

O Letramento Digital para a efetividade das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação na formação do assistente social¹

RESUMO

Maria Gorett Freire Vitiello
mariagorett.freirevitiello@uel.br
orcid.org/0000-0003-3838-1171
Universidade Norte do Paraná (UNOPAR), Londrina, Paraná, Brasil / Universidade Estadual de Londrina (UEL), Londrina, Paraná, Brasil.

Eliza Adriana Sheuer Nantes
elizanantes@gmail.com
orcid.org/0000-0003-3260-7264
Universidade Norte do Paraná (UNOPAR), Londrina, Paraná, Brasil.

Vera Lucia Tieko Suguihiro
suguihiro@uel.br
orcid.org/0000-0002-2460-3489
Universidade Estadual de Londrina (UEL), Londrina, Paraná, Brasil.

Samira Fayes Kfourri da Silva
samira.kfourri@cogna.com.br
orcid.org/0000-0002-0298-1565
Universidade Norte do Paraná (UNOPAR), Londrina, Paraná, Brasil.

Claudiana Tavares da Silva Sgorlon
clausgorlon@gmail.com
orcid.org/0000-0003-3002-6992
Universidade Federal de Integração Latino Americana (UNILA), Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil.

As Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC) têm sido cada vez mais requisitadas para o exercício profissional nas diferentes áreas do conhecimento. Na atuação do assistente social, as TDIC auxiliam na organização e na tomada de decisões nos processos de trabalho. Em que pese sua importância no exercício laboral, a dificuldade em se apropriar dessas tecnologias ainda se constitui uma barreira para muitos profissionais. Nesse sentido, o objetivo desta pesquisa é identificar como o letramento digital tem sido requerido no curso de Serviço Social de uma Instituição de Ensino Superior na cidade de Londrina-PR. A pesquisa se caracteriza como qualitativa-exploratória, com a aplicação de questionário semiestruturado para a coleta de dados junto aos estudantes e profissionais do Serviço Social, no período de agosto a novembro de 2020. A análise do material mostrou que, tanto em relação aos estudantes, como aos profissionais, o uso das TDIC tem comprometido a formação de alunos, diante de fragilidade e falta de domínio sobre o letramento digital de alunos e de professores. Diante disso, o estudo apontou que o letramento digital é condição para a apropriação do uso das TDIC para a formação de assistente social, considerado na atualidade, uma ferramenta fundamental para a efetividade de suas ações, sobretudo quando se exige desse profissional, uma atuação de caráter propositiva no fazer profissional.

PALAVRAS-CHAVE: Letramento digital. TDIC. Formação. Serviço Social.

INTRODUÇÃO

No trabalho do assistente social, na atualidade, é imprescindível o uso das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) para organizar e auxiliar nos processos de tomada de decisões (VELOSO, 2010; 2011; DESAFIOS DO..., 2021; COLMÁN; TOSCAN, 2003; COLMÁN, 2004). Schuartz (2019, p. 66) afirma que “[...] o domínio sobre as tecnologias digitais é uma demanda colocada a todos os profissionais de Serviço Social que devem buscar acompanhar as transformações e inovações trazidas pelas TDIC no âmbito social”.

Schuartz (2019) alerta que é preciso incluir as TDIC no processo de formação do assistente social, para que esses profissionais possam executar as ações técnico-operativas da profissão. Em se tratando da utilização das TDIC nesse contexto de formação, uma condição fundamental para o sucesso desse processo pedagógico é a apropriação do letramento digital do professor e do aluno.

Para Coscarelli e Corrêa (2018, p. 386) grande parte das comunicações realizadas em ambientes digitais, permitem apreciações e interações via comentários, que demandam o letramento digital, sobretudo, no que diz respeito “[...] a postagem de respostas e a produção de conteúdo”.

Segundo os diferentes autores supracitados, não basta apenas o oferecimento de determinada disciplina sobre TDIC na formação dos assistentes sociais, pois se os professores que lecionam a disciplina, não possuírem letramento digital, as múltiplas possibilidades de utilização dessas ferramentas na prática profissional dificilmente serão apropriadas adequadamente.

Diante desse contexto, este estudo tem por objetivo apresentar como o letramento digital tem sido requerido no curso de Serviço Social de uma Instituição de Ensino Superior na cidade de Londrina-PR. A escolha do curso e do tema tem relação com a formação em Serviço Social de uma das pesquisadoras. Trata-se de uma pesquisa desenvolvida como parte de uma tese de doutorado na área de ensino.

Como contribuição teórica de estudo, a partir dos autores que abordam TDIC, letramento digital e ensino no Serviço Social, procuramos tratar sobre a importância na formação e na apropriação das TDIC para o trabalho diário do profissional. Como contribuição prática, espera-se uma reflexão em torno da desmistificação das TDIC no processo de formação, de forma a considerá-las como ferramentas necessárias ao exercício profissional do assistente social e sobre a necessidade de atualização do professor frente a um ambiente em constantes transformações tecnológicas.

