O SERVIÇO SOCIAL DIANTE DAS MUDANÇAS DO ANALÓGICO PARA O DIGITAL.

Rafael Fonteles de Souza[1];

[1]Bacharel em serviço social e pós graduado em docência em serviço social- UNIASSELVI- graduando em tecnologia em gestão pública- Instituto federal do Pará – IFPA, Ananindeua-PA- Brasil – e-mail: rafaelfonteles48@gmail.com.

Resumo: O Brasil está passando por transformações dentro do contexto mundial a indústria e a sociedade está migrando do analógico para o digital, neste contexto as relações de trabalho mudam e surgem novas relações sociais, o serviço público e assistência social também é impactado com essas mudanças, dentro desse mundo novo onde as coisas são por aplicativo, tudo está na palma da mão a poucos cliques em um smartphone. Surge a questão e os menos favorecidos serão excluídos, perderão seus direitos? Serão cidadãos de segunda classe por não ter acesso a essas tecnologias, onde o serviço social se encaixa qual a percepção dos profissionais.

Palavras-chave: Indústria 4.0; Governo Digital, in(ex)clusão social; Trasformação Digital.

INTRODUÇÃO

A cada nova invenção ou nova tecnologias que surgem têm impacto nas questões sociais, como por exemplo a criação da escrita que foi um divisor de aguas na transmissão de conhecimento que deixou de ser transmitido de forma oral e passou a ser fixado em papiros, peles e ou tábuas de forma a se perpetuar no tempo e alcançar mais pessoas, posteriormente com a invenção da imprensa esses conhecimentos começaram a ser transmitido em massa influenciando e moldando as relações sociais , neste contexto a evolução continuou seu curso com o surgimento do computador e a internet atualmente estamos entrando em uma nova revolução do conhecimento onde a indústria e os serviços públicos estão se digitalizando ou seja migrando do analógico para o digital .

Neste contexto, o profissional do serviço social também terá que se adequar e utilizar essas novas ferramentas. Diante disso surgiu a necessidade de compreender a percepção dos profissionais frente a essas mudanças, quais as dificuldades, quais melhorias e se os espaços sócio ocupacionais estão preparados para essas mudanças. Onde se fez necessário um levantamento de dados documentais sobre a disponibilidade e adequação a ferramentas digitais nos espaços de atuação do serviço social e indagar os profissionais com o intuito de ter a sua visão acerca do tema através de um questionário com perguntas relacionadas a ferramentas digitais, conectividade e a questão social do público atendido pelo serviço social. Objetivou se com isso Trazer o assunto da inclusão e ou exclusão digital do cidadão de baixa renda, com o intuito de mostrar a relevância dos profissionais do serviço social na luta pela inclusão digital dos menos favorecidos durante a migração dos serviços analógicos para o digital, Com enfoque geral na busca por Diagnosticar o impacto das mudanças e a percepção dos profissionais do serviço social diante das novas ferramentas digitais. Identificar os pontos negativos e positivos das mudanças, e com o tratamento dos dados propor a exposição dos resultados e a discussão de soluções para os entraves da migração digital na Amazônia e para a qualidade dos atendimentos do serviço social.

Transformação digital dos serviços públicos e o serviço social.

O mercado de trabalho e a forma de trabalhar está passando por mudanças a indústria dita analógica está se transformando em uma indústria digital e computadorizada; As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) podem ser definidas como o conjunto total de tecnologias que permitem a produção, o acesso e a propagação de informações, assim como tecnologias que permitem a comunicação entre pessoas. Com a evolução tecnológica, surgiram novas tecnologias, que se propagaram pelo mundo como formas de difusão de conhecimento e facilitaram a comunicação entre as pessoas, independentemente de distâncias geográficas (RODRIGUES et al., 2014). Onde o profissional que irá trabalhar nesse novo cenário precisa está cada vez mais capacitado a operar as novas tecnologias , essa mudança não afeta apenas o mercado de trabalho mais toda a sociedade quando analisamos os índices de conectividade e inclusão digital da população brasileira, O uso dessas tecnologias pela administração pública brasileira vem sendo promovido desde a reforma gerencial, a partir

de meados dos anos de 1990, marco da entrada da política neoliberal no país. Desde então, observam-se investimentos em tecnologias informacionais, com destaque para as políticas que constituem a Seguridade Social. Tal incorporação se dá, inicialmente, na Previdência Social (DATAPREV), no Sistema Único de Saúde (DATASUS) e, posteriormente, na Assistência Social (Cadastro Único, Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família – SIGPBF, dentre outros) (SANTOS, 2019). Desde 2018 o governo brasileiro assumiu compromisso junto com outros países de modernizar e implementar os serviços públicos de forma digital. Já temos por exemplo a CNH – carteira nacional de Habilitação, carteira de trabalho, ID Jovem e carteira do idoso como documentos emitidos de forma digital, está dentro do plano de metas do governo a implementação do RG digital (documento de identificação) e do Real digital (Moeda). Dentro do planejamento da implantação da moeda digital temos o sistema de transferência instantâneas PIX e o aplicativo CAIXA TEM como instrumentos de transformação digital que de um lado simplificou o sistema financeiro e incluiu grande parcela da população ao sistema bancário cabe analisar a qualidade desta inclusão e o impacto em famílias baixa renda que podem ter apenas um único aparelho celular no domicilio para ser usado em média por 3 pessoas, diante destas informações o objetivo principal deste trabalho e identificar o impacto social desta transformação digital na população de baixa renda que são o público aderente da maioria dos serviços ofertados pelo serviço social.

Discorrendo sobre a conectividade, inclusão ou exclusão digital da população de baixa renda, os instrumentais técnicos e operativos do profissional do serviço social para atender esses usuários e as técnicas usadas pelos profissionais para incluir os mesmos nos serviços públicos ofertados de forma digital. Além de discutir sobre o contexto ético do serviço social dentro destas transformações e a aplicação da lei geral de proteção de dados LGPD. O Brasil e um pais de dimensões continentais que só pra exemplificar essa dimensão apenas o arquipélago do Marajó situado no estado do Pará e bem maior que países inteiros do continente europeu , ainda pra deixar mais claro a grandiosidade que e o Brasil vamos a mais alguns dados composto por 5 regiões e 6 biomas 26 estados mais o Distrito federal e 5.568 municípios, Brasília (como cidade coextensiva ao Distrito Federal), e o Distrito Estadual de Fernando de Noronha (PE), totalizando 5570 cidades (5568 municípios de fato e 2 municípios-equivalentes). Com esses dados em mente, começamos a ter uma noção do quanto homogeneizar serviços em um país com essa dimensão toda é um desafio. Dentro dos 6 biomas brasileiros que são: Amazônia, caatinga, cerrado, mata atlântica, Pampa e pantanal. Daremos enfoque neste trabalho a entraves de ordem natural e estrutural para a conectividade e operação de serviços digitais no bioma amazônico e fazer uma conexão com as técnicas instrumentais do profissional de serviço social para atuar nesses espaços. É fato que o serviço público precisa se modernizar e aderir às novas tecnologias, porém essa modernização precisa ser inclusiva e participativa, com a ideia de inclusão e participação nas implementações de mudanças no serviço público cabe a ao profissional do serviço social uma análise crítica e minuciosa da questão social e do impacto das mudanças aos usuários dentro do contexto sócio histórico do campo profissional de atuação. Pois em um país gigantesco como o Brasil as soluções para atender a população na maior cidade do país (São Paulo-SP) não e a mesma que deve ser usada para população de por exemplo a região insular de Cotijuba, distrito do município de Belém-PA, com essas diferenças em mente surge a indagação de que forma os profissionais do serviço social veem o processo de transformação digital dos serviços públicos e seus impactos na população de baixa renda em municípios da Amazônia onde a conectividade e inclusão digital ainda não tem uma qualidade expressiva. Com enfoque no município de Ananindeua segunda maior cidade do estado do Pará situada na região metropolitana de Belém, Sua população é estimada em 525.566 habitantes, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2020, O município é composto por vinte e dois bairros em sua Área Urbana, além de 9 ilhas em sua Área Rural e uma comunidade Quilombola. Podemos ter vislumbre do cenário amazônico usando Ananindeua como laboratório de pesquisa sendo possível vislumbrar as dificuldades de se pensar inclusão digital no bioma amazônico onde as distâncias e as diferenças do modo de vida da população que é heterogênea composta por ribeirinhos, membro de comunidades quilombolas e ou indígenas. Para se implementar com sucesso tais transformações na Amazônia é necessário conhecer e incluir a população e os povos que aqui habitam, que possuem um modo único de relações sociais e econômicas. O serviço social e de grande importância e deve ser tratado como estratégico nesse cenário de mudança de paradigma onde produtos, sistemas e serviços migram do analógico para o digital, com a finalidade de ser o mediador na inclusão do cidadão de baixa renda nesse novo cenário o profissional com seu senso crítico e escuta qualificada tem a função de traduzir para o governo a demanda e as dificuldades dos usuários em acessar os serviços digitais. A indústria 4.0 já e uma realidade e o governo federal já disponibiliza em parceria com a empresa Microsoft treinamentos em EAD de forma gratuita no site escola do trabalhador 4.0, com o intuito de preparar os profissionais e jovens para a nova etapa do

