Missões
Revista de Ciências Humanas e Sociais

O SERVIÇO SOCIAL NA ERA DA LGPD: MEDIAÇÕES ÉTICAS E A DIMENSÃO SOCIOEDUCATIVA DAS TICS

EL TRABAJO SOCIAL EN LA ERA DE LA LGPD: MEDIACIONES ÉTICAS Y LA DIMENSIÓN SOCIOEDUCATIVA DE LAS TIC

SOCIAL WORK IN THE LGPD ERA: ETHICAL MEDIATIONS AND THE SOCIO-EDUCATIONAL DIMENSION OF ICTS

Recebido em: 15/05/2026
Aceito em: 16/09/2026
Publicado em: 29/09/2026

Lara Hellen Mendonça Gonçalves[1]
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Walmir Fernandes Pereira[2]
Prefeitura Municipal de Paraíba do Sul

Resumo: Este artigo discute a incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação no Serviço Social a partir da dimensão socioeducativa do trabalho profissional. Parte-se do entendimento de que a mediação tecnológica, longe de representar uma ruptura automática com o vínculo humano, pode ampliar formas de acesso à informação, circulação de narrativas e participação social, desde que subordinada ao projeto ético-político da profissão. Metodologicamente, realizou-se revisão bibliográfica qualitativa e analítico-descritiva, com ênfase em obras clássicas do Serviço Social e em sete produções recentes que abordam podcasts, narrativas transmídia, redes sociais, rádio, documentário e inteligência artificial. Os resultados indicam que tais linguagens favorecem o protagonismo juvenil, a educação crítica, a visibilização de desigualdades e a ampliação do diálogo com públicos historicamente subalternizados. Argumenta-se que o uso crítico das TICs exige formação permanente, rigor ético, conformidade com a proteção de dados (LGPD), atenção à desigualdade digital e compromisso com a garantia de direitos. Conclui-se que a apropriação qualificada desses recursos não constitui modismo técnico, mas uma exigência contemporânea para que a intervenção profissional preserve densidade crítica, amplie a participação dos usuários e fortaleça processos coletivos de emancipação.

Palavras-chave: Serviço Social; TICs; Socioeducação; Ética; LGPD.

Resumen: Este artículo analiza la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el Trabajo Social a partir de la dimensión socioeducativa del trabajo profesional. Se parte del entendimiento de que la mediación tecnológica, lejos de representar una ruptura automática con el vínculo humano, puede ampliar formas de acceso a la información, circulación de narrativas y participación social, siempre que esté subordinada al proyecto ético-político de la profesión. Metodológicamente, se realizó una revisión bibliográfica cualitativa y analítico-descriptiva, con énfasis en obras clásicas del Trabajo Social y en siete producciones recientes que abordan podcasts, narrativas transmedia, redes sociales, radio, documental e inteligencia artificial. Los resultados indican que tales lenguajes favorecen el protagonismo juvenil, la educación crítica, la visibilización de desigualdades y la ampliación del diálogo con públicos históricamente subalternizados. Se argumenta que el uso crítico de las TIC exige formación permanente, rigor ético, conformidad con la protección de datos (LGPD), atención a la desigualdad digital y compromiso con la garantía de derechos. Se concluye que la apropiación cualificada de estos recursos no constituye una moda técnica, sino una exigencia contemporánea para que la intervención profesional preserve la densidad crítica, amplíe la participación de los usuarios y fortalezca los procesos colectivos de emancipación.

Palabras clave: Trabajo Social; TICs; Socioeducación; Ética; LGPD.

[1] Mestre em Tecnologias Emergentes em Educação, MUST University, EUA. E-mail: larahellenm@yahoo.com.br
[2]Professor do Mestrado em Tecnologias Emergentes em Educação, MUST University, EUA. E-mail: walmir.pereira@mustedu.com

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244

Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

Abstract: This article discusses the incorporation of Information and Communication Technologies (ICTs) into Social Work based on the socio-educational dimension of professional work. It starts from the understanding that technological mediation, far from representing an automatic rupture with the human bond, can expand forms of access to information, circulation of narratives, and social participation, provided it is subordinated to the profession's ethical-political project. Methodologically, a qualitative and analytical-descriptive bibliographic review was carried out, emphasizing classic Social Work literature and seven recent productions addressing podcasts, transmedia storytelling, social media, radio, documentary, and artificial intelligence. The results indicate that such languages favor youth protagonism, critical education, the visibility of inequalities, and the expansion of dialogue with historically marginalized audiences. It is argued that the critical use of ICTs requires permanent training, ethical rigor, compliance with data protection (LGPD), attention to digital inequality, and a commitment to the guarantee of rights. It is concluded that the qualified appropriation of these resources does not constitute a technical fad, but a contemporary requirement for professional intervention to preserve critical density, expand user participation, and strengthen collective processes of emancipation.