REFERENCIAL TEÓRICO

Veloso (2010; 2011; DESAFIOS DO..., 2021), Colmán e Toscan (2003) e Colmán (2004), pontuam que é imprescindível o uso das TDIC para a atuação do assistente social. O domínio desses recursos digitais é fundamental para o melhor atendimento das demandas profissionais e execução do trabalho cotidiano desempenhado no Serviço Social. Nesse sentido:

O domínio sobre as tecnologias digitais é uma demanda colocada a todos os profissionais de Serviço Social que devem buscar acompanhar as transformações e inovações trazidas pelas TDIC no âmbito social. Estar atento às mudanças e fazer uma leitura crítica daquilo que é oferecido – o uso, os atores envolvidos e os interesses que cercam os avanços tecnológicos – é algo inerente a uma formação comprometida socialmente. É preciso, portanto, estabelecer estratégias para a inclusão das TDIC nos processos de formação do assistente social, o que significa munir os assistentes sociais de novos recursos para que se renovem a cada dia no âmbito das tecnologias que envolvem os processos técnico-operativos da profissão (SCHUARTZ, 2019, p. 66).

Dudenev, Hockly e Pegrum (2016), apresentam que o letramento digital são habilidades individuais, necessárias para que a sociedade seja capaz de interpretar, administrar, criar e compartilhar informações, saberes, conhecimentos e assim, dialogar no âmbito da comunicação digital. Desse modo, entende-se que o letramento digital de professores e estudantes se apresenta como condição *sine qua non* para o uso das TDIC. Sua apropriação no processo de formação, introduz diferentes recursos nas formas de atuação e interação entre os agentes envolvidos nesse processo.

Nesse sentido, há estudos que apontam a necessidade de ir além do letramento digital, considerando-se os multiletramentos. Estes procuram englobar debates sobre novas pedagogias de letramento; conhecimento das múltiplas práticas letradas, algumas ainda ausentes na formação escolar; multimodalidade/multissemiose (imagem estática ou em movimento, som, linguagem escrita); e multiplicidade de culturas que influenciam na produção dos textos (NANTES *et al.*, 2016).

Os multiletramentos permeiam a sociedade dentro de um contexto pluri e multicultural, no qual imperam a tecnologia, a cibercultura, os saberes em grandes repositórios *online*, os quais requerem conexão, seleção de *links*. Portanto, um letramento diferenciado, que amplia as formas de o sujeito ler, compreender, interagir, capacita-o para ser mais autônomo na construção do seu saber. Essa concepção é oriunda do resultado de reflexões do Grupo de Nova Londres, disseminadas em eventos científicos da área por meio de um manifesto denominado “*A pedagogy of multiliteracies – designing social futures*”, (uma pedagogia dos multiletramentos – desenhando futuros sociais) (ROJO, 2012).

A partir dessa concepção, é necessário que a formação acadêmica contemple as TDIC como parte da cultura digital, visto que estas são preconizadas já na Base Nacional Comum Curricular (BRASIL, 2018), pois o amplo e rápido desenvolvimento da tecnologia e sua inserção nas práticas sociais, requerem:

[...] outras e novas ferramentas de acesso à comunicação e à informação e de agência social que acarretavam novos letramentos, de caráter multimodal ou multissemiótico. Para abranger esses dois ‘multi’ – a multiculturalidade característica das sociedades globalizadas e a multimodalidade dos textos por meio dos quais a multiculturalidade se comunica e informa, o grupo cunhou um termo ou conceito novo: ‘Multiletramento’ (ROJO, 2012, p. 13).

Assim, considerar o letramento digital na contemporaneidade e compreendê-lo como necessário é condição para melhor uso das TDIC. Para Moran (2013), com as tecnologias digitais, os espaços educacionais são desafiados a buscarem alternativas para a quebra de paradigmas existentes no ensino tradicional sendo importante que o professor aproveite o potencial tecnológico, de modo a estimular os alunos para que o aprendizado ocorra de forma atuante e, na medida do possível, independente.

Nesse sentido cabe ao docente discutir o uso das TDIC, refletindo e promovendo o envolvimento dos estudantes nessa discussão, especialmente durante sua formação. É importante, então, a compreensão de que não cabe dissociar o uso da tecnologia, em especial a digital, da formação do aluno. Isso requer a atenção de todos os envolvidos nesse processo, como assinala Moran (2013, p. 68), “[...] na sociedade conectada, todos estamos reaprendendo a conhecer, a nos comunicar; a integrar o individual, o grupal e o social”.

Para Masetto (2013, p. 141), deve-se contemplar uma discussão sempre com um enfoque educacional, apoiado nos conceitos “[...] tecnologia, aprendizagem e mediação pedagógica” que sempre se integraram. Segundo o autor, houve polêmica sobre o uso ou não da tecnologia no processo educacional, em virtude de seu reconhecimento apenas no quesito operacional, em que se desvinculava a preocupação com o processo de desenvolvimento pessoal. A superação do embate ocorreu quando se considerou valorizar o processo de aprendizagem nas instituições escolares, com base na integração da tecnologia para a mediação pedagógica, chamando a atenção para os conceitos de aprender, o papel do professor e do estudante, e o uso da tecnologia.

