecnologias da informação e comunicação são definidas por “o conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (*software* e *hardware*), telecomunicações/rádiodifusão, e optoeletrônica”, assim como em “engenharia genética e seu crescente conjunto de desenvolvimentos e aplicações” (CASTELLS, 1999a, p. 67). A delimitação se torna fundamental para compreender como funciona a sociedade que, com o passar do tempo, adota as TICs como ferramenta essencial para as relações sociais e de produção.

De ora em diante, a informática teve um progresso muito acelerado no âmbito do social. Ela logo deixa seu status de técnica do setor industrial privado e passa a estar fortemente presente nas telecomunicações, na editoração, no cinema, na televisão e na vida de todos, seja com tecnologias de trabalho ou de socialização. Castells (1999a, p. 70) marca o período entre os anos 1970 e 1990 para a difusão das TICs sob velocidade da luz, por meio da sua aplicação direta no modelo de desenvolvimento, conectando o mundo através delas.

¹ Competição tecnológica, travada entre a União Soviética e os Estados Unidos da América, pela conquista da órbita terrestre, em meio à Guerra Fria. O objetivo era desenvolver tecnologia que permitisse a construção da primeira aeronave espacial tripulada em órbita e a chegada à Lua.

² Para aprofundar o entendimento sobre o surgimento da Internet, vide Castells (1999a, p. 82).

Nos anos 1990, com a chegada da *World Wide Web* (WWW), a Internet, anteriormente restrita ao exército e aos centros de ciência, se populariza, oferecendo aos seus diversos usuários um sistema fácil de pesquisa para acesso às informações desejadas. A partir disso surgiram os navegadores, os mecanismos de pesquisa e as plataformas de comunicação, “criando uma verdadeira teia mundial” (CASTELLS, 1999a, p. 89).

Silveira (2001) concorda com Castells e Lévy quando afirma que essa revolução tecnológica, definida por ele como *revolução da informação*, teve sua gênese a partir dos anos 1970, com a difusão das TICs e o aperfeiçoamento da Internet. Essa revolução tem, em seu núcleo, “o computador como instrumento vital da comunicação, da economia e da gestão do poder” (SILVEIRA, 2001, p. 8), isso devido a velocidade e intensidade que a informação tem através das tecnologias: toda a produção simbólica é transformada em *bits*, em zeros e uns, basicamente um conjunto de dígitos.

As tecnologias da informação e comunicação participam desta revolução tecnológica como elemento essencial do capital: quanto mais rapidamente se transfere informação, mais rapidamente se transfere capital e lucros do mercado. “O tempo de circulação do capital se reduz quando a mercadoria mais valiosa, o bem de maior valor agregado, é a informação” (SILVEIRA, 2001, p. 9), fazendo da revolução tecnológica elemento vital para o capitalismo alavancar o processo de acumulação permanente. Ainda, com a revolução tecnológica, junto à apropriação e o uso das TICs, o controle dos fluxos das redes traz expressões inéditas a serem melhor investigadas.

Por sua vez, Schaff (1995) determina esse estágio como revolução técnico-científica e caracteriza sua divisão em uma tríade revolucionária: microeletrônica, microbiológica e energética³. O autor antes da virada do milênio já alertava para o rol de problemas sociais que a nova revolução colocaria, como a substituição do trabalho humano tradicional – seja como fonte de renda ou de “sentido de vida” – fundamentais para a satisfação das necessidades materiais e espirituais do indivíduo social (SCHAFF, 1995, p. 23).

Trata-se de uma *revolução* pois, a partir deste período, a informação passou a penetrar na sociedade de forma exponencial, reconfigurando a vida nas cidades e ampliando a capacidade de pensar de modo nunca imaginado. Constata-se que a tecnologia abordada

³ A microeletrônica representa o ramo da eletrônica que tem como objetivo estudar a integração de circuitos eletrônicos e promover a miniaturização de diversos componentes, em escala microscópica. A microbiologia é a ciência que estuda os micro-organismos e tem evoluído para a possibilidade do ser humano dominar não só a natureza, mas o seu próprio corpo e de futuras gerações. Já a fração energética da revolução faz referência a evolução das diversas fontes de energia necessária para acompanhar as produções do desenvolvimento tecnológico.

abrange equipamentos que permitem “aumentar o armazenamento, o processamento e a análise de informações”, da mesma forma que, “enquanto a primeira e a segunda revoluções tecnológicas ampliaram a capacidade física e a precisão das atividades humanas, esta revolução ampliou a inteligência humana” (SILVEIRA, 2001, p. 15).

O processo desta revolução gerou um agrupamento de inovações técnicas, organizacionais e administrativas interconectadas, cujas características representam parte da base material da sociedade hoje. Castells (1999a, p. 108), utiliza o termo paradigma tecnológico (ou paradigma da tecnologia da informação) para conceituar esse novo padrão da sociedade baseada na comunicação entre as TICs, e o configura em cinco características.

Uma primeira característica desse paradigma faz referência à informação e como, com o desenvolvimento das tecnologias, ela se tornou matéria-prima, permitindo que o indivíduo atue sobre a informação propriamente dita, ao contrário das revoluções tecnológicas do passado, em que a meta era utilizar a informação e o conhecimento para agir sobre as tecnologias. Com isso, o capital também acaba se apropriando da informação, a utilizando como *commodity* e geração de lucro, movimento que será abordado mais profundamente ao longo do texto.

O segundo aspecto do paradigma tecnológico refere-se ao poder de capilaridade⁴ que a tecnologia possui sobre a existência humana individual e coletiva. Disseminando informação em uma velocidade e efetividade nunca vistas antes, as TICs passam a fazer parte da rotina de todos os indivíduos, fazendo com que a vida social seja diretamente moldada (embora não determinada) pelo novo meio tecnológico.

A terceira característica trata da capacidade de adaptação da morfologia da rede à crescente complexidade dos processos de organização da sociedade. Isso se traduz em um predomínio da lógica de redes, presente em todos os sistemas e conjuntos de relações existentes, utilizando as tecnologias da informação e comunicação. A configuração de redes consegue ser implementada materialmente em todos os tipos de processos e organizações, o que seria de extrema dificuldade sem a presença das TICs.

Como quarto atributo, a flexibilidade se torna palavra-chave para o sistema em redes. Não apenas os processos são reversíveis como as organizações e instituições podem ser modificadas: isso quer dizer que a tecnologia favorece uma alta capacidade de reconfiguração e uma sociedade caracterizada por constante mudança e fluidez organizacional. No entanto, as consequências da interação das redes entre as TICs e as formas sociais emergentes dependerão

⁴ Termo emprestado da física que representa a tendência que os líquidos apresentam de subir em tubos capilares ou de fluir através de corpos porosos, causada pela tensão superficial, significando, no sentido figurado, uma condição ou característica do que tende a ascender, crescer ou percolar por determinado meio.

de como essas tecnologias estão sendo utilizadas: de forma com que a flexibilidade favoreça uma força libertadora ou, por outro lado, tendência repressiva.

Por fim, a quinta característica do paradigma tecnológico é a ascendente convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado entre diferentes campos tecnológicos (e.g., a microeletrônica, a biologia, as telecomunicações) tornando impossível de distinguir as diversas trajetórias tecnológicas. Portanto, o núcleo central da discussão é que as trajetórias de desenvolvimento tecnológico, em diversas áreas do saber, se tornam interligadas e transformam a forma em que se pensa todos os processos.

Assim, conclui-se que “o paradigma da tecnologia da informação não evolui para o seu fechamento como um sistema, mas rumo a abertura como uma rede de acessos múltiplos” (CASTELLS, 1999a, p. 113). Tal fenômeno é forte e impositivo em sua materialidade, mas adaptável e aberto em seu desenvolvimento histórico. Abrangência, complexidade e disposição em forma de rede são seus principais atributos.

Posto isto, compreende-se que os processos sociais em direção à sociedade da informação, em estágios avançados em países industrializados, constituem em tendência para territórios subdesenvolvidos também, definindo um novo paradigma (WERTHEIN, 2000, p. 72). Não se deve ter um foco nas tecnologias como unicamente determinantes no rumo das sociedades, seguindo uma lógica técnica e neutra, mas sim as colocar como protagonistas de uma interação complexa em que participam fatores sociais pré-existentes e inovadores, fazendo com que o avanço tecnológico aconteça e suas aplicações sociais sejam postas em prática.

Isso significa que a sociedade, a partir da revolução, deixa de ser a mesma. As relações sociais e de produção, que até então se davam através do contato físico, de fluxos presenciais e em estabelecimentos físicos, passam a ter novos instrumentos mediadores: as tecnologias da informação e comunicação. Tal fato não quer dizer que as relações deixam de ser verdadeiras, pois “o virtual não se opõe ao real, mas sim ao atual: virtualidade e atualidade são apenas dois modos diferentes da realidade” (LÉVY, 2010, p. 49).

A princípio, o capital não tinha a intenção nem tampouco chegou a prever a mudança extrema da sociedade quando deu início a um processo de reinvenção dos ataques militares. No entanto, com o girar da roda da História, o modo de produção foi se adaptando e se apropriando dessa realidade e desses instrumentos. Peça fundamental desse quebra-cabeça fora e é a classe trabalhadora, que integra a maior parte dos processos que movimentam a sociedade. O capital necessitava apenas de um novo maquinário que, com a força produtiva que já possuía, seria capaz de superar mais uma crise e forjar uma nova morfologia para o trabalho.

Tendo isso em vista, junto ao *boom* das tecnologias da informação e comunicação, caracterizado no campo tecnológico como a “nova economia”, no campo ideológico o neoliberalismo se instala na potência americana, entre os anos 1980 e 1990, não só como uma nova forma de economia, mas também de pensamento (MATTOS; CHAGAS, 2008, p. 69). Esse movimento aparece como modo de reação à hegemonia de políticas social-democratas estadunidenses adotadas no pós-segunda guerra.

Conforme supramencionado, uma das formas de dominação do capitalismo é através da subjetividade da população. Com isso, o pensamento neoliberal adentra na vida dos trabalhadores, gerando uma mudança comportamental através de processos que direcionam o trabalhador a pensar proativamente e, com isso, ter uma conduta unicamente voltada para o trabalho (CORDEIRO, 2018, p. 46).

Com um novo paradigma estabelecido e com o modo de produção coeso e a todo momento reafirmado, a sociedade estaria, aparentemente, pronta para adentrar no novo milênio com propriedade no que tange as transformações trazidas pela revolução tecnológica. A Era da Informação, que já estava em andamento, prometia ainda mais avanços para a ciência e a evolução humana, ao mesmo tempo que apontava para perigos sociais ligados ao trabalho e as desigualdades.

2.2 O QUE É A ERA DA INFORMAÇÃO?

A partir do abordado anteriormente, percebe-se o surgimento de um novo momento histórico, caracterizado pela tese de que a sustentação de todas as relações é mediada através das tecnologias e das suas capacidades de processamento de dados, propagação de informação e geração de conhecimento, todas de modo transversal e multidirecional, proporcionando intensos fluxos de comunicação e interação.

O fenômeno da Era da Informação, para Manuel Castells (1999a, 1999b, 1999c), é denominado *sociedade em rede*, por formar uma nova estrutura social fundamentada nas redes digitais de computadores e pela Internet, distribuindo e disseminando o conhecimento e a informação através dos nós dessas. Da mesma forma, Pierre Lévy (2010) utiliza o termo *cibercultura* para designar o presente, compreendido como o universo das redes digitais, formado pelo conjunto de tecnologias eletrônicas que formam uma cultura digital. Adam Schaff (1995), por sua vez, ao realizar uma análise futurológica sócio-política, chama de *sociedade informática* esta realidade de profundas e constantes mudanças não apenas tecnológicas, mas que abrangem todas as esferas da vida social, na qual as capacidades intelectuais do homem são ampliadas e por vezes substituídas por autômatos.

A partir do novo paradigma tecnológico, a sociedade da informação possui um funcionamento inovador e diferente de tudo já visto na História por abranger todo o globo. Um novo panorama é observado, destacado pela transformação do mundo no qual as informações estavam sob exclusivo controle dos interessados para um em que esses dados são divididos com uma pluralidade de sujeitos.

Para compreender este complexo funcionamento, Castells afirma que a sociedade, hoje, tem a rede como elemento fundamental, significando “um conjunto de nós interligados”, sendo nó “o ponto no qual uma curva se entrecorta” (CASTELLS, 1999a, p. 566). O que caracteriza a sociedade em rede é a determinação de que a distância entre dois pontos é exponencialmente menor, se ambos os pontos forem nós de uma mesma rede do que se não pertencessem à mesma rede. Assim, a estrutura social baseada em redes se transforma em um “sistema aberto altamente dinâmico suscetível de inovação sem ameaças ao seu equilíbrio” (CASTELLS, 1999a, p. 566), em que os fluxos se tornam cada vez mais obsoletos devido a inexistência de distância entre eles.

Apesar de a organização social em forma de redes ter existido em outros tempos e espaços, o novo paradigma das TICs forma o lastro para a expansão transpassada em toda estrutura social. Constituída de redes de produção, poder e experiência, na Era da Informação é construída uma cultura da virtualidade nos fluxos globais, transcendendo o tempo e o espaço (CASTELLS, 1999c, p. 427). Isso significa que a sociedade, hoje, tem o potencial de desencadear uma capacidade produtiva nunca presenciada, intermediada pelo poder da mente.

Sob lentes similares, Lévy constata que a Era da Informação é formada pelo ciberespaço, conceituando-o como o ambiente “de comunicação, aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores” (LÉVY, 2010, p. 94), portanto, o espaço de interações concedido pela cibercultura. As principais inovações do ciberespaço são destacadas pelo acesso à distância aos diversos recursos das tecnologias e transferência de arquivos, pelo correio eletrônico, pelas conferências eletrônicas e pelos *groupwares*⁵.

Para tanto, o ponto fundamental do ciberespaço não é a infraestrutura em si, mas a forma de usar seus equipamentos existentes e de explorar seus recursos por meio da inovação incessante que é intrinsecamente social e técnica. Suportando tecnologias que amplificam, exteriorizam e modificam diferentes funções cognitivas humanas⁶, as TICs favorecem novas

⁵ Sistemas integrados, baseados em computadores, que auxiliam grupos envolvidos em tarefas comuns, provendo uma interface de ambiente incorporado e compartilhado.

⁶ Como exemplos: a memória (comparada com os bancos de dados), a imaginação (às simulações de computadores), a percepção (aos sensores digitais e programas de realidade virtual), o raciocínio (à inteligência artificial) etc.

formas de acesso à informação e novos estilos de raciocínio e de conhecimento (LÉVY, 2010, p. 159).