Keywords: Social Work; ICTs; Socio-education; Ethics; LGPD.

INTRODUÇÃO

A incorporação das tecnologias digitais ao cotidiano social alterou práticas de trabalho, sociabilidade, consumo cultural e circulação de informações.O efeito no Serviço Social, contudo, vai muito além de que uma simples troca de ferramentas.

O profissional passa a lidar com sujeitos que produzem vínculos, conflitos, reconhecimento e até sofrimento também em ambientes mediados por telas, plataformas e fluxos de dados. Castells (1999) já indicava que a sociedade em rede reorganiza tempos e espacialidades, enquanto Iamamoto (2022) lembra que o trabalho profissional precisa ler as metamorfoses das manifestações da questão social no próprio movimento histórico. Nesse quadro, pensar a dimensão socioeducativa sem considerar a mediação tecnológica enfraquece a análise e empobrece a intervenção.

Esse debate ganha densidade quando se observa que a cultura digital combina ampliação de acesso e novas desigualdades. Não basta estar conectado. É preciso perguntar em que condições, para quê e sob qual lógica. Veloso (2011) observa que as Tecnologias da Informação e Comunicação podem assumir papel estratégico no exercício profissional, desde que apropriadas criticamente e não confundidas com solução automática para problemas estruturais. Guerra (2018), ao tratar da instrumentalidade do Serviço Social, também ajuda a evitar esse desvio, porque mostra que nenhum instrumento tem valor em si mesmo: ele adquire sentido na direção social da prática. Ou seja, a técnica importa, mas o projeto que a orienta importa mais.

Bauman (2021) ajuda a compreender esse cenário ao indicar que a modernidade líquida enfraquece referenciais estáveis, fragiliza pertencimentos e intensifica formas de vida marcadas pela transitoriedade. No ambiente digital, isso aparece na rapidez das conexões, no descarte acelerado de conteúdos e na dificuldade de sustentar compromissos coletivos e duradouros.

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244

Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

Mas seria simplista atribuir à tecnologia a culpa pelo isolamento contemporâneo. O problema é mais social do que técnico. Quando se reduz a desigualdade à trajetória individual e se naturaliza a competição como regra de vida, o espaço público perde densidade. Então o desafio do Serviço Social não é rejeitar a mediação digital e sim disputá-la politicamente para fins educativos, protetivos e emancipatórios.

No interior da tradição crítica do Serviço Social, essa apropriação precisa estar subordinada ao projeto profissional construído historicamente pela categoria. A Lei n. 8.662/1993 define competências e atribuições do assistente social no campo das políticas sociais e da garantia de direitos (Brasil, 1993), enquanto o Código de Ética vincula o exercício profissional à liberdade, à justiça social e à qualidade dos serviços prestados (CFESS, 2012). Isso muda o centro da discussão. Em vez de perguntar se a tecnologia é moderna, atrativa ou eficiente, importa perguntar se ela amplia autonomia, fortalece vínculos e cria melhores condições de acesso à informação, à participação e à proteção social, garantindo a segurança e a privacidade dos dados dos usuários conforme preconiza a LGPD.

Também por isso a noção gramsciana de intelectual orgânico continua produtiva. Em Gramsci (1984), os intelectuais não compõem um grupo desligado da vida social; eles participam da organização da cultura e da disputa de hegemonia. Transportada para o Serviço Social, esse entendimento sugere que o profissional não atua apenas na execução técnica de rotinas institucionais. Atua, também, na produção de mediações críticas entre os sujeitos, direitos e projetos societários. Quando mobiliza linguagens contemporâneas para problematizar o racismo, a desigualdade de gênero, a criminalização da juventude ou exclusão digital, o assistente social não está cedendo ao modismo. Está intervindo no terreno em que consciência cotidiana hoje também se forma.