As pesquisas de Mattar (2017) apontam para a necessidade de se pensar metodologias eficazes na era digital, de modo que as TDIC sejam utilizadas na educação como ferramentas a serviço do alcance de objetivos pedagógicos. Ressalta que não basta o uso da tecnologia apenas como recurso - é preciso um projeto educacional que prepare o aluno para atuar em um mundo convertido pelas tecnologias. Sobre isso, ressaltamos a necessidade de que professores e demais envolvidos no âmbito educacional sejam capacitados para o uso das TDIC, visto que nem todos os indivíduos possuem as habilidades necessárias para seu uso efetivo. Nesse sentido, Pretto e Bonilla (2022, p. 148) apontam que:

Ao longo dos anos, foi possível constatar avanços em termos pedagógicos na relação entre tecnologias e educação, uma vez que se passou a pensar a presença das tecnologias ancoradas na sua apropriação crítica por parte de professores e alunos, preparando-os para a vida e para o mundo do trabalho. No entanto, as políticas públicas de formação e inserção das tecnologias nas escolas não corresponderam a esses avanços.

Diante do exposto, depreende-se que a não efetividade da inserção e apropriação das tecnologias nos espaços de formação por meio do letramento digital pode influir nos resultados efetivos na atuação dos professores, alunos e profissionais. Isso pode ocorrer devido à falta de domínio de tais letramentos, o que tende a ser percebido, e desvelado, em contextos em que são exigidas desse público habilidades para o uso das TDIC, podendo ocorrer tanto nos espaços de

formação, quanto de trabalho, uma vez que ser letrado digitalmente é, na contemporaneidade, condição da vida em sociedade.

METODOLOGIA

Os dados empíricos foram obtidos por meio de uma pesquisa participante, a qual se caracteriza pela identificação e envolvimento do pesquisador com os sujeitos investigados (GIL, 2016). Com base descritiva, a pesquisa mapeia e apresenta as TDIC utilizadas para o ensino na disciplina que trata sobre Tecnologia e Informação no Curso de Serviço Social, bem como as utilizadas na prática profissional, pois “[...] as pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática” (GIL, 2016, p. 28).

Assim, após aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UNOPAR, por meio do Parecer: 4.291.079, a pesquisa de campo se desenvolveu junto às turmas egressas e efetivas do 4º ano do Curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina (UEL), na disciplina de Oficina de Serviço Social IV A (Oficina IV A), que trata sobre “Aplicações das Tecnologias de Informação na prática do assistente social e suas implicações éticas - leitura dos indicadores sociais a partir dos bancos de dados dos órgãos oficiais”.

A pesquisadora participou na disciplina Oficina IV A como colaboradora, durante o período de formulação do conteúdo ministrado e no processo das aulas, fazendo, também, uso dos recursos tecnológicos utilizados para seleção de conteúdo das aulas e para o desenvolvimento das atividades (sites, vídeos, plataforma de design gráfico ‘CANVA’, entre outros). A pesquisa foi desenvolvida na Modalidade Remota, por meio do Ensino Remoto Emergencial (ERE), devido à pandemia da Covid-19.

Os participantes da pesquisa foram: a pesquisadora, a professora responsável da disciplina Oficina IV A e seus respectivos alunos e profissionais egressos do Curso de Serviço Social e do Programa de Pós-graduação Stricto Sensu em Serviço Social e Política Social da UEL, que atuam em instituições públicas e privadas em municípios dos estados do Paraná e São Paulo. A seleção dos participantes da pesquisa se deu pela proximidade e facilidade de contato da pesquisadora com o público escolhido, visto que esta também foi discente do Curso de Serviço Social da UEL e mantém contato com alguns dos discentes e profissionais egressos, devido a atividades de pesquisa e extensão que desenvolve na referida instituição.

A coleta de dados se deu por meio da elaboração e aplicação de três questionários na plataforma Google Forms: um para a coleta junto aos profissionais egressos, outro para diagnóstico prévio do aluno e o terceiro para diagnóstico final, aplicado aos alunos. Os três questionários continham perguntas fechadas e abertas e participaram da pesquisa 16 discentes e 35 egressos.

Os dados analisados neste estudo resultam do questionário prévio aplicado à 16 discentes e do questionário aplicado aos profissionais egressos. Os discentes serão identificados pela letra ‘A’ e os profissionais pela letra ‘P’, ambas as letras seguidas de um número para diferenciar os respectivos participantes.

A análise dos dados pautou-se nos estudos de Bardin (2016), em três etapas. Na primeira, a “pré-análise” fez-se a seleção de documentos, formulação de hipótese, e elaboraram-se os objetivos, o encaminhamento dos índices e

indicadores, bem como a preparação do material. Na segunda, “exploração do material”, houve a organização dos dados e descrição e a caracterização do conteúdo analisado. Na terceira, “tratamento dos resultados”, procedeu-se à inferência e à interpretação dos dados.