A sociedade informática, para Schaff (1995), é marcada pela acelerada e dinâmica revolução da microeletrônica e suas diversas manifestações. Essas são facilmente exemplificadas pelos mais simples objetos do cotidiano, como relógios, calculadoras e televisores, aos mais complexos, como computadores, celulares e assistentes pessoais eletrônicos. Com a ampliação das capacidades intelectuais dos indivíduos, a Era da Informação apresenta um salto qualitativo operado no desenvolvimento das TICs em referência à sociedade industrial: “enquanto a revolução industrial conduziu a diversas facilidades e a um incremento no rendimento do trabalho humano” a tecnológica, por sua vez, “aspira à eliminação total deste” (SCHAFF, p. 22)⁷.

De fato, para Schaff (1995), o prognóstico de transformações estruturais na sociedade é o trabalho e as diversas formas de ocupação que o substituirão, diferente de Castells, por exemplo, que defende a tese de que as sociedades não são somente o resultado da gestão de crises e adaptações institucionais pelo poder, assim como não pode a transformação se limitar a mudanças tecnológicas e econômicas (CASTELLS, 1999c, p. 414). Para defender seu argumento, Castells resgata o *boom* dos movimentos sociais dos anos 1960, formados a partir de uma reação multidimensional à autoridade, que não tinham como objetivo o poder, mas sim mudar a vida. Constata-se que tais movimentos não eram respostas ou consequências à crise econômica da época, mas sim essencialmente culturais.

Independentemente, Schaff afirma que a sociedade da informação traz consigo consequências não apenas na sua formação econômica, mas também em suas formações social e política. Assim, frente os diversos movimentos de mudança que perpassam a era, a infraestrutura da sociedade deixa de ter uma relação unilateral com a superestrutura⁸: os fluxos entre elas dialogam cada vez mais de forma dialética. Portanto, os indivíduos sociais, com acesso à informação e comunicação, estão cada vez mais em condições de escolher entre as várias opções que consideram mais idôneas (SCHAFF, 1995, p. 70).

⁷ Cabe pontuar que o autor compreende a revolução que culminou na Era da Informação como a segunda revolução industrial, sendo a primeira, que pode ser situada entre o final do século XVIII e o início do século XIX, a que substituiu a produção baseada na força física do homem pela energia das máquinas. Outros autores compreendem a existência de três revoluções industriais. No entanto, por este estudo não se ater a explanação de todos esses períodos e a título de simplificação, se utilizará os termos revolução industrial e revolução tecnológica, respectivamente de forma cronológica.

⁸ Os termos infraestrutura e superestrutura são trabalhados por Marx e Engels em suas obras. Para compreender, vide Marx e Engels (2007).

A sociedade informática prevê que todas as esferas da vida pública estejam cobertas por processos informatizados e por algum tipo de inteligência artificial. O problema, para Schaff (1995, p. 49), não está no andamento desse movimento em si, mas nos atores que estarão à frente dele, extrairão o produto desse processo informacional e informático e utilizarão os dados coletados à sua disposição.

A formação política da sociedade na Era da Informação, representada pela totalidade das relações entre o indivíduo, as instituições públicas e a sociedade, tem o potencial de oferecer uma existência que será qualitativamente mais rica em relação a outras, tanto em valores materiais quanto democráticos. O primeiro devido a informação adquirir um papel de protagonista na sociedade, roborando as relações sociais e as faculdades intelectuais dos indivíduos. O segundo por, na sociedade da informação, ser possível e necessário efetuar uma articulação entre o território e a inteligência coletiva (LÉVY, 2010, p. 199). Ao conectar ambos, é aberta a viabilidade de ampliar e fortalecer a democracia em uma perspectiva de permitir o confronto das interpretações contraditórias da sociedade e a troca de informações e serviços entre os atores desta.

Com efeito, o aprofundamento da democracia⁹ 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 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.

A sociedade da informação, por propor cada vez mais um mundo sem fronteiras, deslocalizado e mundializado, gera um conflito entre o global e o local, tornando necessário a atuação estatal de forma centralizada e descentralizada, ambas ao mesmo tempo – não em dicotomia ou dualidade, mas dialeticamente. Centralizada pois a sociedade da informação evidencia as necessidades e as funções do aparato estatal, que deve coordenar a economia e seus constantes movimentos, fiscalizar o tratamento de informações e dados pessoais, assim como gerenciar setores importantes da ciência e da geração de conhecimento (SCHAFF, 1995,

⁹ O termo "democracia" é deveras ambíguo e capaz de gerar um amplo debate sobre seus diferentes aspectos. Diversas formas de enfoca-lo são possíveis, mas aqui se fará o uso dele de forma genérica, em contraponto a um regime "autoritário".

p. 67). Com as transformações que as TICs trazem para essas áreas, as operações estatais corroboram para a intensificação das funções centralizadoras do Estado. Já descentralizada devido a possibilidade da resolução de questões públicas em escala local, pelas respectivas administrações, requerendo uma dispersão das autoridades centrais nas decisões. A descentralização, portanto, potencializa a passagem do governo local, que pressupõe independência relativa das autoridades locais em relação à autoridade central, para o autogoverno, que se aproxima mais do conceito da democracia.

As características do ciberespaço e o aspecto ilimitado de liberdade da Internet sobressaltam as suas potencialidades de participação mais direta dos cidadãos na administração pública – caso exista um uso social das tecnologias da informação e comunicação como política. As TICs são capazes de tornar mais transparentes as atividades estatais, abrindo uma “janela eletrônica” sobre o governo e sobre a administração, oferecendo grandes oportunidades para promover uma democracia contínua¹⁰ (RODOTÀ, 2008, p. 159).

Nessa proposta de regime, os cidadãos eleitores podem manter contínuos encontros na rede, acessar uma quantidade enorme de informações, garantir a audiência constante entre os eleitores e fortalecer instrumentos de diálogo e de pressão frequente sobre os agentes políticos¹¹. Da mesma forma, a democracia contínua permite a possibilidade de plebiscitos eletrônicos instantâneos, possibilitando a consulta regular do eleitorado, assim como as campanhas políticas adquire um lugar no ciberespaço, tornando-se praticamente permanente (RODOTÀ, 2008, p. 160).

De fato, as relações entre Estado e sociedade civil e os modelos de democracia e de participação estão sendo continuamente influenciados pelo acelerado avanço das tecnologias de informação e comunicação – várias experiências, especialmente em nível local, caminham nessa direção. A teoria sobre o tema adotou diversos rótulos e conceitos: ciberdemocracia,

¹⁰ A título de exemplo, cumpre destacar o processo de redação da nova carta constitucional islandesa, em 2009, que convocou os cidadãos a debaterem por meio das redes sociais Facebook, Youtube e Twitter, através de sugestões e comentários postados abertamente, em uma ampla troca de informações e fluxos de ideias. A partir do debate, chegou-se em um consenso e a versão final do texto foi levada à votação do Conselho Constituinte, que a aprovou por unanimidade. O “sim” da população obteve maioria das urnas, gerando um espectro de otimismo na comunidade internacional em relação a possíveis novos processos políticos e o potencial dos movimentos sociais. Para compreender mais o processo da Revolução das Painéis, vide Pessoa (2021).

¹¹ De fato, é importante ressaltar que o avanço das tecnologias culminou na criação o fenômeno das *fake news* (notícias falsas, na tradução livre), informações noticiosas que não representam a realidade ou fatos cientificamente comprovados, mas que são compartilhadas na sociedade, especialmente na Internet, como se fossem verdadeiras, principalmente através das redes sociais. Os fluxos comunicativos, que têm sido, por parte, reduzidos às mensagens instantâneas, acabam sendo ambiente de reprodução dessas manifestações, apresentando riscos para a garantia dos direitos humanos e à democracia – uma vez que as *fake news* são capazes de prejudicar, inclusive, o andamento de processos eleitorais. Ainda, o evento das notícias falsas é capaz de promover um processo de condução das ideias dos indivíduos e de suas subjetividades, representando um perigo, a exemplo, para os cuidados que devem ser tomados meio a uma crise sanitária, como a da Covid-19.

democracia virtual, e-democracia, democracia digital etc. Gomes (2018, p. 14) conceitua o fenômeno como o pressuposto de que “recursos tecnológicos, projetos baseados em tecnologias da comunicação e até as experiências de uso pessoal e social das tecnologias de comunicação e informação podem ser empregados para produzir mais democracia e melhores democracias”.

Não se trata de uma substituição, no âmbito político, do território pela cidade digital (LÉVY, 2010, p. 191), mas sim de uma articulação entre os dois espaços qualitativa e significativamente diferentes. A democracia digital não vem no sentido de, por exemplo, fazer uma massa de pessoas separadas territorialmente votar a proposições simples através de alguma máquina ou tecnologia a todo momento, mas sim de incitar a colaboração coletiva e constante dos problemas e sua solução cooperativa e concreta, de forma a “aproximar” cada vez mais os grupos envolvidos. Isso se dá devido o virtual não se opor ao real, mas sim representar o atual. O virtual representa a potência de ser, propondo processos de criação e atualização, e embora não seja possível fixa-lo em nenhuma coordenada espaço temporal, é real (LÉVY, 2010, 2011).

Assim sendo, a Era da Informação, seja compreendida conforme os moldes da sociedade em rede, com o conceito de cibercultura ou como as projeções da sociedade informática, 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.

2.3 *ERROR 404*: TENSÕES ENTRE CAPITAL E TRABALHO NA REDE

É fato que o desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação influencia e concretiza uma drástica mudança em todos os processos na sociedade. Partindo da premissa que a categoria trabalho sofre radicais alterações em sua configuração¹², se mostra necessário retomar a contradição fundamental da sociedade capitalista. O título do presente subcapítulo traz a expressão “*Error 404*”, utilizada no protocolo da Internet para indicar falha de comunicação entre usuário e servidor, a fim de reafirmar a impossível relação entre a

¹² O presente trabalho não possui como escopo abordar a discussão de o trabalho ser ou não a única categoria capaz de determinar a organização da sociedade ou ser ou não prognóstico das suas transformações estruturais. Aqui parte-se do pressuposto de que o trabalho está ordenado a padecer de profundas mudanças devido os movimentos que têm levado à sociedade a se transformar.

acumulação de capital e o desenvolvimento do indivíduo social e indicando possíveis mudanças no (mundo do) trabalho.

O desenvolvimento da sociedade capitalista contemporânea sucede a possibilidade de o indivíduo ter acesso à natureza, à ciência e à cultura a fim de progredir no aspecto do trabalho social em contraponto à acumulação do capital e à crescente produção da miséria em todos os países, independentemente de seus distintos níveis de desenvolvimento (IAMAMOTO, 2015, p. 28). Produto desta realidade, portanto, é a desigualdade social, que delimita necessidades fundamentais por meio da dinâmica da lei geral de acumulação capitalista, observada e teorizada por Marx, que comprova a relação diretamente proporcional entre a) a acumulação de riqueza, gerada pela crescente produtividade do trabalho; b) a exploração e manipulação da força de trabalho como mercadoria; e c) os índices de pauperização, desemprego e expansão do exército industrial de reserva (MARX, 2014).

O avanço das TICs, junto à (aparente) democratização da Internet, incentivou a elaboração de diferentes teorias sobre o futuro do labor. Por um lado, alguns autores afirmavam que essas tecnologias abririam caminho para o fim do trabalho humano, devido o desenvolvimento dos autômatos. Já outros defendiam que o trabalho andava rumo à superação da dimensão do sofrimento, pautada na ideia de que a capacidade de encurtar distâncias e estar presente em diversos espaços de forma telepresencial, ou até mesmo o desenvolvimento da inteligência artificial, auxiliaria o trabalho humano (FEENBERG, 2002, p. 91).

No entanto, com a fixação das tecnologias como as mediadoras das relações na sociedade, notou-se o desenho real do trabalho na Era da Informação. Esse movimento de amplitude global não só alterou significativamente as relações de trabalho existentes, como transformou e forjou diversas novas formas de produção, no interior da indústria, da agricultura e dos serviços, bem como suas interconexões. Este fenômeno, também chamado de Indústria 4.0, traz consigo a terceirização, a informalidade e a flexibilidade como características fundamentais para o funcionamento das empresas corporativas (ANTUNES, 2020).

Posto isso, “a dupla face do trabalho é exposta, com suas diferenças marcantes, configurando as tantas heterogeneidades e fragmentações que povoam a classe-que-vive-do-trabalho em sua nova morfologia hoje” (ANTUNES, 2018, p. 27). Ao contrário da eliminação do trabalho em substituição de um novo maquinário digital previamente imaginada, o advento de um novo proletariado se apresenta como uma verdade, cujos trabalhos ganham um impulso pelas TICs devido sua potência de conexão entre distâncias longas e velocidade de comunicação. No entanto, ao mesmo tempo que cresce o contingente de trabalhadores em escala global, há uma redução imensa dos empregos, especialmente formais. Apropriadas pelo

capital, as tecnologias da informação e comunicação se configuram, portanto, como elemento central no rol de mecanismos de acumulação criados pelo capitalismo, ampliando a precarização do trabalho e potencializando as capacidades de controle, supervisão, vigilância e comando¹³ dentro da indústria cibernética (ANTUNES, 2020, p. 14).

Para além disso, na Era da Informação, novos produtos oferecidos pelo mercado surgem, modelando demandas inéditas para a sociedade – e especialmente para o trabalho – se adaptar. As compras em lojas físicas se transformam no *e-commerce*, os restaurantes em aplicativos de entrega de comida e o cinema em serviços de *streaming* de filmes, todos adaptáveis para o maior conforto do consumidor. Produtos físicos que passaram por transformações históricas, como o disco de 78 rotações, utilizado para armazenamento e reprodução de áudios junto ao gramofone, que com o tempo evoluiu para o disco de vinil, para a fita cassete, para o CD e enfim para os aparelhos de MP3, hoje são substituídos por apenas dados na nuvem que qualquer aparelho tecnológico, por mais simples que seja, consegue ler, sem necessidade de armazenamento físico. A mesma coisa acontece com o mundo literário: os livros viraram *e-books*; ou até mesmo com os processos judiciais, que têm uma tendência a se tornarem, em sua totalidade, eletrônicos, e não mais físicos – não somente os autos, mas também as audiências e as sessões plenárias de tribunal do júri. Na esfera estatal também é possível notar essas transformações devido à inclinação de os órgãos, cada vez mais, oferecerem serviços *digital by default*¹⁴; também na área da educação, que tem se encaminhado para a utilização do modelo de Ensino à Distância (EaD); ou até mesmo na esfera acadêmica, onde os periódicos deixaram de ser impressos e passaram a ser em sua vasta maioria eletrônicos¹⁵.