Autores do próprio campo vêm apontando que a tecnologia pode ter caráter estratégico para o exercício profissional, desde que não submeta a crítica social à racionalidade instrumental. Veloso (2011) argumenta que a incorporação das tecnologias da informação deve estar subordinada aos princípios e valores do projeto ético-político do Serviço Social, evitando tanto o tecnicismo quanto a fetichização da inovação. Em sentido próximo Valentim e Paz (2022) mostram que a adoção de TICs durante a pandemia ocorreu de forma desigual, atravessada pela precarização do trabalho, recursos não institucionalizados e barreiras de acesso impostas aos usuários. A análise indica que a mediação tecnológica sem crítica pode ampliar distâncias; mediação tecnológica com direção ética pode criar novas possibilidades de presença profissional.

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244

Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

A hipótese deste artigo é que os recursos digitais, quando mobilizados com intencionalidade pedagógica, podem fortalecer a dimensão socioeducativa do Serviço Social, sobretudo em contextos marcados por ruptura de vínculos, vulnerabilidade e restrição de participação pública. Para desenvolver esse argumento, o texto articula fundamentos teóricos do Serviço Social e da educação crítica com a análise de sete experiências recentes envolvendo rádio, podcast, inteligência artificial, documentário e narrativa transmídia. O objetivo central é compreender em que medida essas iniciativas oferecem balizamentos concretos para uma apropriação profissional das TICs comprometida com o protagonismo, pertencimento e garantia de direitos.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A investigação foi conduzida por meio de revisão bibliográfica qualitativa e analítico-descritiva. A escolha desse percurso decorre da natureza do objeto, uma vez que o interesse não recai sobre mensuração de frequência de uso das tecnologias, mas sobre os sentidos, finalidades e mediações presentes em experiências socioeducativas relacionadas ao Serviço Social e a campos afins. Minayo (2006) destaca que a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças e valores, o que se ajusta ao propósito de examinar como as TICs se convertem - ou não - em mediações pedagógicas e políticas no cotidiano profissional.

Na composição do referencial teórico, foram priorizadas obras clássicas e contemporâneas relacionadas a quatro eixos: fundamentos do Serviço Social; dimensão ética e socioeducativa do trabalho profissional; cultura digital e mediações comunicacionais; e desigualdades sociais no ambiente tecnológico. Nesse movimento, dialogou-se com Bauman, Gramsci, Freire, Iamamoto, Guerra, Veloso, Valentim e Paz, além do Código de Ética do/a Assistente Social e da legislação brasileira pertinente ao uso de meios digitais, especialmente o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados (Brasil, 2014; Brasil, 2018; CFESS, 2012).

A etapa de levantamento das experiências empíricas concentrou-se em artigos publicados no recorte temporal de 2021 a 2025, localizados em periódicos e anais de acesso aberto. Foram mantidos, como critérios de inclusão, estudos que apresentassem uso concreto de linguagens ou tecnologias digitais em processos educativos, socioeducativos ou extensionistas com potencial de diálogo com o Serviço Social. A amostra final reuniu sete produções: González (2023), Ribeiro *et al.* (2023), Aguiar Júnior *et al.* (2023), Silva *et al.*

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244

Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

(2024), Santos *et al.* (2024), Münch *et al.* (2024) e Martínez-Pérez (2024). A seleção não pretende representar estatisticamente o campo, mas oferecer material denso para análise interpretativa, em consonância com a perspectiva proposta por Minayo (2006).

Os dados extraídos de cada estudo foram organizados em três dimensões: linguagem ou tecnologia utilizada; público ou contexto de intervenção; e impactos socioeducativos relatados. Em seguida, procedeu-se à leitura transversal dos achados, buscando identificar regularidades, tensões e possibilidades para o Serviço Social. A análise foi guiada pela seguinte pergunta: de que modo os recursos digitais podem ser convertidos em instrumentos de mobilização, pertencimento, reflexão crítica e afirmação de direitos, sem reduzir o trabalho profissional a uma lógica meramente técnica?

RESULTADOS

A coleta de dados resultou na seleção de sete artigos que ilustram a aplicação prática das TICs e dos recursos multimídia em diferentes vertentes do trabalho socioeducativo. Os achados demonstram que a tecnologia tem sido utilizada não apenas como suporte administrativo, mas como eixo central de estratégias que visam o fortalecimento de vínculos, a construção de consciência crítica e a promoção da cidadania em contextos de vulnerabilidade ou privação de liberdade.