Nesse momento, procedeu-se ao tratamento estatístico dos resultados, à revisitação do referencial teórico e dos documentos. Assim, as respostas obtidas para análise foram organizadas por similaridades e agrupadas conforme a incidência nas respostas dos participantes. Para a categorização dos dados adotamos os preceitos da análise de conteúdo de Bardin (2016). A autora define a análise de conteúdo como “um conjunto de instrumentos metodológicos, cada vez mais sutis em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a “discursos” (conteúdos e continentes) extremamente diversificados”, cujo fator comum é uma hermenêutica controlada, baseada na dedução, ou inferência (BARDIN, 2016, p. 15).

Assim, na análise de conteúdo as categorias são agrupadas seguindo o campo semântico de similaridade temática, de forma que excertos que tenham sentidos com similaridade de interpretação e inferências (ancoradas na produção de sentidos que emerge da seleção lexical e do contexto) sejam agrupados dentro da mesma categoria (BARDIN, 2016). As categorias de análise estabelecidas para a pesquisa foram: Recursos Pedagógicos Formativos, Letramento Digital, Metodologia Sala de Aula Invertida (SAI) e Ensino Remoto Emergencial (ERE). O Quadro 1 apresenta o que abarca tais categorias de análise.

Quadro 1 – Categorias de análise da pesquisa aplicada

| Dimensão | Categorias | Indicadores |
|--------------|--|---|
| USO DAS TDIC | Recursos Pedagógicos Formativos | Descrição dos recursos utilizados no processo de formação e os mobilizados para o desenvolvimento do ensino remoto, tanto aqueles oferecidos pela instituição (âmbito acadêmico) quanto os de âmbito profissional (estágio), quanto aqueles adquiridos/selecionados pelo professor da disciplina. |
| | Letramento Digital | Identificação sobre a situação apresentada anteriormente à intervenção (diagnóstico), aspectos implementados e possíveis resultados envolvendo os letramentos digitais do aluno e da professora. |
| | Metodologia Sala de Aula Invertida (SAI) | Verificação da percepção do aluno e professora antes da intervenção; Descrição da prática docente, com ênfase na metodologia SAI adotada; Limitações que provavelmente existam considerando as características da disciplina e do próprio curso em sua forma conduzida até o momento da pesquisa. |
| | Ensino Remoto Emergencial (ERE) | Descrição das fragilidades e potencialidades referentes ao ERE; identificação de possíveis contribuições para um novo modelo de ensino híbrido. |

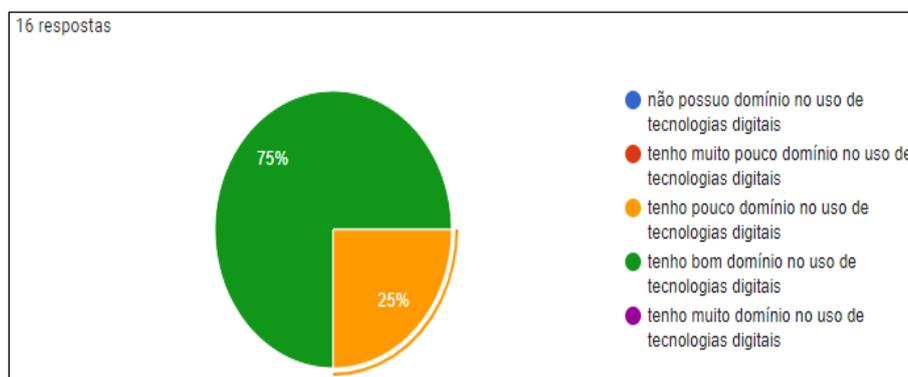
Fonte: Autoria própria (2022).

Tendo apresentado o Quadro 1 das categorias de análise aplicadas à pesquisa, ressalta-se que este estudo apresenta suas análises respaldadas em duas categorias: Recursos Pedagógicos Formativos e Letramento Digital.

ANÁLISE DOS DADOS

Considerando o questionário aplicado para o diagnóstico prévio dos discentes do curso de Serviço Social acerca do letramento digital, buscou-se identificar a percepção do aluno quanto ao seu nível de domínio das TDIC, portanto, de sua familiaridade com os letramentos digitais. Para tanto foi solicitado que assinalassem o indicativo correspondente à sua autoavaliação sobre tais quesitos. Segundo os resultados obtidos, 12 discentes (75%) disseram que têm bom domínio no uso de tecnologias digitais e 4 (25%) consideram que têm pouco domínio no uso dessas tecnologias, conforme a Figura 1.

Quadro 1 – Autoavaliação discente do nível de domínio das TDIC



Fonte: Autoria própria (2022).

Os dados apresentados no Gráfico 1 mostram que nenhum discente considera ter muito domínio no uso de tecnologias digitais. Além disso, uma parcela expressiva (25%) considera ter pouco domínio no uso das tecnologias digitais.

Além de identificar o nível de conhecimento dos discentes, buscou-se conhecer qual é a percepção desses discentes sobre o uso das TDIC no ensino e no aprendizado. As respostas denotam a percepção de que o uso das TDIC pode ser comprometido quando há, por exemplo, dificuldades no que tange ao domínio do uso desses recursos pela fragilidade no letramento digital.