Somado à ampliação do desemprego, conforme anteriormente abordado, saldo da soma das referidas transformações são as novas formas de trabalho que vêm aparecendo como importantes ferramentas do neoliberalismo. Por óbvio, a adaptação de postos de trabalho

¹³ Hoje, é quase impossível encontrar qualquer trabalho que não demande do uso do aparelho de celular ou alguma outra (forma de) tecnologia digital.

¹⁴ “Digital por padrão”, na tradução literal. Esse conceito é utilizado para serviços que fornecem seus produtos ou benefícios exclusivamente pelo meio digital, informatizando processos e alterando a cultura organizacional. Essa técnica é geralmente justificada pelo baixo custo de pessoal e redução de custos em geral. A exemplo disso, pode-se utilizar a implantação do sistema “Meu INSS”, por meio do qual é feito o agendamento e atendimento digital no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), fazendo com que o acesso aos diversos benefícios da instituição – tais como o Benefício de Prestação Continuada (BPC), aposentadorias, auxílios-doença etc. – tem se tornado cada vez mais difícil, seja pela falta de acesso às tecnologias necessárias ou à falta de conhecimento sobre seu uso. Nesta temática, recomenda-se o filme *Eu, Daniel Blake*, dirigido por Ken Loach, de 2016, que conta a história de um marceneiro que sofre um ataque cardíaco e pleiteia auxílio à seguridade social, que nega o pedido de seguro e o considera apto à atividade laboral. Ao recorrer da decisão, o personagem principal encara inúmeros desafios com a burocracia organizacional, somados ao seu baixo conhecimento com as tecnologias, uma vez que a sua apropriação é necessária para prosseguimento do processo.

¹⁵ A exemplo, basta conferir o rol de referências do presente estudo: a maior parte dos itens presentes possuem endereço eletrônico (*link*) por se tratarem de documentos online.

previamente estabelecidos é uma realidade com o alastramento das tecnologias da informação e comunicação, como o teletrabalho e o *home office*.

A partir disso, apenas um parêntesis: em geral, é um erro pensar que essas novas formas de trabalho substituirão o trabalho presencial ou até mesmo postos existentes a muito tempo. O primeiro passo para produzir um computador, por exemplo, começa com a extração do minério para seus componentes, com a extração do petróleo para o plástico e assim por diante. Nem tampouco, no que se refere a comunicação presencial entre os diferentes atores da sociedade, é válido compreender “as relações entre antigos e novos dispositivos de comunicação em termos de substituição”, pois “o desenvolvimento das comunidades virtuais acompanha, em geral, contatos e interações de todos os tipos” (LÉVY, 2010, p. 131-132). Cabe, então, rever a epígrafe do trabalho: *as tecnologias não são meros meios para os fins*, mas sim processos a serem desenvolvidos.

Retomando, com as intensas transformações na oferta de serviços e produtos, foi necessária a reformulação de algumas atividades para a abertura de espaço para novas vagas de “emprego”. A informalidade, nesse cenário, é vista como vantagem, pois apresenta uma empregabilidade mais fácil por não contar com uma relação formal de empregado-empregador, além de não garantir os direitos necessários à classe trabalhadora. Ainda, no cenário do desemprego, somado ao ideário das políticas neoliberais que utilizam novos mecanismos para o processo de alienação, a população enxerga a informalidade como uma positiva alternativa para a sobrevivência, restando a ela a venda de sua força de trabalho por salários irrisórios despida de proteção do direito ao trabalho (YAMIN; GUEDES; CORDEIRO, 2021, p. 227).

Essa é a realidade de diversos trabalhadores hoje, especialmente no Brasil, que exercem as mais variadas atividades (vendedores ambulantes, trabalhadores domésticos casuais, prestadores de serviços especializados casuais, *outdoors* humanos, guardadores de carro etc.) em diversas modalidades de trabalho autônomo: temporário, irregular, precário etc. Essa informalidade urbana tem como marca “a precariedade das condições de trabalho e de vida, a negação dos princípios mais elementares de cidadania, a perpétua reprodução da pobreza e das desigualdades sociais” (COSTA, 2010, p. 172).

A exemplo disso, tem-se o fenômeno da Uber, empresa de tecnologia que começou com um aplicativo de transporte privado que permite a busca por motoristas baseadas na geolocalização. O aplicativo é reconhecido por ser uma versão digital do táxi, e se popularizou globalmente e abriu mercado para serviços semelhantes (e.g., Lyft, Cabify, 99 App, Garupa). Os trabalhadores que utilizam a plataforma dessas empresas, com seus próprios automóveis, arcam com todas suas despesas (seguridade social, manutenção do instrumento de trabalho,

alimentação, transporte etc.) enquanto a empresa, além de se apropriar dos lucros, fica isenta de preocupações relacionadas a direitos trabalhistas historicamente conquistados pela classe trabalhadora. As referidas empresas, na verdade, são organizações globais de assalariamento disfarçado sob a concepção do trabalho desregulamentado, fenômeno este que Antunes (2018, 2020) conceitua como uberização. “A uberização é um processo no qual as relações de trabalho são crescentemente individualizadas e invisibilizadas, assumindo, assim, a aparência de ‘prestação de serviços’ e obliterando as relações de assalariamento e de exploração do trabalho” (ANTUNES, 2020, p. 10), alarmando a centralidade da informalidade no âmago das desigualdades estruturais na sociedade, resultado de um projeto cada vez mais radical de concentração de renda.

O Poder Judiciário brasileiro, a exemplo, está inerente à adoção deste ideário. No processo de uniformização da jurisprudência sobre a matéria, em fevereiro de 2020, a 5ª Turma do Tribunal Superior do Trabalho (TST) negou provimento ao recurso interposto por um motorista da Uber que reclamara por reconhecimento de vínculo empregatício com a empresa. A decisão unânime da turma foi pautada na tese de que o motorista possui autonomia para escolher o momento em que ficaria conectado à plataforma, descaracterizando o vínculo empregatício conforme a Consolidação das Leis do Trabalho (BRASIL, 2020c). A Corte Trabalhista, em outros momentos, volta a negar a relação de emprego entre o motorista e as empresas de tecnologia como, por exemplo, em setembro de 2020, quando sua 4ª Turma compreende que a plataforma gesta uma oferta entre motoristas e usuários e as suas respectivas demandas, não atendendo os critérios que configuram uma relação de emprego (BRASIL, 2020d).

Seguindo a mesma lógica, em março de 2021, o TST dessa vez nega o prosseguimento de um recurso semelhante provindo de Tribunal Regional que se desafia e se empenha a reconhecer esse vínculo. Além de o magistrado reiterar os entendimentos das outras decisões, dessa vez defende que não é papel do Judiciário formular conceitos que não estão na legislação brasileira para tentar encaixar relações de trabalho inéditas nos requisitos para o vínculo de emprego (BRASIL, 2021a). No intuito de fixar a jurisprudência, o TST julga novamente mais um recurso semelhante, meses depois, dessa vez defendendo que é de conhecimento geral a forma de funcionamento da relação empreendida entre os motoristas do aplicativo Uber e a referida empresa, a qual “tem se revelado como alternativa de trabalho e fonte de renda em tempos de desemprego (formal) crescente” (BRASIL, 2021b, s/p).

As decisões têm levantado opiniões diversas sobre a caracterização ou não de vínculo empregatício entre trabalhadores de aplicativo e as empresas e gerado um amplo debate acerca

da regulamentação e da flexibilização do trabalho no Brasil, que entrou em curso veloz com a Reforma Trabalhista de 2017 (Lei nº 13.467/2017), seguida da Reforma da Previdência de 2019 (Emenda Constitucional nº 103/2019).

É importante colocar as decisões do TST supracitadas à face da realidade política e econômica brasileira. O desemprego, o subemprego, o trabalho informal e o emprego regulamentado de salários irrisórios são cruéis emblemas do país e determinantes das expressões de desigualdades. Portanto, o posicionamento da corte trabalhista, ao administrar a lei, está de acordo com sua responsabilidade, pois a legislação brasileira segue a lógica do modelo econômico neoliberal, que não tem interesse em regulamentar as novas formas de trabalho – muito pelo contrário, tende a flexibilizar as relações de labor cada vez mais.

Em outras palavras, a informalidade, mais especificamente a uberização, é um problema social, portanto de interesse público. Por outra via, utilizando-se da acumulação flexível, o capitalismo, a nível global, vem necessitando cada vez mais da atuação de gestor dos negócios da burguesia para garantir que aconteça a desregulamentação dos mercados financeiros e do trabalho (ANTUNES, 2018, p. 175).

Portanto, consegue-se sintetizar que, devido as diversas mudanças políticas, econômicas e tecnológicas ocorridas na sociedade nas últimas décadas, o trabalho se torna cada vez mais precarizado e de difícil acesso, demandando que políticas de proteção social cumpram ainda mais o papel de atenuação da desigualdade social. Nota-se que, de fato, muitas transformações foram trazidas pelo novo paradigma tecnológico e o avanço das TICs, culminando em uma nova morfologia do trabalho. No entanto, se não fosse o *boom* das tecnologias da informação e comunicação, seria qualquer outro elemento que o modo de produção capitalista haveria de elaborar e/ou se apropriar: o capital *per se* tem de realizar esse movimento para superar suas crises e se renovar a todo momento.

3 BRECHA DIGITAL E A DEMANDA POR INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL

É no âmbito do desenvolvimento das tecnologias, da informática, da informação e da comunicação, elementos fundamentais da sociedade hoje, que se identificam desigualdades quanto ao acesso de grandes contingentes populacionais às TICs. O título do presente trabalho traz um termo não muito utilizado no Brasil, mas que carrega um conceito que extrema valia para o desocultamento das desigualdades sociais e, especialmente, para o Serviço Social.

A brecha digital representa uma expressão de desigualdade intensamente palpável na sociedade da informação, visto que as tecnologias são elementos essenciais desta para a relação entre indivíduos, instituições e a própria informação. Assim, este capítulo é dividido em três instantes: o primeiro busca conceituar a brecha digital e a colocar à vista da sociedade da informação; o segundo visa abordar os movimentos que conduzem e hão de conduzir a realidade brasileira no que tange o acesso às tecnologias da informação e comunicação e à integração ao ciberespaço, evidenciando a necessidade da inclusão digital; e o terceiro aborda o fenômeno da crise sanitária de Covid-19 e seus impactos nos mais diversos setores da sociedade, em especial na presença digital.

3.1 UM NOVO CONCEITO: A BRECHA DIGITAL E A RELAÇÃO COM O CAPITAL

A revolução tecnológica 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, 1999a, p. 203).

Concorda-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.

Para esse trabalho, procurou-se, da melhor forma, traduzir o termo em inglês *digital divide*, difundido a partir do final dos anos 1990, após discursos do então presidente

estadunidense, Bill Clinton, sobre o tema¹⁶, fazendo referência a políticas de inclusão digital nas escolas do país, buscando “fechar a divisão”. Com a sua propagação, o termo acabou recebendo diversos sinônimos: exclusão digital, marginalização digital, brecha digital, fratura digital, *gap* digital, *apartheid* digital, infoexclusão, entre outros.

Apesar de o uso da expressão exclusão digital ser mais utilizada no Brasil, resiste-se em utilizá-la aqui devido a semântica da palavra apresentar o aspecto de “falta de acesso”, ao contrário do que se busca abordar com a temática conforme supracitado. Da mesma forma, o termo marginalização digital não será utilizado por compreender, *data venia*, que a nomenclatura traz consigo uma ideia de inclusão “da margem ao centro”, afirmando uma dualidade entre as relações sociais, o que não é possível existir na sociedade da informação, visto que todos os indivíduos estão sempre em comunicação, interagindo e agindo socialmente independentemente do lugar que se situem.

Para mais, após consulta acadêmica em indexadores, verificou-se o uso frequente do termo *brecha digital* em produções, periódicos e demais obras na língua espanhola. A Associação Latino-Americana de Integração (ALADI) utiliza esta nomenclatura e define a brecha digital como “a diferença entre países, setores e pessoas que têm acesso a instrumentos e ferramentas de informação e a capacidade de utilizá-los e aqueles que não têm” (2003, p. 13, tradução nossa).

Santoyo e Martínez, autores mexicanos, contextualizam que historicamente a criação e aplicação das tecnologias tem proporcionado vantagens competitivas entre grupos sociais distintos. Fazendo parte essencial das mudanças na economia e a sociedade, o advento das tecnologias da informação e comunicação causou uma “separação (brecha) dos setores sociais de baixos poderes aquisitivos em relação àqueles com maiores possibilidades e opções de acesso à informação” (SANTOYO; MARTÍNEZ, 2003, p. 13, tradução nossa). Da mesma forma, Almenara, autor espanhol, define a brecha digital como “a diferença produzida entre pessoas, instituições, sociedades ou países que podem acessar a rede, e àquelas que não conseguem”, complementando que “pode ser definida, portanto, em termos de desigualdade de possibilidades para acessar a informação, conhecimento e educação” (ALMENARA, 2008, p. 17, tradução nossa).

Em consulta ao Catálogo de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), ao utilizar algumas das expressões mencionadas,

¹⁶ Vide o pronunciamento feito pelo referido presidente discorrendo sobre o tema na Casa Branca, em Washington D.C., Estados Unidos da América, em 9 de dezembro de 1999: <https://catalog.archives.gov/id/6850842>. Acesso em: 25 jul. 2021.

especificamente neste subcapítulo conceitual, constatou-se a predominância do termo “exclusão digital”, presente em 181 produções científicas. Na sequência, o termo em inglês “*digital divide*” (43 produções), “brecha digital” (10 produções), “divisão digital” (nove produções), “fratura digital” (três produções) e, por fim, “marginalização digital” (duas produções) (COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR, 2021).

Doravante, será utilizado o termo brecha digital devido sua capacidade de abordar não só a lacuna que separa os atores que possuem ou não acesso às TICs, mas também de expressar o desafio de uma parcela populacional referente à capacidade cognitiva dos indivíduos no acesso a estas tecnologias. Apesar disso, autores e obras que tratarão do tema com outras terminologias serão de grande aplicabilidade para a construção do referencial acerca da brecha digital.

A exemplo, Leal (2010, p. 137) afirma que a divisão digital é um conceito multifacetado, imerso em um contexto social complexo e em constante evolução, que não pode ser restrito à “apenas a disponibilidade física de um computador ou mesmo as condições de infraestrutura para o acesso”, mas sim é necessário “ter em conta uma série de fatores, históricos, econômicos, culturais, sociais, cognitivos e relacionais para realizar uma aproximação menos simplista, em uma perspectiva multidimensional”.