A leitura dos sete estudos indica que o uso das tecnologias no campo socioeducativo tem ocorrido de forma muito menos burocrática do que se costuma supor. Em vez de aparecer apenas como mecanismo de gestão ou divulgação, as TICs surgem como linguagem de aproximação, produção de autoria, circulação de saberes e fortalecimento de vínculos. Há experiências com redes de convivência no ciberespaço, rádio comunitária articulada a redes sociais, produção de documentário por smartphone, podcasts com adolescentes privados de liberdade, narrativa transmídia em medidas socioeducativas e uso de inteligência artificial em práticas de educação social. Em conjunto, os textos sugerem que a mediação tecnológica pode produzir efeitos pedagógicos e políticos relevantes quando associada a finalidades coletivas (González, 2023; Aguiar Júnior *et al.,* 2023; Münch *et al.,* 2024).

Esses resultados foram sintetizados no Quadro 1. A sistematização evidencia que as experiências analisadas não se distribuem de forma homogênea, mas convergem em um ponto: todas recusam a ideia de tecnologia como recurso neutro. Em cada caso, a potência do instrumento dependeu da intencionalidade do projeto, da escuta do público, da linguagem escolhida e da capacidade de transformar consumo midiático em participação ativa. Ou seja, o

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244
v. 12, n. 3, set.-dez. 2026
Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

ganho social relatado não decorre automaticamente do artefato técnico; ele emerge do uso pedagógico, ético e político do artefato em contextos concretos (Martínez-Pérez, 2024; Santos *et al.,* 2024; Silva *et al.,* 2024).

QUADRO 1 - SÍNTESE DAS EXPERIÊNCIAS TECNOLÓGICO-SOCIOEDUCATIVAS

Autor e ano	Abordagem e tecnologia	Ganhos socioeducativos identificados
González (2023)	Redes de convivência no ciberespaço e educação sustentável.	Solidariedade, combate à desinformação, autoestima comunitária e visibilidade das diferenças.
Ribeiro *et al.* (2023)	Redes sociais, inteligência artificial, games e realidade virtual com foco antirracista.	Conscientização racial, valorização cultural e ampliação do debate público.
Aguiar Júnior *et al.* (2023)	Produção de podcast e análise de rap com estudantes privados de liberdade.	Autoria, oralidade, escrita, solidariedade e reorganização de narrativas de vida.
Silva *et al.* (2024)	Documentário em projeto social esportivo com smartphone e aplicativos de edição.	Reflexão sobre gênero, denúncia de preconceitos e alcance ampliado do debate.
Santos *et al.* (2024)	Rádio comunitária articulada a WhatsApp, Instagram e YouTube em extensão universitária.	Troca de saberes, fortalecimento de vínculos universidade-comunidade e acesso à informação.
Münch *et al.* (2024)	Pedagogia narrativo-transmidiática com adolescentes em conflito com a lei.	Protagonismo, aprendizagem significativa e construção de projetos de futuro.
Martínez-Pérez (2024)	Inteligência artificial aplicada à comunicação, gestão e intervenção pedagógica.	Apoio ao trabalho educativo, personalização e necessidade de vigilância ética.

Fonte: elaboração própria com base em González (2023), Ribeiro *et al.* (2023), Aguiar Júnior *et al.* (2023), Silva *et al*. (2024), Santos *et al.* (2024), Münch *et al.* (2024) e Martínez-Pérez (2024).

ANÁLISE DOS ACHADOS E IMPACTOS SOCIOEDUCATIVOS

Um primeiro eixo analítico diz respeito ao protagonismo e à autoria em contextos de privação de liberdade ou de forte vulnerabilização juvenil. No trabalho de Aguiar Júnior *et al.* (2023), o podcast aparece como recurso artístico, comunicacional e pedagógico capaz de deslocar o estudante da posição de mero receptor para a condição de produtor de discurso. Já em Münch *et al.* (2024), a narrativa transmídia é apresentada como estratégia de aprendizagem que considera subjetividade, repertório cultural e expectativa de futuro dos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa. Em ambos os casos, a tecnologia vale menos como novidade e mais como linguagem que reconhece o sujeito como narrador de si. Isso faz diferença.

Essa centralidade da autoria aproxima-se da perspectiva freireana segundo a qual ensinar não é transferir conhecimento, mas criar possibilidades para a sua produção crítica (Freire, 1996). Quando adolescentes gravam a própria voz, roteirizam experiências, interpretam letras de rap ou circulam narrativas em múltiplas plataformas, há um deslocamento importante

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244
v. 12, n. 3, set.-dez. 2026
Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

do lugar institucionalmente atribuído a eles. Não é uma romantização da tecnologia. É o reconhecimento de que certas linguagens podem abrir passagem para processos de reflexão que, em formatos tradicionais, permanecem bloqueados pela desconfiança, pelo tédio ou pela distância simbólica entre instituição e usuário.