Constatou-se, também, que essa fragilidade poderá impactar na boa ou má utilização das TDIC, a depender do nível de apropriação de letramentos dos alunos e professores. Essa identificação pode ser percebida nas enunciações que seguem:

Para quem tem acesso e domínio, uma excelente ferramenta para o uso. O ensino somente desta forma, não é tão eficaz, mesmo que tenhamos muito esforço e dedicação de ambas as partes. A tecnologia para quem tem, ajuda, mas pode também atrapalhar (A3).

[...] alguns professores apresentam resistência ao uso, outros utilizam modelos antigos, sinto falta de novas fontes de pesquisa e até mesmo plataformas que forneçam dados e ou informações (A9).

A boa utilização desses meios é muito eficaz para uma boa formação (A14).

Os apontamentos postos por A3, A9 e A14 despertam para a reflexão de que ter acesso e domínio no uso das TDIC corrobora para o processo de formação. O apontamento feito por A3 demonstra a percepção de que, ainda assim, quando realizado somente por meio das TDIC, pode “não ser tão eficaz”. Observa-se, ainda, uma possível associação à limitação tecnológica tanto de acesso como de letramentos digitais.

Essa compreensão se dá a partir da explanação de que “[...] A tecnologia para quem tem, ajuda, mas pode também atrapalhar”. Assim, não basta termos acesso às TDIC, é fundamental que se tenham condições para saber explorar os espaços em rede, pois há o risco de se perder nessa exploração, vagando em *hiperlinks* que, ao invés de contribuir para as buscas, acabem distanciando/distraíndo o leitor de seu objetivo inicial.

Outra reflexão é de que há resistência do professor em fazer uso das TDIC. Essa resistência foi percebida pelo discente A9, talvez devido à falta de apropriação do letramento digital por parte dos docentes. Essa apropriação, por sua vez, recai no apontamento de que somente com a boa utilização das TDIC, de modo eficaz, é possível obter uma boa formação, como pontua A14.

Como apresentado por Dudeney, Hockly e Pegrum (2016), é importante começar a ampliar espaços de ensino que promovam os letramentos digitais, desenvolvendo habilidades hoje exigidas no mundo interconectado. Durante a formação é que se propicia ao aluno o desenvolvimento de habilidades que irão influenciar no modo de executar suas atividades na prática profissional.

Os dados obtidos por meio do questionário aplicado aos assistentes sociais em relação às suas percepções quanto ao uso das TDIC, considerando os momentos de formação e de atuação profissional, inclusive durante a pandemia da Covid 19, apontam a necessidade do letramento digital para a profissão, conforme segue:

Na condição de aluna, percebo que a matéria que abordava sobre a utilização de recursos tecnológicos deveria ter tido carga horária mais extensa, pois acredito que, pressupõe-se de que todos tem conhecimento sobre as tecnologias, sobretudo devido ao acesso à internet. Na realidade, o curso é composto por pessoas diversas, com suas particularidades, desafios e potencialidades, e acredito que esta disciplina deveria ter sido desenvolvida por docente da área do Serviço Social, mas sem dúvidas, com suporte didático de docente da área da Ciência da Informação/Informática. Atualmente, enquanto profissional, tenho me dedicado a aprender sobre as novas tecnologias a partir de cursos complementares, mas o que conheço sobre softwares ainda se encontra em nível básico, o que não satisfaz completamente a minha necessidade de levantamento de dados diária no cotidiano profissional (P2).

Para P2, durante sua formação, seria necessário maior proximidade aos recursos tecnológicos, o que exigiria letramento digital tanto do discente quanto do docente. Como bem ressalta a profissional, durante o período de formação pressupõe-se de que todos têm conhecimento sobre as tecnologias, sobretudo devido ao acesso à internet. Como o curso é composto por pessoas diversas, com

suas particularidades, desafios e potencialidades, há necessidade de que sejam considerados os conhecimentos prévios dos alunos, bem como a capacidade do professor, de modo a permitir que todos, em suas particularidades, possam usufruir e se apropriar das TDIC, contribuindo para melhor qualificação profissional.

Isso envolve considerar que, para o docente, é importante a atualização constante para melhor uso das TDIC. Isso porque, elas se inovam, com diferentes formas de utilização em diferentes dispositivos tecnológicos. A busca de qualificação para o uso das TDIC, conforme pontuado por P2, muitas vezes pode se dar após a formação, por meio de cursos complementares. Estes, por sua vez, tendem a não atender as necessidades da prática profissional do assistente social, com atribuições e demandas específicas no seu cotidiano.

Mediante o contexto descrito, é importante observar os apontamentos que seguem:

Quando era aluna da graduação não havia muitos recursos disponíveis, como hoje, apenas retroprojetor e vídeo para realizar seminários, apresentar trabalhos em eventos científicos. Todo acompanhamento (estágio) que fazíamos era em papel. Hoje vejo que temos diversas outras tecnologias (software e hardware) para conseguirmos realizar nossas atividades e a partir disso ter relatórios quantitativos para auxiliar na análise da política pública que estamos inseridos (P21).