Demo (2007) compreende o acesso tecnológico como fator preponderante de inclusão social, mesmo que a tecnologia não determine a sociedade, mas a condicione profundamente no contexto da complexidade, dinamicidade e ambivalência das relações. O autor, ao transitar entre o uso de marginalização digital e o próprio termo em inglês *digital divide*, também entende que o tema não deve ser tratado como uma dicotomia: certas habilidades são necessárias para explorar o potencial das tecnologias, como explorar *softwares* mais complexos ou localizar e avaliar informações na Internet. Ainda, buscando o cerne da questão, o autor afirma que, embora a marginalização seja profundamente econômica, a face da marginalização digital mais intensa é política, passando pelas carências em educação (DEMO, 2007, p. 8).

Na mesma linha, Bonilla e Oliveira (2011, p. 33) afirmam que “a exclusão digital faz parte da mesma dinâmica de construção da noção de exclusão social”, considerando a tecnologia como um suporte social que garante o exercício de direitos iguais em uma sociedade democrática e o engajamento material e simbólico dos indivíduos no laço social. Entende-se, portanto, que tal fenômeno não define todas as desigualdades na sociedade contemporânea, mas, por consequência, transforma e gera expressões de desigualdade de oportunidades. Assim como o uso e apropriação das TICs, “o acesso à Internet pode ser visto como item de consumo

e lazer, mas acima de tudo propicia o acesso a serviços públicos, educação, trabalho e a própria busca por trabalho” (NERI, 2012, p. 7). Em apertada síntese, proporcionar o acesso não resolverá o verdadeiro desafio de os indivíduos utilizarem as tecnologias ao seu favor, são necessárias políticas específicas e integralizadas acerca do tema.

Pérez Rul e Domínguez classificam a brecha digital em três níveis: i) falta de acesso a equipamentos digitais relacionado ao poder aquisitivo; ii) carência de habilidades digitais, ou seja, mesmo com o equipamento não se sabe como usá-lo adequadamente ou possui um conhecimento muito básico sobre eles; e iii) baixa conectividade, relacionado à velocidade da Internet, limitando a quantidade de informações e recursos acessados (2012, p. 332). Posto isso, entende-se que as diversas formas da brecha digital se manifestar se traduzem em desigualdades de oportunidades sociais, informacionais e laborais.

Portanto, pressupõe-se que o acesso para todos é necessário, mas não se deve limitar isso ao simples acesso ao equipamento, a conexão técnica ou até mesmo ao conteúdo, e sim um acesso de todos aos processos de inteligência coletiva, entendendo o ciberespaço como um “sistema aberto de autcartografia dinâmica do real, das expressões das singularidades, da elaboração dos problemas, de confecção do laço social pela aprendizagem recíproca e da livre navegação dos saberes” (LÉVY, 2010, p. 200-201).

O relatório *Redefining the digital divide*, publicado em 2013 pelo jornal inglês The Economist, além de trazer importantes dados de diversos países, afirma que o *digital divide* está além da falta de acesso à Internet e intrinsecamente ligado às desigualdades sociais, levantando questionamentos sobre se o simples acesso pode ser traduzido ao uso benéfico das tecnologias. O texto, portanto, compreende o fenômeno como a capacidade desigual de acessar e usar as tecnologias da informação e comunicação (THE ECONOMIST, 2013, p. 11).

Em virtude dessa realidade de desigualdade de oportunidades, de negação à cidadania e aos direitos fundamentais, se manifesta a necessidade de incluir uma grande parcela da população ao dilúvio informacional do ciberespaço e orientá-la sobre como compartilhar conhecimento. A organização da sociedade, nas mais diversas esferas, tende a ser mediada cada vez mais pelas tecnologias conectadas à rede, portanto todas as camadas sociais precisam se qualificar para acompanhar o desenvolvimento tecnológico, seja para o ingresso ao trabalho, à educação ou para o desenvolvimento das relações sociais.

Nesse cenário, surge-se 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. Para Bonilla e Oliveira (2011, p. 31), “o discurso em torno do termo exclusão digital é o principal argumento em favor da necessidade de se realizar uma

ampla inclusão dos indivíduos na sociedade contemporânea, a partir da universalização do uso das tecnologias de base digital”.

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, ou seja, 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).

Pautado no entendimento de que, nas últimas décadas, algumas lacunas se fecharam no que se refere ao acesso às tecnologias da informação e comunicação, o relatório do The Economist afirma que outras aparecem como novos desafios: há uma parcela significativa da população com dificuldade em utilizar as TICs ao seu favor. Portanto, a fim de avançar no que se refere a uma “sociedade digital” e compreendendo que o desafio do *digital divide* é relativamente novo e que continua a evoluir, sintetiza-se que há poucas lições para os países aprenderem, enquanto as metas para medir os resultados da implementação ainda estão à distância. Assim, os países têm avançado em direções distintas, dificultando a inclusão para países subdesenvolvidos devido ao alto custo de políticas e programas voltados a esse meio e a dependência, por vezes, do setor privado para a sua devida implementação (THE ECONOMIST, 2013, p. 4).

Ramos, Melo e Mattar (2018, p. 673), ao abordar a importância de atenuar a brecha digital, reconhecem que o uso das TICs nas escolas “cria condições para o desenvolvimento de habilidades cognitivas fundamentais à aprendizagem, que podem ser aprimoradas por meio da experiência e da interação social, visando a superação, o letramento e a inclusão digital”, dando destaque às habilidades de memória e aprendizagem que são aguçadas com o uso dessas. Para isso fazer a relação do uso das tecnologias com a educação, concorda-se com Demo (2005, p. 37) quando afirma que a inclusão digital na escola depende, em grande medida, da qualidade docente, no sentido que os professores precisam estar capacitados para o uso das tecnologias no processo de ensino. Nesse cenário, é possível elencar dois grandes desafios: enfrentar o

atraso tecnológico que o país foi colocado, assim como facear a precariedade da educação pública.

Portanto, pode se concluir que a brecha digital é constituída pela parcela mundial que se encontra excluída do cenário de disponibilização da informação através das TICs ou que tem acesso restrito e/ou de baixa qualidade a elas. A brecha digital, assim, está diretamente relacionada com a desigualdade social em suas diversas facetas, como a má distribuição de renda, baixo poder de aquisição, níveis excludentes de escolaridade etc. Dado isso, deve ser tratada como uma expressão da questão social, visto que, como item do rol de desigualdades na sociedade capitalista madura, tem seu alicerce na diferença entre a produção social coletiva, através do trabalho, e o monopólio privado de sua apropriação (IAMAMOTO, 2015). 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.

3.2 BRASIL: REFLEXOS DO SUBDESENVOLVIMENTO NO ACESSO ÀS TICs

O modo de produção capitalista, para além de uma realidade econômica, é uma complexidade sociocultural em que sua evolução gera diversos fatores extraeconômicos. A nível internacional, o capitalismo presenciado hoje é concebido pelo fenômeno da Indústria 4.0, que utiliza a informação como mercadoria inovadora na História¹⁷. A proposta de modelo econômico traz um salto tecnológico no âmbito produtivo, significando a ampliação dos processos automatizados e robotizados em toda cadeia de valor. A inteligência artificial, a computação na nuvem, a Internet das Coisas, a Internet de Tudo e o *big data*¹⁸ se apresentam como uma realidade e dominantes do sistema de produção sob comando informacional-digital, tornando o trabalho vivo, que não é extinto conforme apresentado anteriormente no estudo, cada vez mais precário, vigilado e flexível, à mercê do grande capital (ANTUNES, 2020).

¹⁷ Sobre o uso da informação, e especialmente dos dados pessoais, como objeto de obtenção de lucro do capital, o documentário *O Dilema das Redes*, sob direção de Jeff Orlowski, de 2020, ilustra a realidade do cotidiano dos usuários das redes sociais, não só apresentando de que modo as grandes corporações usam os dados da população, mas também alertando para os perigos da vida em rede. A película, acima de tudo, é uma crítica ao rumo que as tecnologias tomaram, apontando para as ameaças acerca da desinformação, do discurso de ódio, da polarização política e dos danos à saúde mental dos indivíduos.

¹⁸ Fenômenos advindos da Era da Informação a partir da simbiose entre a informação e os dispositivos eletrônicos. Se resumem, especialmente a Internet das Coisas, à interação contínua entre dispositivos inteligentes, sensores e pessoas com o crescimento contínuo de disponibilização dos dados que são armazenados, processados e gerados em mais dados, alterando sob diversos aspectos o cotidiano. Para compreender mais, vide Magrani (2018).

Também nesse contexto, o Brasil está no catálogo de países que historicamente são marginalizados, exportadores de matéria prima, importadores de produtos da indústria internacional e dependentes do processo civilizatório dos países centrais. Esse fenômeno provoca incompatibilidade de interesses, resultando na coerção desses países em adotar políticas socioeconômicas prejudiciais a si próprios, mas que beneficiam consideravelmente os formuladores dos processos (FERNANDES, 2008).

A posição de subdesenvolvimento do país é, portanto, fruto de ciclos que perpassam a realidade brasileira desde o período colonial. O subdesenvolvimento é compreendido como projeto do capital de manter países atrasados (em relação às nações centrais) com a aparente percepção de situação anterior ao desenvolvimento, mas sem espaço no cenário internacional para tal avanço. Necessariamente, a partir disso, se estabelece uma relação entre esses atores (países de capitalismo dependente com os superiores), na qual os países subdesenvolvidos assumem função determinada e integrada à lógica do capital (FERNANDES, 1975, p. 61).

Com uma elevada concentração de renda¹⁹ (fator distintivo em comparação aos demais países do mundo) o Brasil enfrenta factualmente grandes desafios perante as diversas nuances da desigualdade social. A título de contextualização, os anos 1980 foram marcados por um intenso processo de estagnação da renda da população, fazendo com que a distribuição continuasse a se deteriorar com um agravante. Conforme Mattos e Chagas (2008, p. 74), “a concentração da renda ocorre com queda dos rendimentos das pessoas de mais baixa renda, enquanto as pessoas de rendas médias e altas conseguem se proteger contra a queda de rendimentos reais provocada pela inflação”, o que resulta em uma ampliação estatística do desemprego e, por conseguinte, da desigualdade.

Foi nesse período, em conformidade ao abordado no início desse trabalho, que as tecnologias da informação e comunicação iniciaram de forma exponencial sua proliferação no cenário mundial. O *standart* de dinamismo econômico que o Brasil apresenta deixa de herança para a geração que cresceu convivendo com o avanço das TICs, mas sem acesso a elas, uma dificuldade nos diversos aspectos que permeiam o ciberespaço e uma adversidade para as

¹⁹ A concentração de renda trata-se de um fenômeno “que pode ser medido tanto pela distribuição funcional da renda (ou seja, repartição da renda nacional entre salários e lucros), quanto pela distribuição pessoal da renda (distribuição da renda pessoal do trabalho segundo estratos da pirâmide distributiva brasileira)” (MATTOS; CHAGAS, 2008, p. 73). Em outras palavras, a concentração de renda significa a distribuição desigual de renda entre a população, gerada por diversos fatores relacionado ao modelo econômico adotado (e.g., desinteresse na taxação de grandes fortunas, insuficiência de políticas de transferência de renda, favorecimento do subemprego), propiciando que jornais publiquem manchetes com títulos alarmantes, como “*IBGE: Metade dos mais pobres no Brasil tem renda inferior a 1% dos mais ricos*” (CNN BRASIL, 2021).

políticas de inclusão digital serem implementadas com sucesso (MATTOS; CHAGAS, 2008, p. 75).

As pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mais especificamente da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), não apresentam indicadores relacionados às tecnologias de informação e comunicação até o ano de 1992, quando inclui os itens telefone, rádio e televisão no rol de características dos domicílios permanentes (IBGE, 1992, p. 22). A pesquisa de 1992 constatou que apenas 18,97% dos domicílios brasileiros haviam linha telefônica instalada, 84,9% tinham aparelho de rádio e 73,91% aparelho de televisão. A título de exemplo, o censo estadunidense de 1990 apresentou que 94,8% dos domicílios haviam telefone (ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA, 1990, p. 333), ilustrando a alarmante diferença entre os países meio ao período de popularização global das TICs.

Somente a partir do ano de 2003 que a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios passou a contar com os indicadores de acesso a microcomputadores e à Internet. A pesquisa, além de sinalizar o aumento de domicílios com acesso à telefones (a estatística passou para 62%), constatou que 15,28% dos domicílios possuíam microcomputadores e 11,44% acesso à Internet (IBGE, 2003, p. 106).

Observando a necessidade de produção de mais estatísticas sobre o acesso e uso das tecnologias da informação e comunicação, o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), por meio do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), cria o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), a fim de suprir essa demanda. A datar disso, o Brasil passou a contar com importantes dados, fruto do monitoramento do acesso, o uso e a apropriação das tecnologias de informação e comunicação por parte do Cetic.br, através das diversas pesquisas realizadas.

Atentando-se a específicos indicadores, a tabela a seguir apresenta alguns dados referentes ao cenário brasileiro, desde o ano das primeiras pesquisas do Cetic.br até o atual, a fim de ilustrar o que tem se dissertado até então. A partir dos dados quantitativos postos, é possível compreender e analisar o contexto de acesso e uso às tecnologias da informação e comunicação.

Tabela 1 – Uso das TICs e da Internet no Brasil

Indicador	2005	2010	2015	2019	2020
Domicílios com telefone fixo	54,02%	38%	31%	22%	23%
Domicílios com rádio	91,64%	86%	70%	61%	56%
Domicílios com televisão	95,70%	98%	97%	95%	95%
Domicílios com computador	16,91%	35%	50%	39%	45%
Domicílios com acesso à Internet	12,93%	27%	51%	71%	83%
Indivíduos que já utilizaram computador	45,21%	54%	61%	58%	59%
Indivíduos que possuem telefone celular	54,55%	64%	84%	85%	89%
Indivíduos que já acessaram Internet pelo menos uma vez na vida	32,24%	48%	66%	80%	86%
Usuários contínuos da Internet	-	-	-	79%	87%

Fonte: Elaborada pelo autor com base em Cetic.br (2021).

Como primeira observação, é fato que a Internet, fundamental na vida contemporânea, especialmente considerando a conexão entre atores, fatores e processos, marcando, de forma indelével, as relações humanas e as formas de produção, tem estado cada vez mais presentes nos domicílios brasileiros, com o passar dos anos. Ademais, há um crescimento significativo referente ao uso da Internet a partir da pandemia da Covid-19. De 2019 a 2020 (ano em que se instaurou a crise sanitária) presencia-se um aumento de 8%, chegando a mais de 184 milhões de usuários da Internet no Brasil²⁰.