Um segundo eixo refere-se à mobilização social e ao enfrentamento de opressões estruturais. González (2023) demonstra que espaços virtuais de convivência podem fortalecer redes solidárias e visibilizar diferenças, enquanto Ribeiro *et al.* (2023) indicam que redes sociais, realidade virtual e inteligência artificial podem ser mobilizadas em ações de educação antirracista. Aqui aparece um ponto decisivo para o Serviço Social: a tecnologia não funciona apenas como meio de comunicação, mas como arena de disputa simbólica. A intervenção profissional passa a ocorrer também no plano da circulação de narrativas, da contestação à desinformação e da construção pública de sentidos sobre desigualdade, racismo e direitos.

A leitura desses estudos confirma algo já sugerido por Martín-Barbero: as mediações comunicacionais importam porque o sentido social não está apenas na mensagem, mas nas formas de apropriação cultural das linguagens e dos dispositivos (Martín-Barbero, 2009). Para o Serviço Social, isso exige deslocar o olhar. Não basta usar uma rede social ou produzir um vídeo. É preciso compreender quais repertórios circulam ali, quais códigos produzem reconhecimento, quais discursos reforçam estigma e quais abrem espaço para identificação coletiva. O trabalho socioeducativo, nesse ponto, se torna também trabalho sobre linguagem.

O terceiro eixo diz respeito à democratização tecnológica em territórios com acesso desigual a bens culturais e informacionais. Santos *et al.* (2024) mostram que a articulação entre rádio comunitária, WhatsApp, Instagram e YouTube ampliou a circulação de conhecimentos entre universidade e comunidades urbanas e rurais. Silva *et al.* (2024), por sua vez, evidenciam que recursos de baixo custo - smartphone e aplicativos de edição - podem sustentar debates densos sobre gênero e preconceito em projeto social esportivo. Os dois casos são importantes porque relativizam a ideia de que inovação depende, necessariamente, de infraestrutura sofisticada. Muitas vezes, depende mais de intencionalidade, criatividade metodológica e leitura do território.

A contribuição de Martínez-Pérez (2024) recoloca o debate em outra escala ao tratar do uso da inteligência artificial na educação social. O autor descreve aplicações em comunicação, gestão, organização do tempo, apoio didático e trabalho colaborativo, mas não dissolve os riscos éticos implicados nessa incorporação. Esse alerta é especialmente relevante para o Serviço Social. A promessa de eficiência não pode obscurecer problemas ligados a vigilância, opacidade

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244

Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

algorítmica, padronização excessiva e reprodução de vieses discriminatórios. A tecnologia amplia possibilidades, mas cobra critério. Isso significa que seguir a LGPD não é apenas cumprir uma lei, mas garantir que o uso dessas ferramentas não fira o sigilo e a autonomia dos usuários.

O USO INTENCIONAL DAS TICS FRENTE À MODERNIDADE LÍQUIDA

A aproximação entre os achados empíricos e o referencial teórico permite afirmar que a principal contribuição das TICs ao trabalho socioeducativo não está na velocidade da comunicação nem no apelo estético dos recursos utilizados. Está, sobretudo, na possibilidade de criar mediações novas para problemas antigos. Em uma sociabilidade atravessada por vínculos frágeis, consumo acelerado e hiperexposição de narrativas individuais, o uso crítico das tecnologias pode funcionar como contrapeso, desde que recupere memória, diálogo e elaboração coletiva. Bauman (2021) ajuda a perceber o pano de fundo dessa tensão; Iamamoto (2007) lembra, por sua vez, que a questão social não desaparece quando muda de forma. Ela reaparece. E cobra leitura qualificada.

É nesse sentido que a intencionalidade profissional se torna central. Minayo (2006) insiste que a análise social precisa ultrapassar a aparência imediata dos dados para alcançar as tramas de sentido que sustentam a ação humana. No trabalho socioeducativo, isso significa que produzir um podcast, organizar um grupo em redes sociais ou editar um documentário não é, por si, uma prática emancipatória. O que confere densidade à ação é o modo como a tecnologia é integrada a objetivos formativos, ao diálogo com a experiência vivida e à problematização das desigualdades. Sem isso, a mediação tecnológica corre o risco de reproduzir o mesmo esvaziamento relacional que pretende combater.