É muito complicado discorrer sobre Softwares específicos nos campos de trabalho, pois se trata de sistemas com acesso restrito, desta forma, não seria tão viável trabalhá-los em sala, porém, seria possível abordá-los de maneira geral durante as disciplinas pertinentes a cada um. Em minha opinião, a maneira que é trabalhada a disciplina de TI tem sido falha, no sentido em que: conhecemos sistemas de dados do Brasil que podem (e devem) ser analisados muito antes em nossa formação, e não apenas no último e pior semestre da graduação. São ensinadas fórmulas de Excel - que de maneira geral são muito úteis - porém, definitivamente não são absorvidas por ninguém. Processos complicados, principalmente para o pessoal que não tem tanta aproximação com internet, num tempo extremamente curto, que só causa dor de cabeça nos últimos momentos da graduação. Acredito que o enfoque da disciplina deva ser outro, assim como seu direcionamento. Talvez em outro momento do curso, tendo o objetivo de proporcionar ao aluno aproximação verdadeira à (sic) maneiras de se adaptar aos mecanismos digitais que vamos obrigatoriamente utilizar (P24).

De quando me formei para cá, o desenvolvimento tecnológico foi muito grande e ocorreu de forma muito rápida, de modo que quando era graduanda, nem poderia imaginar a velocidade deste processo, pois hoje utilizo ferramentas que estavam muito aquém da minha realidade. No meu cotidiano de trabalho é inimaginável pensar uma intervenção sem esses recursos, pois eles me oferecem segurança, praticidade. Mas, sobretudo, me auxiliam nas tomadas de decisões, na investigação e pesquisa e, também no monitoramento das demandas (P29).

Conforme apontado por P21, P24 e P29, há que se observar se os recursos disponíveis são de fato apropriados e utilizados e se esses contemplam a necessidade do profissional para suas ações cotidianas, nos espaços acadêmicos de aulas e eventos científicos, bem como na formação prática por meio do estágio curricular obrigatório.

Como apresenta P21 há “diversas outras tecnologias (software e hardware) para conseguirmos realizar nossas atividades e a partir disso ter relatórios quantitativos para auxiliar na análise da política pública que estamos inseridos”. Assim, cabe questionar se o uso dessas tecnologias está sendo explorado de maneira adequada na formação e se a acessibilidade à essas ferramentas, está de fato sendo incorporada nesse processo, de modo a atender as expectativas profissionais.

De acordo com as respostas, a carga horária disponibilizada é insuficiente para a disciplina ofertada, além desta ser inserida na grade apenas no último ano do curso. Em relação a importância da utilização das TDIC na prática profissional, P29 afirmou que “inimaginável pensar uma intervenção sem esses recursos”, o que demonstra que o uso das ferramentas digitais está cada vez mais presente no cotidiano dos assistentes sociais. Tais apontamentos reforçam a posição de P26, ao afirmar que: “Indispensável apresentar aos alunos e futuros profissionais as tecnologias disponíveis como ferramenta de trabalho, pois a tecnologia contribui na otimização do serviço”.

Considerando o contexto pandêmico da COVID-19, alguns apontamentos demonstram tanto a capacidade de alcance das ações do assistente social por meio da exploração dos recursos tecnológicos, quanto as exigências que o letramento digital demanda para a profissão. Diante disso, cumpre refletir sobre a enunciação que segue:

Essa situação de pandemia trouxe questões importantes para repensarmos a formação, na qual nos permite flexibilizar a didática com uso de ferramentas tecnológicas, assim como no fazer profissional que mesmo em situação de isolamento social permite atendimentos de forma remota a fim de garantir o vínculo e monitoramento de possíveis situações de risco (P22).

Conforme P22, é importante repensar a forma de uso das TDIC, tanto no processo de formação, quanto de atuação profissional, sobretudo pela possibilidade de monitoramento das ações e atendimentos aos sujeitos que precisam de acompanhamento para manutenção de vínculo, seja da parte dos discentes em formação, quanto da população atendida pelo Serviço Social. A preocupação com a manutenção do vínculo e do monitoramento das ações, deve ser levada em consideração, na medida em que o seu rompimento pode acarretar danos irreversíveis ao processo.