trabalho no País que se pretende ser mais informatizada e digital, fica o questionamento de que a quem e destinado realmente esse treinamento? A população de baixa renda terá oportunidade de se qualificar? Essa migração para o digital diminuirá ou aumentara as desigualdades sociais? E complexo e cheio de lacunas ainda a ser preenchidas a transformação digital dos serviços públicos brasileiros, mas que já está em curso, já impactando a vida dos usuários seja positivamente ou negativamente, e cabe ao serviço social e aos profissionais analisar, buscar, propor e aplicar dentro de seus instrumentos técnicos e operativos da profissão soluções para a inclusão dos usuários ao serviço público em meio a estas transformações. Com estas informações e indagações foi desenvolvido um questionário e aplicado em profissionais do serviço social do município atuantes na educação, assistência, habitação e terceiro setor com intuito de ter uma imagem da forma que os mesmos vivenciam a transformação do serviço público do analógico para o digital que teve um avanço considerável dentro do período de pandemia de Covid-19, que fez com que o isolamento social e a utilização de serviços digitais fossem bastante necessárias onde temos como exemplo de medidas adotadas o ensino remoto ,e o pagamento do auxílio Emergencial através do aplicativo CAIXA TEM .

Kenski (2003), afirma que as novas tecnologias de informação e comunicação - TICs, caracterizadas como midiáticas, são, portanto, mais do que simples suportes. Elas interferem em nosso modo de pensar, sentir, agir, de nos relacionarmos socialmente e adquirirmos conhecimentos. Criam uma nova cultura e um novo modelo de sociedade. Segundo a autora esse novo momento da tecnologia digital e emergente se diferencia da sociedade industrial que antecede essas mudanças .

O fato de que a incorporação das TICs ao exercício profissional do Serviço Social é um processo histórico que antecede a pandemia, mas que se expande nesse contexto e tende a permanecer no período pós-pandêmico, ao considerarmos que o capital tem se utilizado das mudanças nos processos de trabalho como "laboratórios de experimentação" para o cenário pós-pandemia (ANTUNES, 2020, p. 28); Mas a digitalização e modernizações não param e surge também o aplicativo meu CadÚnico digital que permite usuários de programas sócias fazer um cadastro prévio antes de ir aos centos de referência e assistência social – CRAS, entre outras novidades implementadas. No questionário apresentado aos profissionais abordou esses temas em busca de resultados estatísticos do impacto destas mudanças no espaço sócio ocupacional do assistente social. Valendo destacar que atualmente o governo federal encontra-se em transformação e migração para um governo digital onde diversos serviços como a emissão da carteira idoso e a prova de vida de benefícios do instituto nacional de previdência social – INSS passam a ser realizados através de ferramentas digitais (aplicativo ou site) usando a plataforma gov.br como método de autenticação e acesso 'longin', entretanto a população usuária de baixa renda ainda procura os espaços como CRAS, INSS e Bancos para a realização e orientação para esses serviços e na maioria das vezes esses usuários são redirecionados a se dirigir a estabelecimentos privados como cybers e lan hauses levando apenas o site, sem de fato serem orientados de forma mais inclusiva no processo de emissão do documento ou realização do serviço . Diante dessa demanda de usuários pela procura de informação e ajuda para a emissão de serviços ofertados em formato digital, observou se a necessidade de capacitação das equipes nos espaços sócio ocupacionais do serviço social e a disponibilização de um facilitador no espaço com intuito de orientar e incluir esses usuários as novas ferramentas digitais. A digitalização do serviço dos públicos brasileiros começa a ganhar forma em 2018 através do decreto Nº 9.319 onde presidente da república Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital, denominada e-digital. De acordo com o ministério de ciência e tecnologia (2018) no documento ESTRATÉGIA BRASILEIRA PARA A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL para o período 2018 a 2022 o aspecto mais importante no cenário de modernização e desenvolvimento se encontra no fato de "O país encarar a transformação digital como uma oportunidade ao País para dar um salto qualitativo. As tecnologias digitais proporcionam as ferramentas para uma profunda transformação na atuação do próprio governo, na competitividade e produtividade das empresas, assim como na capacitação e inclusão na sociedade, para que todos possam se desenvolver e prosperar. Aproveitar todo o potencial das tecnologias digitais para alcançar o aumento da produtividade, da competitividade e dos níveis de renda e emprego por todo o País, visando a construção de uma sociedade livre, justa e próspera para todos. As tecnologias digitais estão cada vez mais presentes na vida de todos: em casa, no trabalho, nas escolas, nos meios de comunicação e nas relações sociais. Para que o Brasil possa tirar pleno proveito da revolução digital, colhendo todos os benefícios que a sociedade da informação e do conhecimento tem a oferecer, a economia nacional deve se transformar, com dinamismo, competitividade e inclusão, absorvendo a digitalização em seus processos, valores e conhecimento. A economia do futuro será digital e deverá alcançar todos os brasileiros. Não é possível

conceber uma economia moderna e dinâmica que não proporcione igualdade de oportunidades em todas as regiões do País. [...]''(Brasil ,2018)

No documento citado e apresentado a elaboração de estratégias de longo prazo para a modernização e digitalização do serviço público brasileiro, onde e apresentado as Estratégias para a Transformação Digital Brasileira e dado enfoque importante para E-Digital é a contextualização das ações estratégicas que possuem impactos significativos nas grandes agendas internacionais para o desenvolvimento. Entre elas, destaca-se os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 das Nações Unidas.