Nessa direção, a formulação ética do CFESS oferece baliza importante. O Código afirma, em um de seus princípios fundamentais: “Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero” (CFESS, 2012, p. 24).

Lido no contexto deste artigo, o princípio reforça que o uso das TICs só se legitima profissionalmente quando orientado por uma direção social nítida. Não se trata de incorporar ferramentas para tornar o serviço mais “atrativo” em sentido mercadológico. Trata-se de reconhecer que a disputa por direitos, hoje, também passa pelos modos de ver, falar, narrar e circular informação. Quando o Serviço Social se apropria criticamente dessas linguagens, ele

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244
v. 12, n. 3, set.-dez. 2026
Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

atualiza sua intervenção sem abrir mão de seus fundamentos. Quando não o faz, corre o risco de perder interlocução justamente com os públicos para os quais afirma dirigir sua ação.

TECNOLOGIA, LINGUAGEM E PROTAGONISMO

Os estudos analisados mostram que a tecnologia adquire maior potência socioeducativa quando articulada à produção de narrativas. Jenkins (2006) observa que, em contextos de convergência midiática, consumidores passam também a produzir e recircular conteúdos. No campo socioeducativo, essa passagem importa muito, porque desloca o usuário da posição de mero destinatário para a de sujeito que enuncia, interpreta e devolve sentidos ao mundo vivido. Foi exatamente isso que se observou nas experiências com podcasts, documentários e narrativas transmídia. A fala deixa de ser apenas resposta a uma pergunta institucional. Ela ganha forma pública, densidade simbólica e, em certos casos, força política.

Esse deslocamento dialoga com a tradição freireana da educação problematizadora. Freire (1996) recusa a educação bancária justamente porque nela o sujeito não produz leitura crítica do mundo, apenas recebe conteúdos prontos. Nas práticas descritas por Aguiar Júnior *et al.* (2023) e Münch *et al.* (2024), a tecnologia não funciona como ornamento metodológico. Ela opera como dispositivo de expressão, escuta e elaboração simbólica. Em outras palavras, o interesse do público pelas linguagens digitais é aproveitado não para entretenimento vazio, mas para abrir uma fresta pedagógica que convoca participação, interpretação e autoria. Aí reside o que este artigo chama de encantamento pedagógico: a capacidade de a forma mobilizar o conteúdo sem esvaziá-lo.

No entanto, convém recusar leituras triunfalistas. Nem toda produção autoral implica consciência crítica, assim como nem toda interação em rede fortalece coletividade. A lógica das plataformas tende a premiar velocidade, exposição e simplificação do debate. Por isso, a mediação profissional continua indispensável. O Serviço Social pode contribuir justamente na transformação de experiências fragmentadas em processos reflexivos, articulando linguagem, território, direitos e análise social. Guerra (2018) lembra que a instrumentalidade profissional não se reduz a instrumentos; envolve a capacidade de articular meios, finalidades e direção social da ação. É por isso que a escolha de uma mídia nunca é neutra. Ela precisa responder a uma estratégia de intervenção, e não ao modismo do momento.

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244

Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

ÉTICA, PROTEÇÃO DE DADOS E DESAFIOS PROFISSIONAIS

A ampliação do uso das TICs no trabalho profissional exige enfrentar, de modo explícito, a questão ética. Durante a pandemia, Valentim e Paz (2022) identificaram a utilização recorrente de meios digitais não institucionalizados para garantir continuidade de atendimentos em políticas sociais. Essa adaptação foi compreensível diante da emergência sanitária, mas expôs dilemas persistentes: armazenamento indevido de informações, borramento entre vida pessoal e trabalho, precarização das condições de atendimento e exclusão de usuários sem acesso adequado à internet. A discussão permanece atual. O uso intensivo de plataformas privadas em serviços públicos não pode ser naturalizado como solução neutra.

A legislação brasileira fornece parâmetros importantes. A Lei Geral de Proteção de Dados define que sua incidência alcança o tratamento de dados pessoais "inclusive nos meios digitais" (Brasil, 2018, art. 1º), o que impõe ao trabalho profissional atenção concreta à coleta, guarda, compartilhamento e descarte de informações dos usuários. Do mesmo modo, o Marco Civil da Internet estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, reforçando que a circulação digital não se situa fora do campo jurídico e ético (Brasil, 2014). Para o Serviço Social, isso significa que sigilo profissional, privacidade e consentimento informado precisam ser reinterpretados à luz das mediações tecnológicas hoje utilizadas no atendimento e na comunicação institucional.