O uso das TDIC em contextos em que se exige o atendimento de forma remota, tanto na formação como no exercício da profissão, com o teletrabalho, trouxe à tona a percepção de que se deve agregar a esses recursos as dimensões teórico-metodológicas, técnico-operativas e os preceitos ético-políticos da profissão. Assim, ressaltam-se as respostas de P23 e P35 sobre o uso das TDIC como ferramentas importantes enquanto Recursos Pedagógicos Formativos:

Passamos a realizar além do atendimento presencial aos usuários, os atendimentos remotos. Devido à necessidade de maior restrição de pessoas dentro do Hospital, pelo risco e aumento de casos contactantes, as informações passaram a ser transmitidas diariamente aos familiares através de boletim médico informativo. A equipe médica envia ao Serviço Social o boletim e os assistentes sociais repassam via telefone aos familiares. Num primeiro momento houve resistência a essa função por parte do assistente social por não se tratar de atribuição privativa da profissão, contudo, na medida em que se percebeu que esse seria um espaço de acolhimento e de conhecimento das condições familiares, da rede de relações e até das condições de habitabilidade, as ações passaram a ultrapassar o simples repasse de informação e esse contato se tornou um espaço de aproximação nesse distanciamento social provocado pela pandemia. Esse é um espaço de orientações legais, sobre isolamento social, sobre direitos a saúde, direitos previdenciários, conhecimento e avaliação da rede de suporte social dos envolvidos e levantamento de informações sobre o contexto de vida que são fundamentais para o acompanhamento da internação hospitalar. Salienta-se que o assistente social tem atuado como mediador entre equipe e família no sentido de favorecer acesso à (sic) informações de pacientes internados nas unidades específicas para COVID-19. Esse trabalho foi sendo estruturado com o surgimento dos primeiros casos a ser atendido no HU e em menos de três meses o trabalho tomou uma grande dimensão sendo que foram incorporados novos profissionais (P23).

Com a pandemia ficou nítido a importância do uso das tecnologias digitais, certamente o mundo será outro, pós pandemia, a educação e o agir do profissional também. É importante ter esse espaço de aprendizagem na graduação pois a ausência de qualificação e manejo destas ferramentas pode ser um dificultador na atuação profissional. A categoria profissional precisa estar atenta na defesa de seu projeto ético político de modo a utilizar de forma consciente as TDIC para atingir os objetivos. O uso das tecnologias é imprescindível, mas não deve substituir o contato humano (P35).

Os relatos de P23 e P35 demonstram a importância do letramento digital no contexto da pandemia do COVID-19 para manter o vínculo com os beneficiários a fim de lhes garantir direitos. P35 conclui, também, que as relações sociais mudaram após a pandemia, o que exigirá do profissional maior qualificação para o uso das TDIC, as quais são imprescindíveis na prática cotidiana dos assistentes sociais, mas não devem substituir o contato humano.

Diante das enunciações dos participantes, entende-se que o letramento digital é condição para a apropriação do uso das TDIC e contribuem para a efetividade da prática do assistente social, sobretudo quando se exige desse profissional flexibilidade e as ações propositivas necessárias para efetivar para o sentir, o pensar e o fazer profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo apresentar como o letramento digital tem sido requerido no curso de Serviço Social, de uma Instituição pública de Ensino Superior na cidade de Londrina-PR.

Identificou-se que o uso das TDIC está cada vez mais presente no cotidiano profissional do assistente social, constituindo importante ferramenta para auxílio na tomada de decisões a fim de garantir os direitos aos beneficiários. Em parte, isso foi impulsionado pelo contexto da pandemia da COVID-19 ocasionando a necessidade do uso das TDIC nos processos de trabalho. Entretanto, como apontam os dados obtidos junto aos alunos do curso de Serviço Social e aos profissionais, há algumas fragilidades em sua formação o que tem dificultado a apropriação adequada desses recursos.

Sintetizando as fragilidades, dentre os problemas mais frequentes apontados pelos participantes da pesquisa, tem-se: i) falta de letramento digital para boa parte dos alunos do curso; ii) falta de letramento digital e/ou resistência do docente em relação às TDIC; iii) carga horária pequena destinada à disciplina específica de TDIC; iv) inserção da disciplina no último ano do curso; sobre isso, entende-se que seria pertinente que a disciplina fosse aplicada já nos primeiros anos.

A partir da análise das respostas e das referências utilizadas, destaca-se que o letramento digital é condição *sine qua non* para se fazer o melhor uso das TDIC durante o processo de formação e, sobretudo, na prática profissional.

Conforme os diferentes contextos sociais e econômicos presentes no estado do Paraná, sugere-se que sejam realizados estudos futuros em escala regional: uma comparação em relação ao letramento digital e o uso de TDIC pelo Serviço Social entre as IES no sentido de ampliar as reflexões acerca da necessidade de apropriação desses recursos no processo de formação.

Digital Literacy for the effectiveness of Digital Information and Communication Technologies in the training of social workers

ABSTRACT

Digital Information and Communication Technologies (DICTs) have been increasingly required for professional practice in different areas of knowledge. In the social work area, the DICTs help in the organization and decision-making during the work processes. Despite its importance in working practice, the difficulty in appropriating these technologies is still a barrier for many professionals. In this sense, the aim of this research is to identify how digital literacy has been addressed in the social service course at a public Higher Education Institution in the city of Londrina-PR. The research is characterized as qualitative-exploratory, with the application of a semi-structured questionnaire for data collection with students and professionals of social work, from August to November 2020. The material analysis has shown that from the perspective of both students and professionals, the use of DICTs has compromised the training of students, given the fragility and lack of expertise over the digital literacy of students and teachers. In view of this, the study pointed out that Digital Literacy is a condition for the appropriation of the use of DICTs in the training of social workers, currently considered fundamental tools for the effectiveness of their actions, especially when a propositional professional practice is required from them.

KEYWORDS: Digital literacy. DICTs. Training. Social Service.

NOTAS

1 O artigo é composto por quatro autoras. A primeira autora é doutoranda no Programa de Pós-graduação Stricto Sensu “Metodologias para o Ensino de Linguagens e suas Tecnologias”, e o artigo se originou a partir da construção de sua tese. Essa foi responsável pela coleta e análise dos dados. A segunda é a orientadora da pesquisa realizada e foi responsável por supervisionar e orientar o processo de construção do texto. As demais autoras contribuíram com a metodologia, análise dos dados, considerações finais e revisão do texto.

AGRADECIMENTOS

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Base Nacional Comum Curricular**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2018. Disponível em: <http://basenacionalcomum.mec.gov.br/a-base>. Acesso em: 1 abr. 2023.
- COLMÁN, Evaristo. Notas sobre o ensino de "informática" nos cursos de Serviço Social. **Serviço Social em Revista**, v. 7, n. 1, 2004. Disponível em: https://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v7n1_colman.htm. Acesso em: 19 jun. 2023.
- COLMÁN, Evaristo; TOSCAN, Franciele. Tecnologias de informação, processos de trabalho do assistente social e formação profissional. **Serviço Social em Revista**, v. 5, n. 2, 2003. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v5n2_francielle.htm. Acesso em: 19 jun. 2023.
- COSCARELLI, Carla; CORRÊA, Hércules. Letramento digital. In: MILL, Daniel. (Org.). **Dicionário crítico de educação e tecnologias e de educação à distância**. Campinas, SP: Papyrus, 2018. p. 385-387.
- DESAFIOS DO Serviço Social frente às tecnologias da informação e comunicação. [S. l.: s. n.], 2021. 1 vídeo (2 h 07 min e 35 s). Live publicada no canal de Renato Veloso. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=TLJ8npvUINo>. Acesso em: 16 nov. 2021.
- DUDENEY, Gavin; HOCKLY, Nicky; PEGRUM, Mark. **Letramentos digitais**. Tradução de Marcos Marcionilo. São Paulo, SP: Parábola, 2016.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo, SP: Ed. Atlas. 2016.
- MASETTO, Marcos T. Mediação pedagógica e tecnologias de informação e comunicação. In: MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 21. ed. Campinas, SP: Papyrus. 2013. p. 141-171.
- MATTAR, João. **Metodologia científica na era digital**. 4. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2017.

MORAN, José Manuel. Ensino e aprendizagem inovadores com apoio de tecnologias. In: MORAN, José Manuel.; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida (Org.). **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 21. ed. Campinas, SP: Papyrus, 2013. p. 11- 72.

NANTES, Eliza Adriana Sheuer; GUERRA JUNIOR, Antonio Lemes; PINHO, Ednéia de Cássia Santos; SIMM, Juliana Fogaça Sanches. Ferramentas Digit@is e Educação Básica: lacunas entre a teoria e a prática docente. **Revista de Ensino, Educação e Ciências Humanas**, Londrina, v. 17, p. 53-65, 2016.

PRETTO, Nelson de Luca; BONILLA, Maria Helena Silveira. Tecnologias e educações: um caminho em aberto. **Em Aberto**. Brasília, v.35, n.113, p. 141-163, jan./abr. 2022. Disponível em: <http://emaberto.inep.gov.br/ojs3/index.php/emaberto/article/view/5085/4128>. Acesso em: 25 jun. 2022.

ROJO, Roxane. Pedagogia dos multiletramentos. In: ROJO, Roxane; MOURA, Eduardo (Org.). **Multiletramentos na escola**. São Paulo: Parábola, 2012. Cap. 1.

SCHUARTZ, Antonio Sandro. **Representações sobre o docente em Serviço Social e seus reflexos: apropriação e uso das tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC)**. 185 p. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa. v. 10, n. 2, 2010, p. 517-534.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, Tecnologia da Informação e Trabalho**. São Paulo, SP: Cortez, 2011.

Recebido: abril 2023.

Aprovado: junho 2023.

DOI: <http://dx.doi.org/10.3895/etr.v7n3.16772>.

Como citar:

VITIELLO, M. G. F.; NANTES, E. A. S.; SUGUIHIRO, V. L. T.; SILVA, S. F. K.; SGORLON, C. T. S. O Letramento Digital para a efetividade das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação na formação do assistente social. **Ens. Technol. R.**, Londrina, v. 7, n. 3, p. 64-78, set./dez. 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufpr.edu.br/etr/article/view/16772>. Acesso em: XXX.

Correspondência:

Maria Gorett Freire Vitiello

Universidade Pitágoras Unopar. Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Metodologias para Ensino de Linguagens e suas Tecnologias. Rua Edwy Taques de Araújo, 900. Londrina, Paraná, Brasil.

Direito autoral:

Este artigo está licenciado sob os termos da Licença Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional.