Em um segundo momento, se é verdade que as tecnologias da informação e comunicação possuem potencial de evolução a nível exponencial, se reinventando diariamente e a todo momento, o fato de que aparelhos de telefone fixo e rádio terem cada vez menos presença nos domicílios brasileiros torna verossímil a tese do novo paradigma tecnológico. Esse avanço, impulsionado pela necessidade do capital de gerar mais lucro da forma mais eficiente e veloz possível, faz com que novas tecnologias surjam a cada instante, junto às suas constantes atualizações e novas versões.

O terceiro ponto faz referência ao anterior: os computadores, protagonistas da gênese da revolução tecnológica, tem perdido popularidade e sendo substituídos pelos telefones

²⁰ Considerando a população estimada da população brasileira de 211.755.692 pessoas, em 2020, conforme o IBGE (2021).

celulares. É significativo o alto número de usuários com telefone celular, especialmente considerando o salto quantitativo de 2010 para 2015. Isso se dá pelo fato de o aparelho móvel ser mais acessível, em termos de valor de troca, e reunir todas as mídias, aplicações e funcionalidades que um computador, tornando chamativa a sua aquisição e uso.

Face ao exposto, nota-se um constante aumento no que tange o uso e acesso às tecnologias da informação e comunicação no Brasil, mas aparentemente incipiente. O cenário internacional, porém, não se diverge muito destes números: em 2020, enquanto 87% da população brasileira era usuária da Internet, 89% dos estadunidenses navegavam pela web (INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION, 2021). Para uma comparação talvez mais “justa” em termos de (sub)desenvolvimento, toma-se o segundo maior país da América Latina, em termos de Produto Interno Bruto (PIB): o México possui 72% usuários da Internet de sua população (INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION, 2021).

Em que pese o tardar da ascensão das tecnologias da informação e comunicação no Brasil, não há como deixar de considerar o avanço presenciado e observado, especialmente a partir dos anos 2010. Isso se dá, à primeira vista, devido ao modelo de governo brasileiro implementado a partir de 2003 que, apesar de ter implementado uma forte política de combate à pobreza, ordenou o consenso em torno da possibilidade de garantia aos elevados patamares de acumulação de capital e, ao invés de criar cidadãos conscientes, criou consumidores (BORON, 2021, p. 21).

Com base no apresentado, no que tange a brecha digital na última década, o país tem aparentemente “fechado” a lacuna no aspecto ao acesso material às tecnologias da informação e comunicação. Há de se avançar, entretanto, no âmbito na apropriação destas na perspectiva de acessar e multiplicar a informação, o conhecimento e os serviços. Isso é representado em indicadores da pesquisa TIC Domicílios²¹, especialmente de 2020, que buscam apresentar estatisticamente as habilidades dos indivíduos com o computador, atividades realizadas na Internet e acessibilidade à serviços do governo.

Os dados sustentam a tese de que, junto ao avanço do acesso às tecnologias da informação e comunicação, há uma deficiência no que tange a apropriação dessas tecnologias. Hoje é possível constatar que a vasta maioria dos usuários das TICs as utilizam para a comunicação, através de mensagens instantâneas, chamadas de voz/vídeo e redes sociais,

²¹ Especificamente: C5 – *Usuários de Internet, por atividades realizadas na Internet – Comunicação*, C6 – *Usuários de Internet, por atividades realizadas na Internet – Busca de informação*, G3 – *Usuários de Internet, por atividades de interação com autoridades públicas*, e I1 – *Usuários de computador, por habilidades para uso do computador*.

representando 93%, 80% e 72%, respectivamente. No entanto, no aspecto de busca por informação, os dados são reduzidos: 42% dos usuários das TICs acessaram informações oferecidas em sites governamentais, 75% declararam ter obtido informações através de outros sites, e 53% procuraram informações relacionadas à saúde ou seus serviços na Internet (CETIC.BR, 2021). Os números apontam para os desafios colocados para a sociedade da informação, em incluir uma grande parcela no dilúvio informacional que é proporcionado por esta.

Sem dúvidas, 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). As tecnologias podem estar sendo empregadas para desenvolver e fortalecer habilidades e iniciativas: ao invés de reduzir os indivíduos para o aprendizado técnico de uso da máquina, a informatização pode promover não só o fortalecimento das redes de comunicação como processos de inteligência coletiva (FEENBERG, 2002, p. 89).

Para tanto, ao compreender a brecha digital como uma expressão da questão social, esta deve ser tratada com perspectivas de acesso material às tecnologias da informação e comunicação integradamente com políticas a fim de estimular a inteligência humana, capaz de ser desenvolvida em velocidade recorde na História. A inclusão digital deve abarcar ambos estes aspectos para ser efetivada e colocar a emancipação humana como norte de intervenção.

A inclusão digital deve ser apreendida, por sua vez, como instrumento partícipe do conjunto de “ações que determinam o padrão de proteção social implementado pelo Estado, voltadas, em princípio, para a redistribuição dos benefícios sociais”, no sentido da “diminuição das desigualdades estruturais produzidas pelo desenvolvimento socioeconômico” (HÖFLING, 2001, p. 31), i.e., como política social. Assim, é ela a responsável por responder à “desigualdade de status de cidadania com uma ‘igualdade de oportunidades’ à informação, à qualificação para um melhor posicionamento no mercado de trabalho, à busca de conhecimentos para a ação em defesa dos próprios direitos, à comunicação e expressão etc.” (BECKER, 2009, p. 14).

A política social, nesse sentido, é entendida como o esforço fundamental e possível de redução da desigualdade social, também revolucionário, de acordo com as circunstâncias históricas (DEMO, 1994, p. 16) e, quando articuladas no âmbito das tecnologias da informação e comunicação, atribuem a capacidade de contribuírem fortemente com a democracia e a cidadania. Nesse contexto, é possível a viabilização de uma comunicação virtual baseada nas tecnologias e combinadas à infraestrutura da Internet, gerando fluxos de informação e espaços de interação para, assim, constituir uma constante comunicação entre os cidadãos e o sistema

político. A Internet torna-se, portanto, “uma das mais importantes e democráticas arenas de discussão na contemporaneidade, seja largamente utilizada por cidadãos e pelo poder público na construção de democracias saudáveis e pulsantes” (MAGRANI, 2014, p. 201).

O processo de desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação como instrumentos mediadores do “êxodo” para o virtual e o ciberespaço é um projeto que gradativamente vem sendo colocado em curso. A presença digital vem se tornando uma realidade nas mais diferentes esferas: comércio, mídia, política, processos organizacionais públicos, sistemas de saúde, sociedades empresárias e, foco deste estudo, educação.

3.3 COVID-19 COMO *MALWARE*: IMPACTOS DA PANDEMIA E A EMERGÊNCIA DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

O início do ano de 2020 foi marcado pelo advento da pandemia da Covid-19, doença infecciosa causada pelo vírus SARS-CoV-2, ultrapassando todas as barreiras fronteiriças a nível global. Em 30 de janeiro do referido ano, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o surto do novo coronavírus se tratava de uma emergência de saúde pública de importância internacional, na época com casos dispersos em 19 países, e apontou para a importância de os governos estarem tomando decisões proativas e baseadas em fatos científicos.

A situação logo emerge no território brasileiro e a Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020, do Gabinete do Ministro da Saúde, declarou, assim, emergência em saúde pública de importância nacional (BRASIL, 2020b), seguida de leis e demais instrumentos jurídico-legais que dispõem de orientações e medidas para o enfrentamento da crise sanitária. Após o primeiro caso identificado no país, é decretado no Brasil estado de calamidade pública (BRASIL, 2020a), resultando na drástica mudança de organização e rotina em todos os âmbitos da vida social.

Assim, o isolamento social é sugerido e o distanciamento social adotado como regra para contenção do contágio do vírus. A pandemia, apesar de ser um fenômeno mundial, apresenta um cenário heterogêneo nos diferentes países e regiões devido a capacidade (e por vezes interesse) de proteção e respostas emergentes dos Estados e das sociedades ao enfrentamento do vírus.

No Brasil, a vergonhosa desigualdade social que historicamente estrutura o país é escancarada com a pandemia, de forma com que revelou como tragédia o conjunto de cortes de recursos e desmonte de direitos advindos das medidas neoliberais e ultraliberais adotadas desde 2016, implementadas especialmente a partir do golpe parlamentar²² (e.g., Reforma Trabalhista

²² A democracia representa um peso grande para as classes dominantes e para o capital financeiro. Nesse contexto, a prática de golpe de Estado (pseudo)legal tem sido uma estratégia muito utilizada pelas oligarquias de direita,

de 2017, Emenda Constitucional nº 55, Reforma da Previdência de 2019). Para além dos reflexos principalmente econômicos dos modelos políticos adotados pós-2016, a gestão da pandemia no Brasil se apresentou de forma incipiente, com forte instabilidade política devido a desarticulação entre federação, estados e municípios e com negação da ciência, aparentemente sem considerar a gravidade da crise sanitária e implantando isso nas narrativas de seus governantes.

A questão social brasileira, que assume configurações que “condensam múltiplas desigualdades mediadas por disparidades nas relações de gênero, características étnico-raciais, mobilidades espaciais, formações regionais e disputas ambientais, colocando em causa amplos segmentos da sociedade civil no acesso aos bens da civilização”, goza de uma estrutural dimensão e “atinge visceralmente a vida dos sujeitos numa luta aberta e surda pela cidadania, no embate pelo respeito aos direitos civis, sociais e políticos e aos direitos humanos”. (IAMAMOTO, 2018, p. 72). Com esse entendimento, a pandemia, que trouxe a inevitável implementação de diversas medidas de restrição de circulação a fim de evitar o aumento da propagação do contágio do vírus, acentuou e acentua exponencialmente os traços sistêmicos da crise estrutural do capital em curso, articulando em uma totalidade contraditória suas dimensões econômica, política, social e sanitária, radicalmente elevando e expondo as expressões da questão social (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 138).

Se o Brasil pré-pandemia já estava articulado com o avanço das políticas de ideário neo e ultraliberal, a crise sanitária reforça a posição do Brasil de estado de exceção, opondo-se ao Estado Democrático de Direito garantido pela Carta Cidadã de 1988, resultado de intensas lutas travadas pela classe trabalhadora que tensionaram e dinamizaram o formato da proteção social brasileira. Na contemporaneidade, o estado de exceção tende cada vez mais a se apresentar como o paradigma de governo dominante na política. Para o filósofo italiano Giorgio Agamben, o estado de exceção se caracteriza pelo “deslocamento de uma medida provisória e excepcional para uma técnica de governo [que] ameaça transformar radicalmente [...] a estrutura e o sentido da distinção tradicional entre os diversos tipos de constituição” (2004, p. 13). Assim, essa configuração de governo se mantém no limbo entre a democracia e o absolutismo e coloca a necessidade, nas suas diversas nuances, como determinante do *status quo*.

especialmente na América Latina. O impeachment da presidenta Dilma Rousseff, em maio de 2016, foi orquestrado por uma ala política que, mesmo dentro de um governo que a garantia diversas concessões político-econômicas, não se contentou, pois queria o poder todo, além de abafar operações de investigação à corrupção e de interrompê-las. (LÖWY, 2016, p. 61). É com esse entendimento que se compreende o impeachment de 2016 como golpe parlamentar, em nome de “irregularidades contábeis” que não são cabíveis para um processo de impedimento. Para mais, vide Jinkings, Doria e Cleto (2016).

O estado de exceção, portanto, se torna uma ameaça para a democracia uma vez que se traduz em um espaço em que a aplicação e norma apresentam separação e, no meio, está a coerção estatal. Tal formato de governo “marca um patamar onde lógica e práxis se indeterminam e onde uma pura violência sem *logos* pretende realizar um enunciado sem nenhuma referência real” (AGAMBEN, 2004, p. 63). Assim, a razão governamental encabeça uma produção em série de normas e dispositivos de segurança, que permeabilizam o tecido social e transforma a sua atuação com mecanismos de controle social²³.

Frente a este cenário, os impactos da pandemia no Brasil se materializaram de forma mais dura, pois a profunda crise que o país já vinha vivenciando (resultando em um caminho de volta ao mapa da fome mundial, gastos públicos congelados, precarização das políticas sociais e privatização de serviços) se intensifica com o cenário de crise sanitária. A importância de se elencar os principais reflexos da pandemia em relação às políticas sociais é central para o Serviço Social e revela a lógica estatal que encarna e produz os interesses da sociedade do capital.

Devido as medidas de distanciamento social, essenciais para a contenção do vírus da Covid-19, as tecnologias da informação e comunicação surgem, dessa vez, como necessidade. O que era previsto para acontecer de forma mais gradual teve de ser implementado com urgência: os encontros presenciais foram substituídos por processos mediados pelos recursos digitais e, majoritariamente, no âmbito da Internet. Assim, todos os atores da sociedade, sem exceções, foram afetados e todos os processos tiveram suas configurações alteradas muito rapidamente.

De fato, “a pandemia do novo coronavírus não é responsável pela emergência da crise contemporânea, mas certamente exacerbou os traços mais perversos de uma crise social de grandes proporções” (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 139), trazendo à tona processos que estavam em desenvolvimento e desocultando a forma com que o governo brasileiro vinha e vem atuando em resposta. Se, durante a pandemia, todas as relações tiveram de ser mediadas através das tecnologias da informação e comunicação, a parcela da população que se concentra na brecha digital teve de enfrentar uma situação de negação de direitos.

Na educação, as medidas de enfrentamento à Covid-19 significaram, em linha geral, o fechamento de escolas públicas e particulares, com interrupção de aulas presenciais. Ao decorrer do tempo, identificou-se a extensão do cenário e o ensino se modulou à nova (mas nem tão nova) realidade. O caminho tem sido viabilizado, principalmente, por meio da

²³ Controle social compreendido como o conjunto de aparelhos de intervenção que a sociedade possui e que são usados como forma de garantir a conformidade do comportamento dos indivíduos. Para mais, vide Foucault (2005).

disponibilização de plataformas online, aulas ao vivo, uso das redes sociais e envio de materiais digitais aos estudantes.

A pesquisa TIC Educação, do Cetic.br, entrevista as comunidades escolares (estudantes, professores, coordenadores pedagógicos e diretores) para mapear o acesso, o uso e a apropriação das tecnologias de informação e comunicação em escolas públicas e privadas de educação básica. A edição de 2020 da pesquisa constatou que o maior desafio enfrentado pelas instituições de ensino para continuidade da realização das atividades pedagógicas durante a pandemia foi a falta de dispositivos digitais e acesso à Internet nos domicílios dos alunos: uma realidade de 86% das escolas (CETIC.BR, 2020).

Em que pese acessar as aulas e atividades escolares, as crianças e adolescentes apresentam facilidade e agilidade na aprendizagem de apropriação das tecnologias da informação e comunicação. Nos últimos anos, a presença online de crianças e adolescentes cresceu no Brasil: em 2020, 94% dos indivíduos de 10 a 17 anos eram usuários de Internet no Brasil. Ainda em 2020, constatou-se que 89% das crianças e adolescentes realizaram atividades ou pesquisas escolares na Internet, um aumento de 17% em comparação ao ano anterior (CETIC.BR, 2021).

Mesmo que seja grande tal aptidão, o acesso material das tecnologias e de rede de Internet nos domicílios é um empecilho para o acesso à educação no cenário atual. Ainda que haja o acesso à Internet, por exemplo, as videoconferências demandam uma banda alta para a sua realização efetiva, resultando na execução de medidas de atividades pedagógicas destoantes do âmbito das TICs. O agendamento de data e horário para que os pais e responsáveis possam buscar na escola atividades e materiais pedagógicos impressos para os alunos foi, em 2020, o método mais utilizado pelas instituições de ensino (93%), enquanto apenas 65% das escolas utilizaram método de aulas a distância por meio de plataformas de videoconferência (CETIC.BR, 2020).

Não é de hoje que as classes subalternas são as que mais sofrem com as expressões da questão social no Brasil. O que se enxerga de inovador é que a pandemia da Covid-19 se apresenta como catalisadora dessas violências e possui capacidade de desnudar tal realidade por si só, em especial a brecha digital. Apesar do aumento da posse das tecnologias da informação e comunicação e considerando os dados das pesquisas TIC Domicílios e TIC Educação, as classes com renda mais inferior enfrentam as maiores dificuldades para acessar à educação nesse período: apesar de ser alto o número de domicílios com acesso à Internet, em 2020, apenas 64% dos domicílios de famílias de classe DE (renda familiar de até quatro salários mínimos) possuem acesso à rede (CETIC.BR, 2021).

Os *malwares* são compreendidos por qualquer tipo de *software* malicioso usado para causar prejuízo, danificar sistemas, interceptar dados ou simplesmente irritar o usuário, afetando tanto computadores como celulares e até redes inteiras. Essa compreensão permite que, no jogo de palavras, se afirme que o vírus da Covid-19 atuou como *malware* na sociedade pois, não só proporcionou um ambiente suscetível para diversas crises (de saúde, econômica, política...), mas também evidenciou danos ao desenvolvimento do ciberespaço. Conforme abordado anteriormente, havia um gradual processo em curso que visava o aumento da presença digital da sociedade, “à medida em que se assiste aos avanços tecnológicos em relação à informação e comunicação” (SCHUARTZ; SARMENTO, 2020, p. 430). No entanto, este foi atropelado pelo cenário pandêmico e pode-se apreender a emergência da sociedade da informação, não apenas em momentos de distanciamento social, mas como forma de acrescer às possibilidades de aprendizagem, comunicação e interação no cotidiano.

4 SERVIÇO SOCIAL NA EDUCAÇÃO: PARA ALÉM DO ACESSO

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 constituição da educação como direito humano e universal, garantida pela CF-88 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 jovem e inovador para o Serviço Social, principalmente com a promulgação da Lei nº 13.935, de 11 de dezembro de 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).

Para tratar o objetivado, este capítulo se separa em três estágios. Primeiramente busca-se apresentar a atuação do assistente social e sua instrumentalidade, à vista da sociedade do capital. Em um segundo momento, apresentou-se os movimentos trilhados do Serviço Social na educação básica brasileira, assim como a atuação do profissional na área. Por fim, o terceiro ponto intenta abarcar o produto das reflexões anteriormente apresentadas no estudo para compreender a intenção da atuação profissional frente ao cenário de demanda de inclusão digital.

4.1 A PRÁXIS SOCIAL COMO NORTEADORA DA ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL

Ao assimilar o trabalho como categoria fundante do ser social e situando o Serviço Social na sua divisão sociotécnica, faz-se fundamental debater a centralidade da atuação profissional. As configurações do trabalho na sociedade do capital apresentam em quais condições e relações os profissionais de Serviço Social realizam sua intervenção. Deste modo, frente à ofensiva ultraliberal, as expressões advindas do “desmonte dos direitos trabalhistas articulado com a profunda desvalorização e exploração da força de trabalho, coloca aos assistentes sociais relações e condições de trabalho fragilizadas e pauperizadas”, de modo com que o contexto ameace a atuação profissional em sintonia com os princípios e diretrizes do projeto ético-político (COSTA, 2014, p. 374), constituído pelo Código de Ética Profissional,

pela Lei de Regulamentação da Profissão (Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993) e pelas Diretrizes Curriculares dos Cursos de Serviço Social da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS).

De fato, a implementação e materialização plena do projeto ético-político é incompatível com a sociedade capitalista, pois é impossível basear uma intervenção que visa uma contrariedade de sociedade em que se propriamente atua. No entanto, o necessário a se reconhecer é que os documentos que norteiam a atuação do assistente social devem ser interpretados na cotidianidade de seu trabalho. É neste espaço que devem ser seguidas as diretrizes políticas, éticas, teóricas e metodológicas do projeto profissional, mediando a prática no sentido de dar concretude aos objetivos que vêm se construindo dentro da categoria profissional. Nessa perspectiva cabe lembrar Demo (1994, p. 14) quando afirma: “sempre é possível fazer alguma coisa, porque nunca a história é completamente monolítica”.

O Serviço Social tem seu projeto vinculado à transformação societária, visto, mormente, os princípios fundamentais do Código de Ética, que reconhecem a liberdade como valor ético, defendem intransigentemente a democracia e os direitos humanos e presam pela eliminação de todas as formas de exploração de classe, preconceitos e dominações (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2012). É fato que “os projetos profissionais apresentam a autoimagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, práticos e institucionais) para o seu exercício”, da mesma forma que “prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as bases das suas relações com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais privadas e públicas” (NETTO, 2006, p. 148). Dessa maneira, a intervenção profissional do assistente social tem terreno para se enraizar, embasada nos princípios, valores e função social, de forma a responder às manifestações da questão social.

A atuação do assistente social deve, portanto, estar firmada na história da sociedade e nas suas constantes contradições, provocando a busca por respostas. Nesse caminho, “o assistente social é o profissional que trabalha com políticas sociais, de corte público ou privado e não resta dúvida ser essa uma determinação fundamental na constituição da profissão” (IAMAMOTO, 2015, p. 58). As políticas sociais públicas se apresentam como uma das respostas mais privilegiadas à questão social nesse sentido, devido sua potência de estabilidade e de formular tipificações para a atuação profissional. Por óbvio, as políticas públicas, como instrumento de intervenção na sociedade, devem estar sendo postas em prática junto a outras formas de enfrentamento às expressões de desigualdade, acionadas por distintos segmentos da

sociedade civil, como as corporações empresariais, as organizações não-governamentais e formas de organização das próprias classes subalternas.

Durante situações de desastres e calamidade pública, tal qual a pandemia da Covid-19, é dever ético do assistente social participar de programas de socorro à população no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2012). A atuação profissional, nesse sentido, deve ser repensada pelas equipes multiprofissionais, de forma a atender às demandas urgentes dos usuários dos mais diversos serviços, assim como formular ações para o período pós-desastre, compreendendo que a crise pandêmica há de trazer fortes impactos para o futuro. Em termos específicos, a atuação profissional deve se voltar ao acolhimento das famílias afetadas; à elaboração e execução de benefícios eventuais para os impactados pela pandemia; pensar e promover estratégias de geração de trabalho e renda; promover espaços socioeducacionais a respeito dos efeitos da crise sanitária; e, ainda, à continuação da prestação de serviços previamente realizados, visando sua melhoria e integralidade.

Se a atuação do assistente social deve estar vinculada à compreensão da realidade social para, assim, volta-la à transformação societária, “dar conta dessa exigência requer a radical conciliação do projeto formativo com a história: com as tendências contraditórias, de curto e longo prazo, que dela emanam” (IAMAMOTO, 2015, p. 195). A necessidade de uma formação de profissionais com o pensamento crítico se emerge como necessidade, podendo se materializar, especialmente, através de metodologias ativas de ensino. À vista disso, o Serviço Social tem estabelecida uma hegemonia norteadada pela teoria crítica, assim moldando a práxis social da profissão.

A práxis social é apreendida como um ato social, “uma decisão entre alternativas efetuada pelo indivíduo singular, que faz escolhas acerca de propósitos futuros visados. Porém, não faz escolhas independentes das pressões que as necessidades sociais exercem sobre os indivíduos singulares, interferindo nos rumos e orientações de suas decisões” (IAMAMOTO, 2011, p. 254). Isso significa que a atuação do Serviço Social é, na verdade, identificada como práxis social, no entendimento do trabalho em seu sentido concreto e abstrato, forjado a partir dos processos históricos que conduzem as alterações na produção e reprodução das relações capitalistas que determinam o rumo das condições laborais.

Em outras palavras, a práxis social, entendida como o conjunto de atividades, práticas e ações dos sujeitos, faz parte do exercício do Serviço Social por se configurar como trabalho

abstrato²⁴, sofrendo todas as refrações impostas pelo sistema capitalista, assim como o restante da classe trabalhadora, mas consolidada como especialização do trabalho coletivo na maturação da sociedade capitalista, com função social determinada e tendo por objeto interventivo as múltiplas expressões da questão social. Assim sendo, a práxis social da profissão vem “buscando contribuir com sua ação profissional na defesa intransigente de seus princípios éticos de uma atuação pautada e fundamentada em valores democráticos e humanos, tendo como horizonte último a construção de uma nova sociabilidade” (COSTA; MADEIRA, 2013, p. 109).

Assentindo o conhecimento como uma das expressões da práxis e como uma das objetivações possíveis do trabalho humano frente aos desafios colocados para a relação do homem com a natureza (BOURGUIGNON, 2007, p. 49), a apreensão do assistente social das categorias pertencentes ao método dialético se faz fundamental. A concepção dialética da sociedade prevê, primordialmente, a compreensão da totalidade, que significa em si mesmo o conjunto de processos que permeiam a sociabilidade, e que, nas palavras de Marx, se traduz na compreensão do concreto, sendo que “o concreto é concreto porque é a síntese de muitas determinações [...] por isso o concreto aparece no pensamento como o processo de síntese, como resultado, não como ponto de partida” (MARX, 1982, p. 14).

Posto isto, a possibilidade de apreensão da totalidade está na retomada das mediações que estruturam o ser social. Nesse caminho, a mediação se apresenta com um alto poder de dinamismo e articulação, encarregada pelas motoras relações que se operam em todos os processos, “e das articulações dinâmicas e contraditórias entre estas várias estruturas sócio-históricas”, de modo com que “sem a captação do movimento e da estrutura ontológica das mediações através da razão, o método, que é dialético, se enrijece, perdendo, por conseguinte, a própria natureza dialética” (PONTES, 1995, p. 81).

A mediação, por assim, é entendida como elemento fundamental para a atuação do Serviço Social, uma vez que esta é baseada no conjunto das alterações sócio-históricas que permeiam a sociedade do capital e que vêm restaurando cada vez mais a questão social nas suas mais diversas maneiras de expressão. Por óbvio, o assistente social não será o detentor das mediações, mas sim caberá a este profissional ser crítico e propositivo no desprendimento do jogo de forças conjunturais e estruturais presentes no cotidiano da atuação profissional.

²⁴ Na concepção marxiana, entendido como “trabalho morto”, está contido nas mercadorias, cujo principal objetivo é a geração de mais-valia; de encontro (mas com íntima interrelação) ao trabalho concreto, vivo e útil, que produz valor de uso, cuja finalidade é atender as necessidades sociais indispensáveis à produção e reprodução do homem. Para melhor compreensão das modalidades abstrata e concreta do trabalho, vide Marx (2011).

A mediação, por sua vez, transpassará todos os campos de atuação do Serviço Social e, em particular na educação, foco deste estudo, com sua carga teórico-metodológica, será capaz de elaborar a interpretação crítica do seu contexto de trabalho e relacioná-la à estrutura e conjuntura, potencializando o espaço ocupacional. O assistente social na educação poderá estar articulando propostas que estabeleçam a garantia da qualidade do serviço e compreender a dimensão da universalidade contida na singularidade, i.e., entender o *modus vivendi* da comunidade escolar (MARTINS, 2000).

4.2 HELLO WORLD: SERVIÇO SOCIAL NA EDUCAÇÃO BÁSICA

A primeira fração de código que os aspirantes a desenvolvedores de *softwares* aprendem é a que imprime na tela do usuário de computador uma única linha de texto, diante uma janela vazia, onde lê-se: *Hello World!* (“Olá, mundo!”, na tradução livre). É a saudação do criador ao próprio criador da inovação que está por vir, assim como um importante recurso para facilitar o entendimento básico da linguagem de programação. O código é utilizado para verificar se o ambiente está preparado adequadamente para a escrita de milhares de sequências de expressões e termos a serem interpretados pelo computador que, juntos, formam uma aplicação com uma certa finalidade. A educação básica é o nível correspondente aos primeiros anos da educação formal, onde a criança, ao se alfabetizar e conseguir escrever “Olá, mundo!” pela primeira vez, consegue dar os primeiros passos e iniciar uma jornada de adaptação à sociedade em que está prestes a ativamente atuar.

O tema da educação como afirmação da liberdade 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 transitividade, 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/privados e os sociais/públicos, constata-se que, apesar da sociedade ser dividida em classes, todos são iguais como seres humanos, fazendo com que os menos favorecidos demandam 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 aparecera 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 identificara a perspectiva da unidade família, Igreja e Estado (PINHEIRO, 1985). As intervenções realizadas pelos profissionais no âmbito escolar na época remetiam ao que se entendia como um *know-how* do assistente social, com perspectivas a tratar e prevenir desajustamentos dos alunos, assim como orientar os responsáveis sobre o tratamento necessário; contribuir com eficiência em todos os setores da escola para o desenvolvimento das crianças; realizar triagem de alunos que necessitassem de auxílio para material escolar; prestar informações sobre as atividades dos estudantes; esclarecer e orientar a família e a comunidade sobre a sua parcela de responsabilidade no processo de aprendizagem; entre outros (AMARO, 2017).

Com a reconceituação da identidade profissional a partir da década de 1980 e em aproximação com as matrizes 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, na forma desta Constituição” (BRASIL, 1988, grifo nosso).

Esses condicionantes têm justificado ainda mais a crescente inserção de assistentes sociais nas escolas em todo país, garantindo que, a partir da formação voltada à construção de práticas sociais, políticas de inclusão sejam uma realidade na educação brasileira. A escola, como lócus de atuação do Serviço Social, se mostra como desafio para os profissionais no sentido de apreender profundamente a política educacional, assim como compreender os cenários, as situações, a conjuntura e as relações que a permeiam (AMARO, 2017).

Nesse cenário, novas operações passam a compor o repertório interventivo profissional. A centralidade da família na atuação do assistente social fez com que se priorizasse o desenvolvimento de ações voltadas à gestão democrática da escola, junto à mobilização de participação da família e da comunidade no processo de ensino dos estudantes. Da mesma

forma, o profissional de Serviço Social passou a ser protagonista da coordenação e execução de políticas sociais dentro da instituição, voltadas ao atendimento das demandas escolares, com olhar mais voltado aos grupos mais vulneráveis, assim como a elaboração de pareceres técnicos e estudos situacionais da realidade sociofamiliar dos estudantes, não como forma de controle e fiscalização, mas sim de acompanhamento profissional (AMARO, 2017).

Para a devida efetivação do exposto, é necessário, ainda, que os assistentes sociais coloquem sua atuação em constante consonância com o projeto ético-político profissional. A educação, assim como as diversas áreas de atuação do Serviço Social, requer do profissional a apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade, a análise do movimento histórico da sociedade brasileira, a compreensão do significado social da profissão e a identificação das demandas presentes na sociedade (BRASIL, 2001). Em equivalência, as estratégias a serem utilizadas correspondem à utilização de instrumentos técnico-operativos no cotidiano profissional do assistente social, com evidência ao esforço de um movimento à realidade externa da escola, por meio do diálogo político constante entre o Serviço Social e a sociedade civil (SANTOS, 2020).

A Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 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 apresentara e apresenta inquietações, uma vez que a legislação vem 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 (FRIGOTTO; CIAVATTA, 2003, p. 109).

Caracterizada como minimalista por Saviani (1997, p. 200), a LDB é considerada como instrumento legal que facilitou, no futuro próximo, a imposição de medidas previamente

decididas, devido sua baixa capacidade de implementar de fato um modelo de educação para o Brasil. Nesse período, ao mesmo tempo em que aumentavam os indicadores de acesso à educação, a insuficiência da atuação estatal na pauta é colocada pela degradação das condições de democratização do conhecimento, fragmentado entre municípios, estados e federação em uma estratégia de polarização de responsabilidades (FRIGOTTO; CIAVATTA, 2003, p. 114).

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) programam 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 incentivar 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. O fortalecimento 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 2000, a implantação do Serviço Social nas escolas de ensino fundamental e médio 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 3.688/2020 entrou em discussão na casa, mas que só em 2019 se tornou realidade, com a promulgação da Lei 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), 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.

4.3 O ASSISTENTE SOCIAL NA EDUCAÇÃO BÁSICA E CONTRIBUIÇÕES 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 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; SARMENTO, 2020, p. 430). Nesse sentido, a formação continuada se apresenta como essencial para que o corpo docente, junto a toda equipe escolar, compreenda as TICs 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, somados a um momento de crise sanitária que impõe o distanciamento social, 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; SARMENTO, 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, 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: a prática interdisciplinar nesse âmbito se torna fundamental, necessitando da atuação conjunta entre pedagogos, professores, profissionais da área de tecnologia 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; SARMENTO, 2020, p. 431-432).

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.

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 (MÉSZAROS, 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.

Não restam dúvidas de que este projeto de instituição de ensino se relaciona intrinsecamente com os textos que norteiam a atuação profissional do assistente social. Um projeto vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária permite a “construção de uma autêntica comunidade humana, ou seja, de uma comunidade onde todos os

indivíduos possam ter acesso amplo a todas as objetivações – materiais e espirituais – que constituem o patrimônio da humanidade”, ao mesmo tempo em que “poderão desenvolver amplamente as suas potencialidades; onde se encontrarão em situação de solidariedade efetiva uns com os outros e não de oposição e concorrência” (TONET, 2005, s/p). Isso significa que a emancipação humana não é algo inevitável, e sim alcançável, uma possibilidade que depende do desprendimento e esforço coletivo dos indivíduos.

É fato que “são imprescindíveis momentos de apropriação teórica para que haja uma inserção qualificada do assistente social nos espaços sócio-ocupacionais, oferecendo respostas competentes às demandas sociais” (MANGINI, 2015, p. 41). Por este motivo a pesquisa, especialmente no âmbito do Serviço Social, compreendida como exercício de indagação da realidade observada, fundamenta e instrumentaliza o fazer profissional. Com isso em vista, e em termos mais práticos, pode-se compreender que a atuação do assistente social nas escolas de educação básica, com vistas à inclusão digital, prevê algumas orientações.

A primeira faz referência à necessidade de o assistente social passar a se apropriar dos fenômenos que permeiam a sociedade da informação e o seu devido funcionamento. Se é na contemporaneidade que se pensam as intervenções do Serviço Social, é preciso ter olhos abertos para a realidade que a sociedade se coloca, a fim de decifrá-la e participar de sua recriação, se opondo ao entendimento do real como pano de fundo para a atuação e se tornando condição para esta (IAMAMOTO, 2015, p. 62). Deste modo, é importante o alastramento do referencial teórico que fundamenta a atuação para que contemple as inovações tecnológicas que impõe um novo paradigma nas relações sociais e de produção, assim como cabe à academia assumir esse processo de formação de profissionais qualificados.

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. No entanto, após consulta em periódicos do Serviço Social com Classificação Qualis A1 e A2, e utilizando o termo “exclusão digital”, constatou-se que nenhuma produção abarcava o tema, 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 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 projetos 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 (PEDUZZI, 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.

5 CONCLUSÃO

Desde 1970, a sociedade presencia um constante avanço das tecnologias da informação e comunicação, que culminou numa mudança na arquitetura das redes de relações na sociedade contemporânea. Marcada por uma horizontalização da comunicação em grande escala e permitindo o acesso quantitativo e qualitativo às informações, a sociedade está organizada em torno de (novas) plataformas que permitem interações contínuas e expansivas entre todos os seus atores.

A Era da Informação, com efeito, coloca em uso um processo comunicativo inovador na História que molda todos os setores da sociedade. Esse fenômeno é impositivo no aspecto material, pois impõe uma nova organização societária, mas abertamente adaptável e dinâmico no que tange o desenvolvimento, pois permite a abrangência de ideias e a complexidade de seus produtos. Dessa forma, as tecnologias da informação e comunicação participam desse momento histórico como elemento fundamental para o corrente modo de produção, pois quanto mais rápido se transmite informação, mais veloz é a transferência de capital e lucros do mercado. Ainda, o acesso tecnológico é fator prevacente à inclusão ao ciberespaço, estando relacionado diretamente com o poder aquisitivo dos indivíduos, privando parcelas populacionais de interação com os conteúdos oferecidos pela seara informacional do mundo digital, limitando assim 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 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.

Desse modo, o presente trabalho perquiriu sobre as manifestações que permeiam a atualidade movida pela tecnologia, especialmente em um cenário em que as expressões da questão social são intensificadas e cada vez mais palpáveis. Portanto, buscou-se responder a seguinte indagação: quais os limites e o potencial da atuação do Serviço Social na educação frente à brecha digital considerando tempos de exceção e pandemia?

Por esse ângulo, o estudo teve como objetivo geral assimilar a atuação do Serviço Social na educação frente à brecha digital em tempos de exceção e pandemia, a fim de contribuir com

elementos que possibilitem o processo de inclusão digital. Em termos de objetivos específicos, ao decorrer da pesquisa buscou-se: a) compreender os movimentos sócio-históricos que conduzem a sociedade, frente à difusão das tecnologias da informação e comunicação, no que tange os impactos trazidos pela desigualdade social; b) entender o cenário de demanda pela inclusão digital no Brasil, especialmente considerando os efeitos provocados pela pandemia e tempos de exceção; e c) refletir sobre a atuação e a contribuição do assistente social na educação básica, perante a comunidade escolar, em relação ao uso e apropriação do uso das tecnologias da informação e comunicação.

A primeira seção do estudo lançou algumas teses sobre os movimentos que conduziram a sociedade ao seu atual contexto sócio-histórico e econômico, especialmente frente às tecnologias da informação e comunicação e à luz do modo de produção capitalista. Partiu-se da premissa de que o advento das novas ferramentas digitais, somado ao ilimitado ambiente da Internet, gerou um agrupamento de inovações interconectadas, cujas características representam parte da base material da sociedade. Os atributos de liberdade que as tecnologias promovem apresentam alterações nas sociabilidades e nas relações com o espaço tempo que demarcam a vida contemporânea, possibilitando a multiplicidade de pensamentos, a participação coletiva e o rompimento de barreiras fronteiriças, assim como novas habilidades de aquisição e proliferação de conhecimento.

Por outro lado, esse movimento de abrangência global não só modificou significativamente as relações de trabalho existentes, como transformou e armou diversas novas formas de produção. A Indústria 4.0 propiciou o advento de um novo proletariado, cujos trabalhos são impulsionados pelas tecnologias da informação e comunicação, ao mesmo tempo que gerou uma redução extensa de empregos, ampliando a precarização do trabalho e potencializando as capacidades de controle, supervisão, vigilância e comando dos trabalhadores por meio das TICs.

No seguinte capítulo, buscou-se colocar em evidência as desigualdades quanto ao uso de grandes contingentes populacionais às tecnologias da informação e comunicação. Se é na sociedade capitalista, meio de constantes contradições e expressões de desigualdade, que a Era da Informação teve sua ascensão, é possível identificar um profundo abismo que separa o conjunto de indivíduos que usufruem do ciberespaço e de suas potencialidades daqueles que não o fazem. Ainda, junto ao acesso de todos os equipamentos de tecnologia e conexão técnica, a inclusão destes aos processos de inteligência coletiva propiciados pelo ciberespaço é essencial. Portanto, a brecha digital é constituída pela fração mundial de indivíduos que se encontra distante do cenário de disponibilização da informação através das tecnologias da

informação e comunicação ou que tem acesso restrito e/ou de baixa qualidade a elas. O fenômeno da brecha digital, portanto, está diretamente relacionado com a desigualdade social em suas diversas facetas, devendo, portanto, ser tratada como uma expressão da questão social, já que se suporta na diferença entre a produção social coletiva e o monopólio privado.

No caso brasileiro, com a presença de uma eminente concentração de renda, o país enfrenta historicamente drásticas manifestações de desigualdades sociais. Em meados dos anos 1980, período em que houve a ascensão das tecnologias da informação e comunicação, o Brasil, a exemplo, encarara um processo de estagnação da renda da população, fazendo com que a distribuição aumentasse seu fluxo disruptivo e o desemprego alavancasse. Esse dinamismo econômico do país deixou de herança para a geração que cresceu apenas visualizando o avanço das tecnologias extremas dificuldades nos aspectos envolventes do ciberespaço. Não obstante, é impossível negar o avanço quantitativo observado a partir dos anos 2010 no que se refere ao acesso às tecnologias da informação e comunicação, mas que carregou consigo uma deficiência no que tange a apropriação desses instrumentos.

Por fim, no terceiro tópico do trabalho, a partir das configurações das relações da sociedade contemporânea, apresentou-se como se dá atuação do Serviço Social, a partir da práxis social. Esta, compreendida como o aglomerado de atividades, práticas e ações dos sujeitos, faz parte do exercício da profissão como elemento fundamental, pois objetiva contribuir com uma intervenção de acordo com o projeto ético-político, tendo como horizonte último a construção de uma nova sociabilidade.

Em profundidade, ao abordar a educação, identificou-se que esta atua como ferramenta proposta para fornecer os recursos necessários para a máquina produtiva em favor do capital e, em contraponto, possui poder emancipatório devido sua potencialidade de contrapor as tendências excludentes da sociedade de classes. Essa relação de contradição justifica a crescente incorporação de assistentes sociais nas equipes escolares do país, considerando os espaços educacionais pela quantidade expressiva de sujeitos que reúnem e a necessidade de construção de práticas sociais e políticas de inclusão serem uma realidade na educação brasileira.

Nessa linha de pensamento, observou-se que o advento da Era da Informação impôs nítidos desafios especialmente para a docência, no âmbito da educação. O uso das tecnologias da informação e comunicação em sala de aula deve ser concretizado de modo que possibilitem a emersão das relações entre os mais diversos agentes, reinterpretando o conhecimento compartilhado e apontando para um contínuo processo na gestão do saber. Esse estilo de pedagogia busca favorecer novos estilos de aprendizagem, mais dinâmicos e personalizados, transformando o educador em um incentivador da inteligência coletiva.

Nessa orientação, uma vez que 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, devido a crise sanitária que impõem o distanciamento social e decorre diversas dificuldades para a sociedade, 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. Frente ao estado de exceção implantado pelo projeto político que conduz o governo brasileiro, 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.

No que se refere aos limites da atuação, identificou-se a urgente necessidade de aprimoramento do debate da categoria profissional acerca da sociedade da informação, por óbvio, de forma crítica, mas não fatalista. É primordial que se compreenda a organização da sociedade não apenas como pano de fundo, mas sim condição para a atuação profissional, da mesma forma que se compreenda e utilize as tecnologias da informação e comunicação no espaço sócio-ocupacional visando os seus potenciais de estímulo do poder da mente e de alastramento do conhecimento.

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.

“Descriptografando a questão social: Serviço Social, educação e brecha digital em tempos de exceção” se preocupou em abarcar lacunas importantes a serem discutidas

teoricamente acerca do uso e apropriação das tecnologias da informação e comunicação em todos os regimes de interação social, em especial na atuação do assistente social. Em vista disso, e considerando a importância do debate, torna-se fundamental o avanço de novas pesquisas sobre a temática, acumulando mais aporte teórico para a profissão e difundindo tais conhecimentos. Assim, afirma-se que discutir, estudar, investigar e incentivar o debate acerca dos potenciais da sociedade da informação é lançar luz sobre o paradigma que move o mundo e aprofundar a democracia.

REFERÊNCIAS

- AGAMBEN, Giorgio. *Estado de exceção*. São Paulo: Boitempo, 2004.
- ALMENARA, Julio Cabero. TICs para la igualdad: la brecha digital en la discapacidad. *Anales de la Universidad Metropolitana*, v. 8, n. 2, p. 15-43, 2008. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3622506>. Acesso em: 24 out. 2021.
- AMARO, Sarita. *Serviço social em escolas: fundamentos, processos e desafios*. Petrópolis: Vozes, 2017.
- ANTUNES, Ricardo. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2018.
- ANTUNES, Ricardo. Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da Indústria 4.0. In: ANTUNES, Ricardo (org.). *Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0*. São Paulo: Boitempo, 2020.
- ASSOCIAÇÃO LATINO-AMERICANA DE INTEGRAÇÃO. *La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI*. Montevideu: ALADI, 2003. Disponível em: <http://www2.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/vestudiosydocumentosweb/169F2E26BFC7A23C03256D74004D6C5F>. Acesso em: 27 jul. 2021.
- BECKER, Maria Lúcia. *Inclusão digital e cidadania: as possibilidades e as ilusões da “solução” tecnológica*. Ponta Grossa: Editora UEPG, 2009.
- BONILLA, Maria Helena Silveira; OLIVEIRA, Paulo Cezar Souza de. Inclusão digital: ambiguidades em curso. In: BONILLA, Maria Helena Silveira; PRETTO, Nelson de Luca (org.). *Inclusão digital: polêmica contemporânea*. Salvador: EDUFBA, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.7476/9788523212063>. Acesso em: 23 jun. 2021.
- BORON, Atilio. Después de la pandemia: ¿antesala del socialismo o del “capitalismo recargado”? *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 140, p. 13-49, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.235>. Acesso em: 22 nov. 2021.
- BOURGUIGNON, Jussara Ayres. A particularidade histórica da pesquisa no Serviço Social. *Katálysis*, Florianópolis, v. 10, n. esp., p. 46-54, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-49802007000300005>. Acesso em: 10 out. 2021.
- BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 25 ago. 2021.
- BRASIL. Decreto Legislativo nº 6, de 2020a. *Reconhece, para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/DLG6-2020.htm. Acesso em: 12 dez. 2021.

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. Acesso em: 1 set. 2021.

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/19394.htm. Acesso em: 21 dez. 2021.

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 1 ago. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020b. *Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV)*. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-188-de-3-de-fevereiro-de-2020-241408388>. Acesso em: 12 dez. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. Agravo de Instrumento em Recurso de Revista nº 10575-88.2019.5.03.0003. Relator: Min. Alexandre Luiz Ramos. Brasília, DF, 09 de setembro de 2020. *Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho*, Brasília, 11 set. 2020c. Disponível em: <https://jurisprudencia-backend.tst.jus.br/rest/documentos/ace750066abb32447598485e6cfcab3e>. Acesso em: 20 out. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. Agravo de Instrumento em Recurso de Revista nº 1001821-40.2019.5.02.0401. Relator: Min. Breno Medeiros. Brasília, DF, 28 de abril de 2021. *Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho*, Brasília, 05 maio 2021a. Disponível em: <https://jurisprudencia-backend.tst.jus.br/rest/documentos/235a4bc2424629564941633025c749ca>. Acesso em: 20 out. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. Recurso de Revista nº 1000123-89.2017.5.02.0038. Relator: Min. Breno Medeiros. Brasília, DF, 05 de fevereiro de 2020d. *Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho*, Brasília, 07 fev. 2020. Disponível em: <https://jurisprudencia-backend.tst.jus.br/rest/documentos/161644fb9673d0afe87b0e522a470272>. Acesso em: 20 out. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. Recurso de Revista nº 10555-54.2019.5.03.0179. Relator: Min. Ives Gandra Martins Filho. Brasília, DF, 02 de março de 2021. *Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho*, Brasília, 05 mar. 2021b. Disponível em: <https://jurisprudencia-backend.tst.jus.br/rest/documentos/9db0e4310182ab26740b0b47336bfbb3>. Acesso em: 20 out. 2021.

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. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-24782008000200010>. Acesso em: 9 jan. 2022.

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

CASTELLS, Manuel. *A Era da Informação: economia, sociedade e cultura. (O poder da identidade)*. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999b. 2 v.

CASTELLS, Manuel. *A Era da Informação: economia, sociedade e cultura. (Fim de milênio)*. São Paulo: Paz e Terra, 1999c. 3 v.

CETIC.BR. *TIC Domicílios*. 2021. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>. Acesso em: 20 nov. 2021.

CETIC.BR. *TIC Educação: pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nas escolas brasileiras*. São Paulo: NIC.BR, 2020. Disponível em: https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20211124200326/tic_educacao_2020_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 18 dez. 2021.

CNN BRASIL. IBGE: metade dos mais pobres no brasil tem renda inferior a 1% dos mais ricos. *CNN BRASIL*, São Paulo, 19 nov. 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/ibge-metade-dos-mais-pobres-no-brasil-tem-renda-inferior-a-1-dos-mais-ricos/>. Acesso em: 30 nov. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. *Código de Ética do/a assistente social: lei 8.662/93 de regulamentação da profissão*. 10. ed. rev. atual. Brasília: Câmara Brasileira do Livro, 2012.

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: 1 ago 2021.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. *Catálogo de Teses e Dissertações*. 2021. Disponível em: <https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/>. Acesso em: 26 out. 2021.

CORDEIRO, Luisa Fernandes. *As transformações no mundo do trabalho: a produção flexível e suas manifestações na subjetividade do trabalhador*. 2018. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Disponível em: <https://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/7822>. Acesso em: 8 set. 2021.

COSTA, Márcia da Silva. Trabalho informal: um problema estrutural básico no entendimento das desigualdades na sociedade brasileira. *Caderno CRH*, Salvador, v. 23, n. 58, p. 171-190, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-49792010000100011>. Acesso em: 19 out. 2021.

COSTA, Renata Gomes da. A práxis do/a Assistente Social e a materialização do Projeto Ético Político na sociedade capitalista. *Textos & Contextos*, Porto Alegre, v. 13, n. 2, p. 366-378, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.15448/1677-9509.2014.2.18644>. Acesso em: 18 dez. 2021.

COSTA, Renata Gomes da; MADEIRA, Maria Zelma de Araújo. Trabalho, práxis e Serviço Social. *Katálysis*, Florianópolis, v. 16, n. 1, p. 101-110, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-49802013000100011>. Acesso em: 19 dez. 2021.

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

DEMO, Pedro. Inclusão digital: cada vez mais no centro da inclusão social. *Inclusão Social*, Brasília, v. 1, n. 1, p. 36-38, 2005. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/9652>. Acesso em: 17 ago. 2021.

DEMO, Pedro. Marginalização Digital: Digital Divide. *Boletim Técnico do Senac*, Rio de Janeiro, v. 33, n. 2, p. 5-19, 2007. Disponível em: <https://www.bts.senac.br/bts/article/view/295>. Acesso em: 11 ago. 2021.

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/rbpae/issue/view/3186>. Acesso em: 25 ago. 2021.

DEMO, Pedro. *Política social, educação e cidadania*. 10. ed. Campinas: Papirus, 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: 20 dez. 2021.

ENGELS, Friederich. *A dialética da natureza*. 6. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. *1990 Census of Population and Housing: Summary Social, Economic, and Housing Characteristics*. Washington: EUA, 1990. Disponível em: <https://www2.census.gov/library/publications/decennial/1990/cph-5/cph-5-1.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2021.

FEENBERG, Andrew. *Transforming technology: a critical theory revisited*. 2. ed. Nova Iorque: Oxford University Press, 2002.

FERNANDES, Florestan. *Capitalismo dependente e classes sociais na América Latina*. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

FERNANDES, Florestan. *Sociedade de classes e subdesenvolvimento*. 5. ed. rev. São Paulo: Global, 2008.

FOUCAULT, Michel. *Em defesa da sociedade: curso no Collège de France (1975-1976)*. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

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: 9 jan. 2022.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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: 25 ago. 2021.

GOMES, Wilson. *A democracia no mundo digital: história, problemas e temas*. São Paulo: Edições Sesc, 2018.

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

HÖFLING, Eloisa de Mattos. Estado e política (públicas) sociais. *Cadernos Cedes*, Campinas, v. 21, n. 55, p. 30-41, 2001, p. 31. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-32622001000300003>. Acesso em: 15 ago. 2021.

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-praticas/4513>. Acesso em: 21 dez. 2021.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. São Paulo: Cortez, 2011.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Serviço Social, “questão social” e trabalho em tempo de capital fetiche. In: RAICHELIS, Raquel; VICENTE, Damares; ALBUQUERQUE, Valéria (org.). *A nova morfologia do trabalho no Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 2018.

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

IBGE. *Estimativas de população: tabela 6579 – população residente estimada*. 2021. Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br/tabela/6579>. Acesso em: 20 nov. 2021.

IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios*, Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p. 1-73, 1992. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/59/pnad_1992_v15_n1_br.pdf. Acesso em: 18 nov. 2021.

IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios*, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 1-116, 2003. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/59/pnad_2003_v24_br.pdf. Acesso em: 20 nov. 2021.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. *Digital Development Dashboard*. 2021. Disponível em: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Dashboards/Pages/Digital-Development.aspx>. Acesso em: 22 nov. 2021.

JINKINGS, Ivana; DORIA, Kim; CLETO, Murilo (org.). *Por que gritamos golpe?: para entender o impeachment e a crise política no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2016.

LEAL, Rita de Cassia Souza. *Usos e apropriações dos “sem-tela” na rede: um estudo comparativo sobre as condições de acesso dos jovens à internet no Brasil e na Itália*. 2010. Tese (Doutorado em Educação) - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.17771/PUCRio.acad.15434>. Acesso em: 10 ago. 2021.

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

LÉVY, Pierre. *O que é o virtual?*. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 2011.

LÖWY, Michael. Da tragédia à farsa: o golpe de 2016 no Brasil. In: JINKINGS, Ivana; DORIA, Kim; CLETO, Murilo (org.). *Por que gritamos golpe?: para entender o impeachment e a crise política no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2016.

MAGRANI, Eduardo. *A Internet das Coisas*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2018.

MAGRANI, Eduardo. *Democracia conectada: a internet como ferramenta de engajamento político-democrático*. Curitiba: Juruá, 2014.

MANGINI, Fernanda Nunes da Rosa. *O conhecimento profissional do assistente social: tecnologia para a transformação social*. 2015. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/157388>. Acesso em: 5 jan. 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

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: 21 dez. 2021.

MARX, Karl. *O Capital: crítica da economia política. (O processo de produção do capital)*. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2011. 1 v.

MARX, Karl. *O Capital: crítica da economia política. (O processo de circulação do capital)*. São Paulo: Boitempo, 2014. 2 v.

MARX, Karl. *Para a crítica da economia política e outros escritos*. São Paulo: Abril, 1982.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. *A ideologia alemã*. São Paulo: Boitempo, 2007.

- MATTOS, Fernando Augusto Mansor de; CHAGAS, Gleison José do Nascimento. Desafios para a inclusão digital no Brasil. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 13, n. 1, p. 67-94, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-99362008000100006>. Acesso em: 18 ago. 2021.
- 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.
- NERI, Marcelo Cortes. *Mapa da inclusão digital*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2012. Disponível em: <https://cps.fgv.br/pesquisas/mapa-da-inclusao-digital>. Acesso em: 26 out. 2021.
- NETTO, José Paulo. Construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social. In: MOTA, Ana Elizabete et al. (org.). *Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2007.
- NETTO, José Paulo. *Introdução ao estudo do método de Marx*. São Paulo: Expressão Popular, 2011.
- 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: 5 jan. 2021.
- PÉREZ RUL, María Natalia; DOMÍNGUEZ, David Alfredo. La deserción estudiantil de la educación virtual como consecuencia de la brecha digital. In: MONTES, José Antonio Jerónimo (org.). *Aprendizaje y mediación pedagógica con tecnologías digitales*. Cidade do México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2012.
- PESSOA, João Pedro Seefeldt. “*Verás que um filho teu não foge à luta*”: a contravigilância na sociedade em rede e a nova ação conectiva dos movimentos sociais do século XXI. Porto Alegre: Editora Fi, 2021. Disponível em: <https://www.editorafi.org/102luta>. Acesso em: 20 out. 2021.
- PINHEIRO, Maria Esolina. *Serviço Social: infância e juventude desvalidas*. São Paulo: Cortez, 1985.
- PONTES, Reinaldo Nobre. *Mediação e Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1995.
- RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola Carbajal. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 140, p. 134-152, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.242>. Acesso em: 14 dez. 2021.
- RAMOS, Daniela Karine; MELO, Hiago Murilo de; MATTAR, João. Jogos digitais na escola e inclusão digital: intervenções para o aprimoramento da atenção e das condições de

aprendizagem. *Diálogo Educacional*, Curitiba, v. 8, n. 58, p. 670-692, 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.7213/1981-416X.18.058.DS04>. Acesso em: 13 ago. 2021.

RODOTÀ, Stefano. *A vida na sociedade da vigilância: a privacidade hoje*. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

SANTOS, André Michel dos. *Serviço Social na Educação: um estudo das atribuições profissionais em escolas públicas municipais*. Curitiba: CRV, 2020.

SANTOYO, Arturo Serrano; MARTÍNEZ, Evelio Martínez. *Brecha digital: mitos y realidades*. Mexicali: Universidad Autónoma de Baja California, 2003.

SAVIANI, Dermeval. *A nova lei da educação*. Campinas: Autores Associados, 1997.

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. *Katálisis*, Florianópolis, v. 23, n. 3, p. 429-438, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-02592020v23n3p429>. Acesso em: 18 dez. 2021.

SILVA, André Ricardo Fonsêca da Silva. A brecha tecnológica como um dos obstáculos ao desenvolvimento. *Direito e Desenvolvimento*, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 6-26, 2020. Disponível em: <https://periodicos.unipe.br/index.php/direitoedesenvolvimento/article/view/1285/700>. Acesso em: 23 jun. 2021.

SILVA, Christiane Pimentel e. O método em Marx: a determinação ontológica da realidade social. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 134, p. 34-51, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.164>. Acesso em: 10 out. 2021.

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

THE ECONOMIST. *Redefining the digital divide*. Londres: The Economist, 2013. Disponível em: https://eiuperspectives.economist.com/sites/default/files/Redefining_the_digital_divide_Oct30.pdf. Acesso em: 11 ago. 2021.

TONET, Ivo. Cidadania ou emancipação humana?, *Espaço Acadêmico*, São Paulo, n. 44, s/p, 2005.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/889>. Acesso em: 4 out. 2021.

YAMIN, Estêvão; GUEDES, Juliana Carvalho; CORDEIRO, Luisa Fernandes. Reflexos da informalidade na (des)proteção social dos trabalhadores. *Direitos, Trabalho e Política Social*, Cuiabá, v. 7, n. 13, p. 222-240, 2021. Disponível em:

<https://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/rdtps/article/view/12498>. Acesso em 17 out. 2021.