Em termos profissionais, a exigência vai além da conformidade legal. O próprio Código de Ética vincula a competência técnica ao compromisso com a qualidade dos serviços e com o aprimoramento intelectual (CFESS, 2012). Daí decorre uma consequência prática: o domínio crítico das tecnologias passa a integrar a formação permanente do assistente social. Não para transformar o profissional em especialista em plataformas, mas para impedir que decisões técnicas sejam tomadas sem reflexão sobre seus efeitos sociais. Iamamoto (2022) já advertia, em outro registro, que a formação profissional deve responder às exigências do tempo presente sem romper com a análise crítica da sociedade. No cenário digital, isso implica formar para intervir e também para problematizar a própria mediação tecnológica.

Há ainda um aspecto político que merece destaque. A desigualdade digital não se resume à posse de equipamentos. Ela envolve qualidade de conexão, alfabetização informacional, tempo disponível, segurança de uso e capacidade de transformar acesso em participação social. Quando uma política pública migra etapas decisivas para o ambiente digital sem considerar essas condições, ela pode produzir nova forma de barreira de acesso. O trabalho socioeducativo do Serviço Social, nesse ponto, pode contribuir tanto na orientação dos usuários quanto na

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244
v. 12, n. 3, set.-dez. 2026
Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

incidência institucional para que a digitalização de procedimentos não se converta em mecanismo silencioso de exclusão. A defesa do direito, hoje, passa também por disputar o desenho dos processos digitais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O percurso analítico desenvolvido neste artigo permite sustentar que as TICs podem fortalecer a dimensão socioeducativa do Serviço Social, desde que mobilizadas criticamente e subordinadas ao projeto ético-político da profissão. A análise dos sete estudos mostrou que podcasts, rádio, documentários, redes sociais, inteligência artificial e narrativas transmídia não operam apenas como suportes técnicos. Em determinadas condições, eles favorecem autoria, escuta qualificada, circulação de informação, problematização de opressões e reconstrução de vínculos em contextos atravessados por desigualdade e fragmentação social. Isso não elimina contradições, mas revela possibilidades concretas de intervenção.

O argumento central foi o de que a tecnologia não humaniza nem desumaniza automaticamente o trabalho profissional. O que define seu sentido é a direção da práxis. Quando usada sem criticidade, a mediação digital pode ampliar vigilância, burocratização e superficialidade. Quando orientada por objetivos pedagógicos e ético-políticos consistentes, pode favorecer escuta, pertencimento, circulação de informação qualificada e fortalecimento de sujeitos coletivos. Essa distinção, embora pareça simples, tem consequência prática direta para o Serviço Social: não basta aderir à inovação; é preciso construir critérios para seu uso. E isso exige formação, reflexão institucional e responsabilidade técnica contínua.

Também ficou evidente que o debate sobre TICs não pode ser separado da formação profissional. O constante aprimoramento intelectual, previsto nos princípios do Código de Ética, exige que o assistente social conheça os dispositivos técnicos com os quais trabalha, seus limites institucionais, seus riscos e suas possibilidades. Isso inclui atenção à proteção de dados, à exclusão digital, à opacidade algorítmica e aos usos ideológicos das plataformas. Em tempo de modernidade líquida e de sociedade em rede, o desafio não é apenas estar no digital. É intervir nele sem perder densidade crítica.

A presente investigação indica que o tema permanece aberto e demanda novas pesquisas. Ainda são necessários trabalhos que acompanhem experiências concretas do Serviço Social com inteligência artificial, plataformas de atendimento, produção audiovisual e educação digital em territórios diversos. O que já se pode afirmar, contudo, é que a mediação tecnológica chegou ao cotidiano profissional para ficar. A questão relevante, daqui em diante, não será se o

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244

Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

Serviço Social deve dialogar com esse universo, mas sob quais fundamentos, para quais finalidades e com que compromisso ético-político o fará.

REFERÊNCIAS

AGUIAR JÚNIOR, Arlindo Alves de; SOUZA, Carlos Alberto de; LIMA, Fernando José; SILVA, Maria Eduarda. Rádio livre: experiências musicais e comunicacionais com estudantes privados de liberdade a partir da produção de podcast e da análise de raps, na Escola Estadual Antônio Carlos Gomes da Costa, em Ananindeua - Pará, Brasil. In: CONGRESSO DA ANPPOM, 33., 2023. **Anais [...]**. [S. l.]: ANPPOM, 2023. Disponível em: https://anppom.org.br/anais/anaiscongresso_anppom_2023/papers/1750/public/1750-7866-1-PB.pdf. Acesso em: 20 abr. 2026.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2021.