As metas para o desenvolvimento sustentável devem ser atingidas ate 2030 e o progresso nesse e em outros indicadores está associado ao sucesso da economia brasileira, incluindo a economia digital do País. Diante disso os serviços à população como a implantação da ID JOVEM, carteira do idoso e outros serviços públicos começaram a ser disponibilizado de forma digital, com o surgimento da pandemia de COVID-19 em 2019 tornou se necessário expandir e implementar novas tecnologias para atender a população devido ao isolamento social, visando a garantia direitos e o cumprimento da Lei nº 13.709, lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), se fez necessário a criação de normas e regras para essa transformação digital no país com isso surge a lei federal Nº 14.129, de março de 2021, conhecida como a lei de Governo Digital, que entrou em vigor em agosto de 2021, com o intuito de promover a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis; com a disponibilização em plataforma única de acesso às informações e aos serviços públicos; essa plataforma foi denominada gov.br que funciona como uma central única de acesso [login] e processamento de dados do governo federal com o intuito de eliminação de exigências e formalidades com implantação e adoção de estratégias que visem à transformação digital da administração pública; a interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados abertos; o incentivo à participação social no controle da administração; a mesma lei Também define direitos dos usuários da prestação digital de serviços públicos e cita 17 os instrumentos necessários para as plataformas de governo digital e para o uso de cada ente federativo. A Lei de Governo Digital determina que a administração pública participará, de maneira integrada e cooperativa, da consolidação da Estratégia Nacional de Governo Digital.

DO GOVERNO DIGITAL E ASSISTÊNCIA SOCIAL.

Diante dessa transformação digital do serviço público, o serviço social deve ser parte atuante na luta pela garantia de direitos e pela inclusão social das pessoas que mais precisam. Na sociedade atual, capitalista e ocidental, qualquer valoração se fundamenta na ideia básica de produtividade, inerente ao próprio capitalismo, onde o lucro e parte fundamental do processo e a redução de custos na produção e a redução da necessidade de mão de obra e algo almejado, tornando a transformação digital e automação de serviços por inteligência artificial – IA, em algo necessário a empresas e governos, nesse cenário a população de baixa renda se torna duplamente vulnerável , À medida que um indivíduo sem acesso a novas tecnologias se torna mão de obra obsoleta e sem utilidade no mercado ficando sem postos de emprego logo sem renda a sua qualidade de vida é fortemente abalada e sua aptidão de manter autonomia e independência fica prejudicada agravando assim as questões e problemas sociais. Diante da atuação do serviço social na promoção da Qualidade de vida que é um termo amplamente abordado, tanto nos meios científicos quanto na vida cotidiana. De acordo com Minayo et al. (2000, p.10) Qualidade de vida é uma noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental e à própria estética existencial. Pressupõe a capacidade de efetuar uma síntese cultural de todos os elementos que determinada sociedade considera seu padrão de conforto e bem-estar. Compreende-se, assim que o ser humano caracteriza-se por apresentar uma fragilidade geralmente no nível biológico e psicossocial, dificultando a sua capacidade de adaptação a novas vivências, que o termo qualidade de vida abrange vários indicadores e a inclusão digital pode influenciar beneficamente a população, e os espaços sócio ocupacionais do serviço social como os CRAS's por exemplo podem oferecer condições favoráveis à sua adaptação, mesmo com as limitações proporcionadas pela falta de estrutura física, disponibilidade de equipamentos e projetos de inclusão digital nesses espaços. A proteção social da Assistência Social visa a atender situações de vitimização, fragilidades, contingências, vulnerabilidades e riscos que o cidadão e suas famílias enfrentam na trajetória de seu ciclo de vida por decorrência de imposições sociais, econômicas, políticas e de ofensas à dignidade humana. A proteção social junta atenções, cuidados, ações, auxílios e benefícios, os quais o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) prepara para neutralizar o impacto da questão social na vida das pessoas, para garantir a dignidade e o exercício da cidadania. Enfatiza-se que o SUAS é meramente articulador, pois os serviços, programas, projetos e benefícios deverão se articular entre as complexidades e com as

demais políticas locais, de forma a garantir a sustentabilidade das ações e o foco nos grupos, famílias e indivíduos atendidos, visando superar as condições de vulnerabilidade e a prevenção das situações que indicam risco potencial (MDS, 2004). Nesse cenário surge o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) que é uma unidade pública estatal descentralizada da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), atua como a principal porta de entrada do SUAS sendo responsável pela organização e oferta de serviços da Proteção Social Básica nas áreas de vulnerabilidade e risco social. Algumas atividades realizadas pelas equipes dos CRAS, incluindo a psicologia, são descritas pelos cadernos e normativas do SUAS, como o acompanhamento de famílias e as visitas domiciliares (MDS, 2009). O principal serviço ofertado pelo CRAS é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, cujo cumprimento é obrigatório e exclusivo consistindo em um trabalho de caráter continuado que visa fortalecer a função protetiva das famílias, prevenindo a ruptura de vínculos, promovendo o acesso e usufruto de direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida. Além do mais, cabe ao Serviço Social, em sua função educativa e política, trabalhar os direitos sociais do cidadão, resgatar sua dignidade, estimular consciência participativa do mesmo objetivando sua integração com mercado de trabalho, trabalhando o cidadão como portador de diretos e deveres que e capaz de ascender 19 social e economicamente desde que lhe seja atribuído conduções para tal observando as suas particularidade e singularidade, levando em consideração que ele é parcela de uma totalidade que é complexa e contraditória. Levando em conta questões comportamentais referentes ao desempenho do indivíduo frente a diversas situações e características influenciada por seu desenvolvimento individual. Levando-se em consideração todos esses aspectos, cabe aos profissionais propulsionar à melhoria na qualidade de vida, com valores e expectativas em nível pessoal e social. Sabemos, que quando surge modificações na forma de trabalho e renda os vínculos familiares, sociais influenciam diretamente na qualidade de vida destes usuários onde o CRAS atua com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando à orientação e o convívio sócio familiar e comunitário. Neste sentido é responsável pela oferta do Programa de Atenção Integral às Famílias. PAIF dentro da POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2004, p. 29 Onde o CRAS busca oferecer espaços de convívio aráveis de oficinas e palestras do serviço de convivência integrante do PAIF que insere os usuários em atividades com a garantia de acessibilidade e o objetivo de promoção de autoconhecimento quanto às condições de qualidade de vida e relação familiar e de vizinhança, favorecendo um processo de desenvolvimento ativo e saudável; trazendo a motivação para novos projetos de vida; e desenvolvimento de projetos Inter geracionais que valorizem conhecimentos e experiências e potencialidades para o exercício do protagonismo social através das oficinas de danças com apresentações culturais, trabalho artesanal através da pintura e também se desenvolvimento de jogos e outros trabalhos com crianças, jovens e gestantes usuários do espaço , Neste contexto Pode ser inserido a oficina e ou palestra de inclusão digital. Aos usuários criando um instrumento de inclusão dos mesmos as novas tecnologias dando autonomia ao usuário ao acesso de ferramentas como o meu CadÚnico digital carteira do idoso, Id jovem e a conta digital da Caixa Econômica federal através do aplicativo Caixa Tem que atualmente está substituindo o cartão cidadão que era usado para pagar o Bolsa Família, FGTS e demais benefícios sociais.

Ainda conceituando a necessidade de um olhar do profissional sobre a inclusão digital dentro dos espaços sócio ocupacionais podemos abrir um destaque a educação pública que no período da pandemia experimentou um ensino remoto emergencial e dentro do processo de digitalização dos serviços ainda continuam de forma online e ou semipresencial, segundo a Unicef na pesquisa denominada Educação brasileira em 2022 – a voz de adolescentes divulgada dia 15 de setembro de 2022, trazendo os resultados a seguir

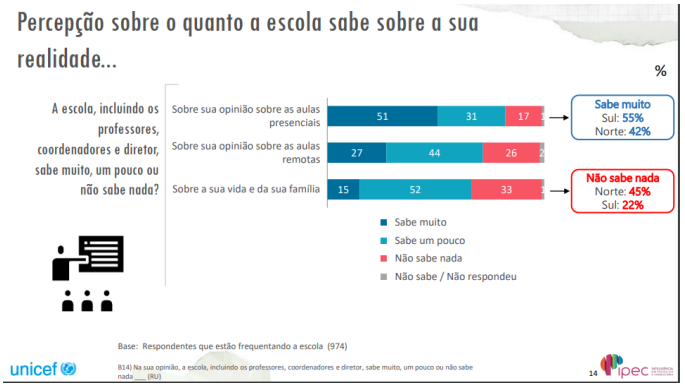


Fig 1 Captura de tela da página 14 da apresentação dos resultados na pesquisa UNICEF Educação brasileira em 2022 – a voz de adolescentes.

Pelos resultados da pesquisa da Unicef fica visível que muitos estudantes tem a sensação de exclusão e de que a escola sabe pouco ou nada da sua vida e suas dificuldades para se manter na escola, ainda podemos destacar que a região norte tem o maior percentual nessa falta de escuta e ou percepção das dificuldades dos usuários.

Outros dados sobre a conexão das escolas a internet que é o básico para esta conectado as transformações

digitais que podemos utilizar para nos embasar sobre a exclusão digital na educação e ter um panorama mais amplo das áreas mais impactadas pôr a falta de conexão e da necessidade de luta e busca através do serviço social para a garantia de direitos, dentro deste contexto vamos analisar os dados disponíveis no painel de dados da Agencia nacional de telecomunicações-ANATEL, podemos analisar a disponibilidade das ferramentas mínimas de conexão das escolas neste painel e apresentado diversas informações sobre a conectividade nas escolas brasileiras. Entre as fontes de dados utilizadas estão: Censo Escolar de 2021, Programa de Banda Larga nas Escolas (PBLE), Conectividade em Escolas Rurais, Medidor Educação Conectada, Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (Gesac) e Nordeste Conectado. No painel são consideradas as escolas públicas em atividade, de dependências municipais, estaduais e federais, de acordo com o Censo Escolar de 2021. No painel são consideradas escolas com internet aquelas com acesso declarado no Censo Escolar ou por outra fonte governamental. Com acesso aos dados da ANATEL, podemos verificar que antes da conectividade a internet no país, temos 2.421 escolas sem energia elétrica 2,5% das escolas cadastradas na base de dados, elas estão distribuídas nas unidades da federação como apresentado na tabela a seguir.

UF	Escolas sem Energia (%)	UF	Escolas sem Energia (%)
AC	35,3%	ES	0,1%
RR	21,5%	PR	0,1%
AM	19,9%	RN	0,0%
PA	12,2%	RS	0,0%
AP	8,9%	MG	0,0%
RO	3,2%	SP	0,0%
BA	1,6%	AL	0,0%
PI	1,1%	CE	0,0%
MA	0,9%	DF	0,0%
TO	0,9%	MS	0,0%
MT	0,8%	RJ	0,0%
PE	0,2%	SC	0,0%
GO	0,1%	SE	0,0%
PB	0,1%		

Tabela 1: Tabela de Escolas sem Energia (%) por estado da federação.

Se falar de implantação do governo digital e a inclusão digital na Amazônia tem particularidades e um contexto diferente do resto do Brasil como podemos notar dos cinco estados com maior percentual de escolas sem rede de energia elétrica os cinco são da Amazônia legal, agora vamos analisar aos dados da conectividade propriamente dita, para podemos compreender o real cenário de conectividade na Amazônia bem como também pensar em estratégias de inclusão digital nesse território que e dinâmico e cheio de particularidades que precisam ser consideradas . Após analizarmos os dados das escolas sem energia que a base para o uso das tecnologias vamos aos dados de conexão propriamente dito na tabela a seguir .

UF	Escolas sem Internet (%)	UF	Escolas sem Internet (%)
AC	50,4%	ES	3,9%
AM	48,7%	AL	2,5%
RR	41,8%	RN	2,3%
PA	34,1%	SP	2,0%
AP	33,3%	CE	2,0%
MA	16,5%	RJ	1,7%
RO	8,4%	MT	1,5%
PI	6,0%	SC	1,3%
PE	5,8%	SE	1,3%
BA	5,5%	PR	0,6%
PB	5,4%	RS	0,4%
TO	4,5%	DF	0,3%
MG	4,1%	MS	0,2%
GO	0,2%		

Tabela 2 : Tabela com a % de escolas conectadas a internet por unidade de federação.

Na tabela acima podemos ver novamente a Amazônia legal com estados com até 50% das escolas desconectadas, quando se considera a existência de laboratórios de informática nessas escolas o número chega a 90% em alguns estados, dentro dessa realidade alarmante que se discute a educação através de fermentas digitais, a lei nº 13.935, de 11 de dezembro de 2019, prevê que as redes públicas de Educação Básica contarão com serviços da Psicologia e do Serviço Social para atender às necessidades e prioridades definidas pelas políticas de educação e nesse contexto que o assistente social e um profissional estratégico na luta pela inclusão da população de baixa renda a uma educação de qualidade sendo o elo de escuta e de voz destes

estudantes que como vimos na pesquisa da Unicef sentem que seu contexto social são ignorados e pouco considerados na tomada de decisão. Sabemos que, sendo da natureza da iniciativa privada a busca pelo lucro, não chegariam redes de telecomunicações às periferias, às comunidades rurais, ribeirinhas, caiçaras, quilombolas, indígenas. Pelo simples motivo de que o recurso despendido não daria retorno, lucro imediato. Com isso a sociedade deve buscar mecanismos de tirar da invisibilidade e exclusão essas pessoas que estão sendo ignoradas e inviabilizadas. A temática da exclusão digital e a educação a distância ganhou destaque na pandemia nesse ponto que constrói uma crítica social a distância que a juventude brasileira da periferia teve ao ser colocada em um sistema de ensino emergencial remoto – onde a educação tradicional utilizou mecanismos de educação a distância -EAD durante o período da pandemia de covid 19. Esses problemas sociais na educação brasileira não são novos, contudo, ganharam maior proporção durante a pandemia; O ensino à distância imposto pela pandemia de Covid-19 escancara a exclusão digital.

Acesso à internet é acesso ao ensino, à saúde, à cultura e ao lazer. Elitizá-lo é excluir a população de serviços e direitos essenciais. A lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, conhecida como marco civil da internet e o ordenamento jurídico que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. A mesma determina as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à internet e os serviços digitais. Para a compreensão do que é a internet segundo esta Lei, considera-se o que descrimina o artigo 5.

Art. 5º I – internet: o sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes; II – terminal: o computador ou qualquer dispositivo que se conecte à internet; III – endereço de protocolo de internet (endereço IP): o código atribuído a um terminal de uma rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais; IV- administrador de sistema autônomo: a pessoa física ou jurídica que administra blocos de endereço IP específicos e o respectivo sistema autônomo de roteamento, devidamente cadastrada no ente nacional responsável pelo registro e distribuição de endereços IP geograficamente referentes ao País; V – conexão à internet: a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP;VI – registro de conexão: o conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados; (Brasil 2014) Sabendo o que é internet e os seus componentes a lei esclarece e disciplina o uso de internet no Brasil em seu artigo 3 através dos seguintes princípios Art. 3º [...]I – garantia da liberdade de expressão, comunicação e manifestação de pensamento, nos termos da Constituição Federal; II – proteção da privacidade; III – proteção dos dados pessoais, na forma da lei; IV – preservação e garantia da neutralidade de rede; V – preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas; VI – responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades, nos termos da lei; VII – preservação da natureza participativa da rede; VIII – liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet, desde que não conflitem com os demais princípios estabelecidos nesta Lei. Parágrafo único. Os princípios expressos nesta Lei não excluem outros previstos no ordenamento jurídico pátrio relacionados à matéria ou nos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte. [...]; (Brasil 2014.)

A organização do uso da internet no Brasil deve ter como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como compreender a natureza da escala mundial da rede; buscando o respeito aos direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais de forma a respeitar a pluralidade e a diversidade do povo brasileiro sendo aberta a colaboração; a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e que possa ser mantida finalidade social da rede. Essa finalidade social da internet esta prevista no marcocivil da internet e deve ser pautada e discutida pelos profissionais do serviço social para que possamos utilizar as ferramentas digitais como ferramentas de promoção dos direitos humanos inclusão e desenvolvimento social dos usuários das políticas públicas brasileiras de forma a fazer valer o que diz o marco civil da internet que prevê o direito de acesso à internet a todos; onde o acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos; seja utilizados para inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso. Pois o acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos :

Art.7 [...] I – inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; II – inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei; III – inviolabilidade e sigilo de suas

comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial; IV – não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização; V – manutenção da qualidade contratada da conexão à internet; VI – informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade; VII – não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei; VIII – informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que: a) justifiquem sua coleta; b) não sejam vedadas pela legislação; e c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet; IX – consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais; X – exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei e na que dispõe sobre a proteção de dados pessoais; (LGPD Lei nº 13.709, de 2018) XI – publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet; XII – acessibilidade, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei; e XIII – aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet. Art. 8º A garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à internet. Parágrafo único. São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que violem o disposto no caput, tais como aquelas que: I – impliquem ofensa à inviolabilidade e ao sigilo das comunicações privadas, pela internet; ou II – em contrato de adesão, não ofereçam como alternativa ao contratante a adoção do foro brasileiro para solução de controvérsias decorrentes de serviços prestados no Brasil.; (Brasil 2014).

Podemos ver que a regulamentação em lei do direito a conectividade a segurança de dados e bastante ampla e prevê a garantia de acesso à internet de forma segura e inclusiva porém na pratica cabe que os profissionais do serviço social articulem junto a sociedade civil a aplicação da mesma nos espaços socio ocupacionais onde nos como usuários das ferramentas digitais devemos ter a opção de livre escolha na utilização de programa de computador, site ou app. Devemos buscar promover a educação e fornecer informações sobre o uso dos programas de computador com a definição de boas práticas para a inclusão digital, na defesa dos interesses e dos direitos estabelecidos individuais ou coletivamente, pois o princípio ético de atuação do serviço social e garantir direitos esclarecer os deveres e as condicionantes para que o usuário possa ser inserido nas políticas públicas de forma a reduzir as desigualdades sociais.

A sociedade também deve lutar para que o direito a conexão à internet esteja na pauta dos profissionais nas prefeituras e câmaras de vereadores. Temos que levar para ser abordado nos debates, pois uma coisa é certa: não podemos fechar os olhos para o papel central que a internet ocupa hoje na sociedade. Por ela passam, cada vez mais, as relações econômicas, políticas e sociais. Isso deve estar presente nos programas de governo.

Diante dos desafios do profissional em serviço social nos espaços sócioocupacional surge a necessidade da inclusão digital dos usuários como política pública para a qualidade de vida dessa população que muitas vezes por ser de baixa renda tem pouco ou nenhum acesso a esses equipamentos e espaços. Valendo ressaltar que a vulnerabilidade dos usuários de baixa renda ao acesso digital e o seu impacto na qualidade de vida, são significativos. Na atuação profissional do Serviço Social pode ser verificado que ao longo dos tempos o assistente social vem adquirindo e angariando novos espaços ocupacionais nas organizações públicas, privadas, no terceiro setor, em planos, programas e projetos sociais. Onde pode prestar auxílio, suporte, assistência e assessoramento especializados dentro dos padrões técnico-operativos, propor e prestar assistência especializada na proposição de projetos e programas que visem a inclusão social de idosos, deficientes, adolescentes e pessoas em situação de vulnerabilidades fazem parte do seu campo de atuação.

MATERIAL E MÉTODOS

Dentro do trabalho de pesquisa da percepção do profissional do serviço social diante das novas ferramentas digitais fez se uso do levantamento documental de leis, decretos e atos normativos que dá direcionamento a transformações digitais no serviço público brasileiro e de pesquisa quantitativa e qualitativa através de um questionário aplicado a profissionais do serviço social atuantes na região metropolitana de Belém com maior enfoque no município de Ananindeua. A aplicação desse questionário se deu através de questionário impresso, com questões de múltipla escolha e uma questão discursiva onde o profissional pode relatar a sua

percepção do futuro do serviço social no contexto de transformação digital.

Trabalhamos com uma pesquisa quantitativa e qualitativa da percepção dos assistentes sociais em seu campo de atuação sobre a inclusão ou exclusão digital através de questionário aplicado, após tratamento dos dados se faz propostas de intervenção de políticas públicas de inclusão digital aos usuários de políticas públicas dos campos de atuação do serviço social usando a ótica do profissional como assessor institucional para apontar caminhos e estratégias de melhoria, e criação de programas de acolhimento capacitação e inclusão digital.

OBJETIVOS

O objetivo geral da pesquisa e abordar o assunto da inclusão e ou exclusão digital do cidadão de baixa renda, e trazer ao debate o tema e com base na pesquisa mostrar a relevância dos profissionais do serviço social na luta pela inclusão digital dos menos favorecidos durante a migração dos serviços analógicos para o digital. Tendo como, objetivos específicos, Diagnosticar o impacto das mudanças e a percepção dos profissionais do serviço social diante das novas ferramentas digitais em seu campo de atuação sobre a necessidade de se discutir inclusão digital e os impactos da migração dos serviços público de forma a identificar os pontos negativos e positivos das mudanças. Propor e expor os resultados levando a discussão de soluções para os entraves da migração digital na Amazônia e para a qualidade dos atendimentos do serviço social.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Doze assistentes sociais participaram da pesquisa, atuantes nos municípios Belém, Ananindeua e Marituba, dento da esfera pública e privado. Dos participantes onze profissionais atuam no setor público e um profissional atua no setor privado; das diversas áreas operativas do serviço social. A esses profissionais foi perguntado se o seu espaço de atuação possui equipamentos que lhe permitam o acesso a utilizar as ferramentas digitais. A utilização de novas tecnologias no trabalho profissional se dá de forma heterogênea e desigual nas diversas políticas e espaços sócio ocupacionais nos quais estão inseridos os assistentes sociais, sendo necessário atentar, ainda, para as particularidades regionais com destaque a região amazônica; No movimento contraditório da totalidade social, o uso das novas tecnologias mostra-se relevante, ao mesmo tempo que traz dilemas ético-políticos, teóricometodológicos e técnico-operativos na condução das intervenções face à tendência de aprofundamento da racionalidade instrumental no cerne da profissão. Diante desses aspectos, é necessário atentar para a diversidade de realidades sócio ocupacionais nas quais estão inseridos os assistentes sociais – desde serviços com estruturas totalmente precárias, que não dispõem de telefone fixo, celular institucional, acesso a computadores e internet, nos quais os profissionais, muitas vezes, utilizam recursos próprios como forma de viabilizar o atendimento dos usuários; assim como espaços nos quais os assistentes sociais manuseiam sistemas eletrônicos sofisticados e que agora estão sendo redimensionados em decorrência do atual contexto de transformação dos serviços públicos. Considerando os dados da presente pesquisa, sem deixar de atentar para a totalidade de espaços sócio ocupacionais nos quais se insere a profissão e que se relacionam com o uso das novas tecnologias – a exemplo da Assistência Estudantil nas Instituições Federais de Ensino, do Sócio jurídico, das diversas Organizações Sociais, da saúde entre outros podemos ver que entre os vários espaços de atuação do serviço social existe lacunas a serem superadas desde falta de equipamentos ou conexão a capacitação técnica para operar com qualidade tais equipamentos.

Dentro do campo de atuação dos profissionais do serviço social pesquisados podemos dividi-los por espaços de atuação profissional tendo por áreas operativas saúde, educação, assistência social e terceiro setor.

Espaço de atuação	Quantidade de profissionais entrevistados
Saúde	6
Assistência social	3
educação	2
Terceiro setor	1

Tabela 3 : Distribuição profissional por espaço de atuação.

Onde podemos ver na tabela que 50 % dos profissionais pesquisados compõem a saúde, aproximadamente 30 % dos profissionais são da área de assistência social , aproximadamente 15% da área da educação e aproximadamente 5% do terceiro setor. Essa composição dará imagem a pesquisa e pode influenciar os resultados. O questionário utilizado na pesquisa encontra se no apêndice para que estudantes, profissionais e instituições interessadas em ter uma imagem dessa percepção dos profissionais em outras regiões ou com maior base amostral.

Aproximadamente noventa por cento (90%) dos profissionais informaram não ter acesso a tais ferramentas contra aproximadamente dez por cento (10%) que tem tais ferramentas à disposição. Diante desse caso já podemos ter a percepção da necessidade de implantar e modernizar os espaços de

atuação profissional, como destacado pelo (a) profissional pesquisado, atuante em um centro de atendimento psicossocial que acredita que "[...] o futuro do serviço social será mais fácil, mas que se faz necessário se atualizar e ter formações continuadas. [...] " Ao se falar de formação continuada, remete-se, necessariamente, à relação entre teoria e prática, onde o conselho federal de serviço social CFESS orienta ser preciso garantir recursos materiais e humanos para que sua atuação profissional se realize de forma competente e efetiva, bem como que permitam o exercício do sigilo e dos princípios profissionais. Após aferir se o profissional tinha a sua disposição equipamentos que lhe permita o acesso a ferramentas digitais em seu espaço de trabalho se indagou se os mesmos diante a essa mudança nos serviços públicos para a esfera digital através de aplicativos de celular e ou web site, dentro do campo de atuação o profissional já precisou ou não utilizar equipamentos pessoas para a realização de suas tarefas e atribuições. Onde 60 % dos profissionais pesquisados fazem ou já fizeram uso de seu equipamento pessoal para realizar tarefas e atribuições do seu campo de atuação. Deixando evidente que e necessário buscar que se tenha dentro dos espaços de atuação recursos e equipamentos disponíveis para a realização do trabalho profissional com qualidade. Segundo Veloso (2010), as tecnologias da informação e comunicação têm um importante papel de potencializar o exercício profissional dos assistentes sociais, pois permitem o acesso a informações que podem ser socializadas com os usuários, a construção de registros, sistematização de dados; contribuem para a construção de perfis dos usuários, que podem ser utilizados em pesquisas, na avaliação das ações profissionais, aperfeiçoamento das políticas, dentre outras possibilidades. Neste contexto um profissional participante da pesquisa destacou o fato de haver pontos positivos e negativos nas ferramentas digitais onde "Na verdade precisamos analisar os dois lados da moeda, se por um lado (as tecnologias) facilita o agir profissional e a vida dos usuários, por outro gera desemprego e a substituição dos profissionais de nível superior para um de nível com menor exigência de estudos e uma quantidade reduzida de profissionais." Dal Rosso (2008), descreve as TICs com um olhar compatível com o receio da profissional que participou da pesquisa, que destaca que as novas tecnologias contribuem para a intensificação do trabalho, permitindo reduzir todo o tempo de trabalho considerado improdutivo. Através dessas tecnologias é possível ampliar a administração da execução de tarefas, quantificar as atividades realizadas e o tempo gasto e garantir um maior controle do empregador sobre o desempenho do trabalhador. Com relação ao mercado de trabalho, um outro problema decorre da utilização das tecnologias de informação: o desemprego. Se afirmarmos que as tecnologias de informação auxiliam no aumento da produtividade, e que o processo de automação fez com que milhares de postos de trabalho sejam extintos do mercado, que espaço ficaria "reservado" a esses trabalhadores? O exército industrial de reserva, ou seja, uma massa de trabalhadores estagnada, subcontratada ou no mercado informal, fazendo com que o mercado de trabalho fique tensionado e os trabalhadores do mercado formal, enfraquecidos. Dentro desta relação o controle sobre o tempo de trabalho traz sérias implicações quando se leva em conta as especificidades do trabalho do assistente social, cuja natureza do conteúdo laboral é complexa, predominantemente qualitativa e politicamente contrária à lógica produtivista e imediatista, quando alinhada ao Projeto Ético-Político, o assistente social atua sobre as mais diversas expressões da questão social, sendo necessárias condições objetivas para a formulação de respostas qualificadas, que permitam a articulação das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativas. Neste contexto ao questionar os profissionais sobra a sua percepção de que as famílias de baixa renda no processo de exclusão digital dessa população, se o assistente social acredita que tem influência na qualidade de vida do usuário se pode ter ligação ao processo de ansiedade depressão em outros problemas de saúde obtivemos que 90% dos assistentes sociais selecionaram a opção que diz que sim que isso pode impactar na qualidade de vida e no processo de desenvolvimento saudável das famílias baixa renda.

Prosseguindo com questionário foi perguntado as assistentes sociais se é ao chegar no seu ambiente de trabalho, alguém necessitando de carteira do idoso, identidade jovem carteira de trabalho ou qualquer outro documento que seja emitido de forma digital pelo próprio usuário no seu smartphone site ou qualquer outro aparelho de tecnologia que possa dar acesso a esse sistema do governo Federal, qual e o procedimento de orientação do usuário no campo de atuação , quais as formas de orientação ,há um procedimento padrão na forma como o usuário é orientado a tirar o seu documento e sanar a sua necessidade e obtivemos como dado que 20% dos assistentes sociais dizem que no seu posto de trabalho ele é orientado de forma detalhada como proceder Como adquirir tal documento contra 50% que diz que não há um padrão definido cada profissional vai orientar da forma que se sente seguro de fazer. E que 30 % dos profissionais declararam que o usuário recebe um impresso com site e informações genéricas de como adquirir o serviço e direcionado a fazer o serviço com ajuda de parentes e amigos e ou se direcionar a cybers lan hauses e outros. Considerando os dados obtidos fica evidente que uma parcela da população usuária dos serviços

públicos que são ofertados a população de forma digital, ainda busca pelo serviço de forma analógica e que se faz necessário pensar e analisar a qualidade das informações que os espaços públicos estão repassando a esses usuários e desenvolver meios de inclusão de forma justa desses usuários nos serviços e políticas públicas.

Também foi questionado na pesquisa se dentro das suas vivências e atuação como profissional do serviço social atuando com famílias de baixa renda se o profissional considera que os usuários estão incluídos ou excluídos nas ferramentas digitais nós chegamos ao parâmetro de que 90% dos assistentes sociais acredita que os usuários de baixa renda estão excluídos das novas ferramentas digitais contra 10% que acredita que eles estão incluídos e que eles estão aptos a gerencia e utilização dessas novas tecnologias nos meios digitais. Neste contexto um profissional destacou que “Entendo que o serviço social apresenta o desafio de fortalecer e inserir estratégias que contribuam para o usuário. Trabalhamos com acesso ao direito das políticas públicas, sendo assim, vejo na profissão um futuro com mudanças na formação e na forma de atuação a qual já se observa nos meios de plataformas digitais”. Podemos ver que o profissional tem uma visão de que o serviço social deve passar por uma ressignificação onde em seu processo de construção teórico formativa as instituições devem se inserir no cenário de modernização das ferramentas de trabalho.

O questionário tambem indagou ao profissional se ele conhece o que a indústria 4.0 se ele já possui conhecimentos sobre a quarta revolução industrial que é uma indústria que traz novas tecnologias novas formas de trabalho onde as atividades de automação entram em destaque a robótica inteligência artificial a computação em nuvem e a internet das coisas vai digitalizar e otimizar os processos e aumentar a produtividade Neste contexto de indústria 4.0 se ele já ouviu falar da plataforma escola do trabalhador 4.0 que é uma parceria da Microsoft com o governo brasileiro para preparar e capacitar a população brasileira para essa nova indústria Neste contexto se o profissional do serviço social acha válida a ideia de incentivar os jovens a fazer capacitações dessa plataforma e inclusive disponibilizar equipamentos e fazer treinamentos e oficinas para incluir esses usuários nessas novas tecnologias dentro de seus espaços de atuação . Como resultados obtivemos que 90% dos profissionais acham válida a ideia de incentivar os jovens a participar dos treinamentos da escola do trabalhador 4.0 que está sendo disponibilizada pelo governo Federal contra 10% que ficaram no talvez isso seja legal talvez seja necessário o profissional do serviço social incentivar tal prática necessário destacar que falta nos espaços de atuação do assistente social equipamentos disponíveis para tal incentivo. Sobre a falta de equipamentos e a luta do assistente social na inclusão da população aos serviços públicos um dos entrevistados afirmou que “O serviço social, possui como objeto de trabalho as demandas sociais, que surgem nas variadas situações onde a população está inserida. O assistente social e um profissional que garante direitos que são reconhecidos pela constituição de 1988. De acordo com esse contexto as exclusões existentes e a ausência de políticas publicas nas diversas áreas sociais, o assistente social tem muitos trabalhos para evitar que ou retirar a população das margens sociais. Esse processo se dá pelo avanço do capitalismo”. Podemos ter um conceito de marginalidade que mostra uma visão semelhante à do profissional participante da pesquisa no trabalho de Kowarick 1985, que destaca o processo de marginalização abrangendo todo e qualquer fenômeno que redundasse, em última análise, numa forma de exclusão dos benefícios inerentes à sociedade urbano-industrial. Para ele, este tema não pode ficar ligado apenas a uma questão de carência de consumo, seja de bens materiais, seja do tipo cultural. Nesse sentido, o importante é atentar para os mecanismos que estão na origem do processo de marginalização. Kowarick caracterizará a marginalidade enquanto um modo de inserção nas estruturas de produção. Para ele, a marginalidade é o resultado da própria lógica do processo de acumulação capitalista, não bastando simplesmente afirmar que ela é a "falta de participação", e nem que pode ser definida por um conjunto de padrões que lhe são ausentes - tanto mais quando se considera que esta ausência será preenchida naturalmente, como se a sociedade possuísse mecanismos auto-reguladores que pudessem eliminar espontaneamente seus "aspectos doentios". Nesse sentido, no modo de produção capitalista, há um conjunto de mecanismos que originam a marginalidade e que se exprimem na criação de desempregados e subempregados e, em ultima instância, na formação do exército industrial de reserva (EIR). Diante ao exposto pelo profissional pesquisado e pelos escritos de Kowarick já em meados de 1985, podemos afirmar que a exclusão e o processo de marginalização social esta fortemente ligada ao avanço do capitalismo e que a concepção da formação de um exército de subempregados ou de mão de obra reserva e anterior ao surgimento da indústria 4.0 e o surgimento da internet das coisas cabe o questionamento aqui do impacto das novas tecnologias nesse processo de marginalização que vai além de a falta de infraestrutura física e material. Se faz necessário politicas publicas de integração nacional que conecte as regiões brasileiras de forma a da condições aos profissionais do serviço social de norte a sul desse pais de implementar projetos de inserção ou facilitação do acesso a população usuária as tecnologias e serviços públicos que são ofertadas

de forma digital pelo governo Brasileiro. Pois pela análise dos dados dos painéis de conectividade da Anatel já apresentados neste trabalho deixa evidente que a região norte brasileira encontra se em desvantagem e marginalizada no acesso as novas tecnologias com um grande percentual das escolas e população sem acesso à energia elétrica que e a base da infraestrutura física para inserção das novas tecnologias. No questionário trouxemos para o debate uma situação delicada aonde foi perguntado para o profissional do serviço social se para ele considerando que o mundo está se digitalizando e a mão de obra vai precisar estar cada vez mais capacitada e apta operar as novas tecnologias como considera que as desigualdades sociais e a taxa de desemprego estarão no futuro. Se acreditam que irá aumentar dentro dos grupos de usuários de renda de 0 a 3 salários mínimos .

Obtivemos que 100% dos assistentes sociais tem a percepção que a taxa de desemprego e sub-ocupação no público-alvo das políticas sociais que são famílias de baixa renda que tem de 0 a 3 salários mínimos irá aumentar de forma exponencial. Diante disso o profissional participante da pesquisa que atua em uma instituição de educação publica federal destacou que "O serviço social precisa acompanhar, compreender e interagir com as mudanças que estão ocorrendo, pensando propostas de inclusão social, na busca incessante da clamada igualdade social, considerado sempre o contexto político, social, econômico e as relações com o meio ambiente." Podemos chegar ao consenso que as instituições de ensino tem um papel imprescindível na redução dos índices de exclusão social da população , pois elas são instrumentos diretos de preparação e desenvolvimento de capacitações e cursos com a finalidade de realocar e recolocar profissionalmente a população de baixa renda que na lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012 afirma em Parágrafo único, que No preenchimento das vagas de que trata o caput do artigo 4 , 50% (cinquenta por cento) deverão ser reservados aos estudantes oriundos de famílias com renda igual ou inferior a 1,5 salário-mínimo (um salário-mínimo e meio) per capita , com essa definição de ingresso dos estudantes de baixa renda na educação técnica e superior do pais, consolidou se a responsabilidade de tais instituições no combate a marginalização social e no desenvolvimento de estratégias de qualificação para a população de baixa renda que no processo formativo de forma continuada a população seja preparada ao trabalho nas novas formas de desenvolvimento da indústria . Para mim quanto pesquisador estudante profissional de serviço social em desenvolvimento a pergunta mais importante do questionário foi a pergunta aberta aonde o profissional do serviço social pode discorrer de forma livre sobre o contexto de internet das coisas transformação digital indústria 4.0 e qual a sua percepção dentro do futuro do serviço social essa questão aberta foi utilizada nesse trabalho para validar as questões de múltipla escolha pois a opinião dos profissionais de serviço social assim como a literatura foi utilizado como base para respaldar e legitimar os dados desta pesquisa.

A pesquisa apresentou uma imagem da percepção dos profissionais do serviço social da região metropolitana de Belém com destaque ao município de Ananindeua no atual cenário de transformação dos atendimentos a população utilizando ferramentas digitais , através dos dados obtidos fica evidente o receio dos profissionais que a população amazônica seja prejudicada no processo de inclusão social devido as particularidades do nosso território para conectividade e integração com a base nacional, cabendo estudos e outras pesquisas para determinar a qualidade e propor melhorias nesse processo de migração de atendimentos analógicos para digitais na Amazônia , preservando e garantido direito ao acesso de todos.

CONCLUSÃO

As tecnologias de informação no cenário internacional cada dia ganham mais destaque onde as novidades tecnológicas de hoje é o produto obsoleto de amanhã. O processo de consumo dessas tecnologias, mais do que nunca, está em consonância com o capitalismo, e a nova indústria 4.0, onde Brasil, a pesar dos seu atrasos, é um mercado disputado para a comercialização das tecnologias da informação e está na disputa por espaço nessas transformações e podemos notar dentro da atuação do Serviço Social, apesar de que já existem estudos sobre o tema, consideramos que as tecnologias e transformações digitais ainda se encontrem em um estágio de implementação, onde os Assistente Sociais, de modo geral, tem muita resistência em utilizá-las e ainda carecem de mais informação, formações continuadas e apoio estrutural para poderem usufruir de tais tecnologias de forma segura, ética e em consonância com o projeto teórico operativo da profissão de forma a se manter como um profissional dinâmico transformador e atuante na luta pela garantia de direitos . Porém, fica evidente que conforme já dado ênfase, se faz necessário que o profissional do Serviço Social deve dominar a construção e a utilização das tecnologias de informação, exigindo que os cursos de graduação e de formação continuada e complementar favoreçam o debate temático, e mais ainda, que incluam em seus currículos disciplinas que contemplem essa discussão.

E finalizando, destacamos que a aceitação das tecnologias de informação enquanto ferramenta do Serviço Social, não significa que consideramos ser a solução para todos os problemas inseridos no

contexto profissional. Uma postura positiva dos profissionais com relação às novas tecnologias pode ser um passo importante para rompermos com o conservadorismo profissional, porém ainda e saudável olhar com receio e se discutir os impactos sócias dessas mudanças e até que ponto o olhar e instrumental profissional pode ser substituído ou melhorado através de tecnologias.

AGRADECIMENTOS

Dedico esse trabalho a todos aqueles que são invisíveis, ignorados e por eles e pela busca de justiça e equidade que me mantive forte em terminar esse trabalho. A YAHU 'Deus' minha força e tudo que sou, aos amigos e familiares que me apoiaram, não posso deixar de agradecer aos que disseram eu duvido a eles agradeço o foco extra e gás para não desistir nas dificuldades. Parafraseado Vespas Mandarinas na sua música distraídos venceremos O herói e sempre o último na fila dos covardes aquele que não tem outra alternativa a não ser agir. Não sou herói mais acho que cheguei por último na fila para ignorar as dificuldades e busquei agir e tomar o rumo da minha própria história.

REFERÊNCIAS

ANATEL, Agência Nacional de Telecomunicações, Painéis de Dados - Infraestrutura -Conectividade nas Escolas 2022. Disponível <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/conectividade-nas-escolas> em acesso em 13 de outubro de 2022.

ANTUNES, R. Coronavírus: o trabalho sob fogo cruzado. São Paulo: Boitempo, 1ª edição, 2020.

BRASIL, MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. (2004). Política Nacional de Assistência Social - PNAS. Brasília, DF: disponivel em : <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf> acesso em 13 de agosto de 2022.

BRASIL, MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME – MDS. (2009). Orientações Técnicas CRAS. Brasília, DF. Disponivel em : <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf> acesso em 13 de agosto de 2022.

BRASIL, MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES - ESTRATÉGIA BRASILEIRA PARA A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E-Digital Brasília, 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquivosestrategiadigital/estrategiadigital.pdf> acesso em 13 de junho 2022.

BRASIL,Presidência da República, MARCO CIVIL PARA INTERNET,LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014. Disponível em < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm > acesso em 12 de junho de 2023.

BRASIL, PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA - Secretária-geral Subchefia para Assuntos Jurídicos LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021 Disponível em:< https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm > acesso em 13 de junho de 2022.

BRASIL, casa civil - Assuntos e Conteúdos Notícias "Escola do Trabalhador 4.0" abre cursos gratuitos na área de Tecnologia da Informação. Brasilia 2022 Disponível em:<https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/outubro/escola-do-trabalhador-4-0-abre-cursos-na-area-de-tecnologia-da-informacao> acesso em 24 de novembro de 2022.

UNICEF , Educação brasileira em 2022 – a voz de adolescentes disponível em : <https://www.unicef.org/brazil/media/20186/file/educacao-em-2022_a-voz-de-adolescentes.pdf> acesso em 13 de outubro de 2022.

DAL ROSSO, S. Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008.

KOWARICK, Lucio (1985). Capitalismo e marginalidade na América Latina. Rio de Janeiro, Paz e Terra MINAYO, M.C.S.; HARTZ, Z.M.A.; BUSS, P.M. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p.7-18, 2000

KENSKI, Vani Moreira. Tecnologias e ensino presencial e a distância. 3º edição. Campinas, SP. Papirus, 2003.

ONU, Organização das Nações Unidas do Brasil. Sítio eletrônico disponível em : < https://brasil.un.org/pt-br/sdgs> acesso em 24 de dezembro de 2022.

Oliveira, Caroline, Entrevista - Com aulas remotas, pandemia escancara desigualdade no acesso à educação de qualidade - Brasil de Fato | São Paulo (SP) | 04 de junho de 2020 às 15:52. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2020/06/04/com-aulas-remotas-pandemia-escancara-desigualdade-no-acesso-a-educacao-de-qualidade > acesso em 22 de agosto de 2022.

RODRIGUES, Ricardo B. et al. A cloud-based recommendation model. In: EURO AMERICAN CONFERENCE ON TELEMATICS AND

INFORMATION SYSTEMS, 7., 2014. Proceedings... 2014

SANTOS, F. Sistemas de informação e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais no Brasil. In Anais do Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais 16 – 2019 Brasilia-DF. Disponivel em: <https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/220/215> acesso em 19 de agosto de 2022.

SOUZA, P. C. Sociedade da Informação e Serviço Social: uma nova estratégia de intervenção? Disponível em : < http://www.uel.br/cesa/sersocial/principalgeral.html> Acesso em 22 de agosto de 2022.