BRASIL. [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (2018)]. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 20 abr. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 8 jun. 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm. Acesso em: 20 abr. 2026.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 24 abr. 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 20 abr. 2026.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Código de ética do/a assistente social**. 10. ed. rev. e atual. Brasília, DF: CFESS, 2012. Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. Acesso em: 20 abr. 2026.
FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GONZÁLEZ, Mario Viché. Espaços virtuais de solidariedade e educação sustentável em redes de convivência. **Revista Pedagogia Social UFF**, [S. l.], v. 13, n. 3, 2023. DOI: https://doi.org/10.22409/rpsuff.v13i3.61010. Disponível em: https://periodicos.uff.br/pedagogiasocial/article/view/61010. Acesso em: 20 abr. 2026.

GRAMSCI, Antonio. **Os intelectuais e a organização da cultura**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1984.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. 10. ed. São Paulo: Cortez,

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244

Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

2018.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2022.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2007.

JENKINS, Henry. **Convergence culture**: where old and new media collide. New York: New York University Press, 2006.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. **Dos meios às mediações**: comunicação, cultura e hegemonia. 6. ed. Rio de Janeiro: UFRJ, 2009.

MARTÍNEZ-PÉREZ, Alejandro. El uso de la inteligencia artificial en el marco de la educación social. **Revista Entropía Educativa**, [S. l.], v. 2, n. 3, p. 173–188, 2024. Disponível em: https://n2t.net/ark:/59515/7a62d0. Acesso em: 20 abr. 2026.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 9. ed. rev. e aprim. São Paulo: Hucitec, 2006.

MÜNCH, Luciane Amaral Corrêa; ROCHA, Rafael; SANTOS, Patrícia; OLIVEIRA, Gabriel. Transmedia storytelling (narrativa transmídia) para aprendizagem de adolescentes em conflito com a lei: uma abordagem transdisciplinar para inovação no contexto das medidas socioeducativas. **ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, SP, v. 26, p. e024033, 2024. DOI: https://doi.org/10.20396/etd.v26i00.8673090. Disponível em: https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/8673090. Acesso em: 20 abr. 2026.

RIBEIRO, Elberto Teles; MARTINS, Lucas; FERREIRA, Ana Maria; ALMEIDA, Roberto. Tecnologias e inovações na promoção do antirracismo: uma análise interdisciplinar para a construção de uma sociedade inclusiva. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 9, n. 7, p. 1292–1300, 2023. DOI: https://doi.org/10.51891/rease.v9i7.10712. Disponível em: https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/10712. Acesso em: 20 abr. 2026.

SANTOS, Letícia Costa; GOMES, Rodrigo; BARBOSA, Juliana; NOGUEIRA, Camila. A Hora do Campo: radiodifusão e espaços virtuais como ferramentas de extensão universitária. **Revista ELO - Diálogos em Extensão**, Viçosa, MG, v. 13, 2024. DOI: https://doi.org/10.21284/elo.v13i.18377. Acesso em: 20 abr. 2026.

SILVA, Ediney Linhares da; MENDES, Marcos; COSTA, Vanessa; PEREIRA, Thiago. Tecnologias da informação e comunicação no serviço social: relato de experiência sobre documentário em projeto social esportivo. **Caderno Humanidades em Perspectivas**, [S. l.], v. 8, n. 19, 2024. Disponível em: https://www.cadernosuninter.com/index.php/humanidades/article/view/2918. Acesso em: 20 abr. 2026.

VALENTIM, Erika Cordeiro do Rêgo Barros; PAZ, Fernanda Alves Ribeiro. Serviço Social e

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244

Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 114–124, jan./abr. 2022. DOI: https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82538. Disponível em: https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/82538. Acesso em: 20 abr. 2026.

VELOSO, Renato dos Santos. Tecnologias da informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa, PR, v. 10, n. 2, 2011. DOI: https://doi.org/10.5212/Emancipacao.v.10i2.517534. Disponível em: https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/766. Acesso em: 20 abr. 2026.

DOI: https://doi.org/10.62236/48x6ph58
ISSN: 2447-0244

Esta obra está sob licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional