



11º Encontro Internacional de Política Social
18º Encontro Nacional de Política Social
Tema: Entre o capital e a vida: questão social,
crise ambiental e resistências
Vitória, ES, Brasil, 18 a 20 de agosto de 2026

Eixo: Serviço Social: fundamentos, formação e trabalho profissional

Extensão Universitária e TIC's: a experiência do Fala Serviço Social!

Priscila Keiko Cossual Sakurada¹

Resumo: Neste trabalho abordaremos sobre a experiência do projeto de extensão universitária “Fala Serviço Social!”, que é desenvolvido a partir do uso de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) via rede social Instagram. Para a exposição do trabalho, utilizaremos a metodologia qualitativa de relato de experiência, com uso do método de análise crítico-dialética e fontes bibliográficas que tratam sobre a temática. No trabalho abordaremos como o projeto surge, os caminhos percorridos até o momento e como as experiências na extensão tem permitido o desenvolvimento do caráter criativo e pedagógico na formação profissional. Ao final, tecemos algumas considerações acerca da ação enquanto estratégia ético-política de reafirmar a comunicação como um direito humano.

Palavras-chave: Extensão Universitária; Serviço Social e TIC; Formação Profissional; Comunicação; Redes Sociais.

University Extension and ICTs: the experience of Fala Serviço Social!

Abstract: This paper will address the experience of the university extension project "Fala Serviço Social!" (Speak Social Work!), which is developed using Information and Communication Technology (ICT) via the Instagram social network. For the presentation of this work, we will use the qualitative methodology of experience reporting, employing the critical-dialectical analysis method and bibliographic sources that address the theme. The paper will discuss how the project emerged, the paths taken so far, and how the experiences in extension have allowed the development of creative and pedagogical aspects in professional training. Finally, we will offer some considerations about the action as an ethical-political strategy to reaffirm communication as a human right.

Keywords: University Extension; Social Work and ICT; Professional Training; Communication; Social Networks.

1 Introdução

Com a instauração da pandemia da SARS-COV-2 (Covid-19) em março de 2020, quarentenas foram decretadas assim como outras medidas de segurança de saúde para mitigar a contaminação. A partir das medidas restritivas de convívio social, no âmbito da Escola de Serviço Social (ESS) da Universidade Federal Fluminense de Niterói (UFF-Niterói), vimos a necessidade de criar estratégias de diálogo com a

¹ Doutora e Mestre em Serviço Social pela UFRJ, Assistente Social pela UFES, graduanda em Sociologia pela UFF e professora do Departamento de Serviço Social da UFF – Niterói. Email: pkeiko@id.uff.br

comunidade acadêmica e sociedade para além dos e-mails, Facebook, Youtube e Mural de aviso do sistema IDUFF. Assim, em março de 2022 é criado o projeto de extensão universitária “Fala Serviço Social!”, que utiliza o espaço de comunicação virtual na rede social Instagram para as atividades de comunicação e informação, o qual será objeto de análise deste trabalho.

Sem o objetivo de esgotar o debate, iremos fazer uma breve apresentação do projeto “Fala Serviço Social!” e discorrer sobre como temos utilizado o Instagram para elaborar conteúdos sobre temas do cotidiano com a mediação do conhecimento propiciado no processo formativo. O nosso objetivo aqui é apresentar uma experiência extensionista que, tendo como referencial teórico o método crítico-dialético do marxismo, entende que o ciberespaço se constitui enquanto uma manifestação real das vivências, experiências e relacionamentos entre sujeitos. Portanto, não é divorciado da intencionalidade de quem organiza e cria a ferramenta de comunicação tecnológica, de quem usa e nem de como se organiza a vida material e concreta das relações sociais.

Desta feita, a partir da metodologia expositiva de relato de experiência, neste trabalho trataremos uso das TIC no Brasil e internacionalmente, como tem se dado o uso da internet no país e como a ferramenta Instagram tem sido utilizada pelo projeto a partir do caráter pedagógico, crítico, criativo e propositivo da profissão para pensarmos a nossa intervenção profissional.

Ao final, tecemos algumas considerações sobre os desafios de pensar a comunicação enquanto um direito humano na era digital, pautado na direção ético-política do Serviço Social que, no campo da comunicação, tem como diretriz a Política Nacional de Comunicação do conjunto CFESS/CRESS (Conselho Federal de Serviço Social e Conselhos Regionais de Serviço Social).

2 Os desafios da comunicação em tempos de redes sociais

Desde o final da década de 1970 temos observado um avanço no conhecimento científico e na revolução industrial, que vem acompanhada de uma revolução tecnológica, impactando diretamente no modo de produzir e reproduzir dentro da sociedade em nível mundial (Harvey, 2012; Antunes, 2018).

Ainda que o uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) nas relações sociais não seja um fato novo, sabemos que a partir da criação das chamadas ferramentas e plataformas de comunicação digitais (Facebook, Tik Tok, Instagram, Whatsapp, Telegram, etc) houvera um encurtamento do espaço e tempo nas comunicações e as informações passaram a ser disponibilizadas com os indivíduos, em muitos casos, em tempo real.

Em levantamento realizado em 2021 pela Reuters Institute, no Brasil 63% da população utiliza as redes sociais como fonte de informação (Isto é Dinheiro, 2021). Já em 2024, a Brazil Panels, em parceria com a Vasques Marketing Digital, estimou que mais de 90% dos brasileiros consideram as redes sociais como fundamentais para a disseminação de informações e notícias (Bússola, 2024).

De acordo com os dados da PNAD Contínua-TIC 2024 (IBGE, 2025), o percentual de pessoas com 10 anos ou mais no Brasil que utilizam a internet subiu de 88% em 2023 para 89,1% em 2024. Deste universo, em 2024 90,2% viviam em áreas urbanas e 81% em áreas rurais, sendo o acesso à internet utilizado majoritariamente para realizar chamadas de voz ou vídeo (95%), seguido de enviar e receber mensagens de texto, imagens ou voz (90,2%), assistir vídeos, filmes, programas e séries (88,5%) e em quarto lugar o uso das redes sociais (84,2%). Ainda de acordo com a pesquisa, 95,2% utilizam a internet todos os dias e apenas 0,6% utilizam com frequência inferior a uma vez por semana. Em se tratando de grupos etários, observou-se o uso diário superior a 94,7% nas faixas etárias de 14 anos a 39 anos, demonstrando a incorporação da internet no âmbito das relações sociais no país e da necessidade de entendermos como os brasileiros estão se relacionando com as TIC.

Isso porque, esta revolução tecnológica que ao mesmo tempo proporcionou que as informações dos primeiros casos de Sars-Cov-2 na China fossem divulgados de forma quase instantânea, acelerando o intercâmbio entre as agências de saúde na busca por uma resolução, também contribuiu para manipular as eleições americanas de 2016 e 2020 com vídeos, fotos e montagens falsas ou enganosas (AFP, 2020; Mars, 2018).

Além destes exemplos, no segundo semestre de 2024, após a inclusão de Elon Musk no “Inquérito das milícias digitais” (INQ 4957), o dono da rede X (antigo Twitter) foi intimado a indicar um representante legal no Brasil, sob pena da suspensão das atividades da rede social em questão. Dentre as questões levantadas pelo Ministro

Alexandre de Moraes estava o desrespeito a legislação brasileira no que tange a necessidade de ter um representante legal devidamente constituído em território nacional. Cumpre destacar que, no dia 17 de agosto de 2024 o X fechou seu escritório no Brasil, demitindo todos os funcionários (BdF, 2024). Além disso, no Inquérito que apura a disseminação de notícias falsas em redes sociais pelo Supremo Tribunal Federal (STF), o X (antigo Twitter) está sendo acusado de ter sido utilizado com fins políticos nas eleições de 2024, com o objetivo de beneficiar a extrema direita e foi alvo de ações do STF para a suspensão de contas utilizadas para disseminação informações falsas.

Sabemos que as chamadas fakes news não se constituem em elemento novo no que tange a comunicação social: a calúnia, difamação e injúria já existiam muito antes e, inclusive, são tipificadas como crimes previstos no Código Penal brasileiro desde 1940. Contudo, se antes tínhamos os chamados “boatos” ou “fofocas”, hoje, com o advento das TIC, estas informações falsas ou enganosas ganham “novas tecnologias” que possibilitam, não apenas circularem de forma mais rápidas, como também ganhar alcance para além do seu público inicial – comumente denominado “furar a bolha”.

Somado a isso, a partir dos anos de 2010, observamos a ascensão da Inteligência Artificial (IA) em escala global com sua incorporação de assistentes de vozes em aparelhos de comunicação e, atualmente, a expansão da chamada IA Generativa, que é capaz de criar textos, imagens, sons, vídeos e outros conteúdos, com impactos significativos no mercado de trabalho, privacidade de dados e viés algorítmico.

É fato que a sociedade precisa debater a regulamentação e as implicações éticas acerca do uso de IA considerando, principalmente, que estas tecnologias também estão sob o monopólio das chamadas big techs e vem sendo utilizadas por alguns segmentos da sociedade para espalhar Fake News.

Ademais, entendemos que as TIC's não são mecanismos despartados das ações e intencionalidades concretas de seus criadores humanos, mas é expressão de uma base material e social com o objetivo de atender uma finalidade humana (Velo, 2010). Por esta razão, exige compromisso e responsabilidade ética, especialmente quando se trata de informações que terão impactos significativos na realidade social.

Assim, em 2022, vimos a necessidade de assegurar que as informações compartilhadas no âmbito do Serviço Social tivessem precisão e confiabilidade, ainda mais naquele momento em que vivíamos em uma pandemia de Covid-19 e o ciberespaço passava a se constituir o principal local em que as pessoas buscavam as informações.

Isso porque, até as pessoas que tinham pouco ou nenhum contato com a tecnologia, naquele momento, precisaram aprender a fazer uso para assegurar o convívio social, de trabalho ou afetivo. Assim, o projeto “Fala Serviço Social!” surge em um contexto ainda pandêmico, em que era preciso garantir informações confiáveis e de atendimento dos interesses coletivos com a comunidade acadêmica e sociedade.

3 Fala Serviço Social! – O Instagram como ferramenta de comunicação crítica

Para que pudéssemos assegurar que o projeto fosse capaz de atingir o público-alvo pretendido (comunidade da ESS e sociedade), convidamos estudantes da ESS que tivessem interesse ou afinidade com o uso de redes sociais e criação de conteúdos digitais. Em seguida, realizamos estudos sobre a utilização das ferramentas de comunicação tecnológica e como poderíamos utilizá-las para potencializar o fortalecimento das atividades interdisciplinares e a capacidade de inserção criativa e propositiva do Serviço Social.

A partir dos estudos e pesquisas, escolhemos a plataforma Instagram como veículo de comunicação dialógica do projeto com a sociedade. Além disso, a equipe do projeto debateu o conceito do perfil, como a plataforma funcionaria, a construção da identidade visual do projeto, a frequência e conteúdo que seriam abordados, bem como a linguagem adequada para atingir o público-alvo e a análise do impacto junto com a sociedade.

Especificamente para o Serviço Social, conforme preconiza as Diretrizes Curriculares da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) de 1996, constitui como parte da formação profissional na graduação a criação e manutenção de relações com as organizações da sociedade civil e movimentos sociais visando a formulação e implementação de políticas sociais tendo a liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes. Articulada a liberdade enquanto valor central, o Código de Ética Profissional (CFESS, 1993)

preconiza enquanto princípios fundamentais a defesa da consolidação da cidadania e aprofundamento da democracia enquanto possibilidades de socialização da participação dos indivíduos com vista a sua autonomia e plena expansão social.

Desta feita, entendemos que a apropriação das TIC pelo Serviço Social não pode ser reduzida ao domínio dos recursos tecnológicos. Defendemos que a atuação profissional com as Tecnologia de Informação (TI) requer um “consistente acúmulo teórico-metodológico, ético-político e técnico-instrumental [...] [...]quanto a postura crítica que lhes permita se apropriarem desse recurso e colocá-lo a favor dos valores e princípios profissionais” (Veloso, 2010, p. 521).

Cumpramos destacar que o enfrentamento das desigualdades sociais brasileira perpassam pela apropriação do conhecimento crítico. Por esta razão, consideramos que a democratização do acesso por meio do uso de TI se constitui como um direito de todo o cidadão com vistas a potencializá-los como ferramentas que atendam as demandas da sociedade (Maciel; Fernandes, 2011).

Assim, orientado por meio das legislações e normativas profissionais (CFESS, 1993; Brasil, 1993; ABEPSS, 2001) e o papel da Universidade Pública na construção de estratégias que gerem impacto e transformação social, partimos do entendimento de que o uso das TIC pelo Serviço Social se apresentam como potencialidade para o fortalecimento das atividades interdisciplinares, propiciando uma formação de estudantes competentes em sua área de desempenho, com capacidade de inserção criativa e propositiva, no conjunto das relações sociais e no mercado de trabalho (ABEPSS, 2001).

Entendendo as TI “tanto como mediação quanto como integrante de um conjunto de instrumentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-instrumentais socialmente construídos” (Veloso, 2010, p. 518), o que temos observado é que o uso destas tem se colocado como um recurso estratégico para a profissão ainda pouco exploradas pelas unidades de formação acadêmica.

Ademais, conforme a Política de Comunicação do Conjunto CFESS/CRESS (CFESS, 2023, p. 12), a comunicação constitui-se como um direito humano que “pressupõe a liberdade coletiva de acessar, consumir, produzir e transmitir informações igualitárias”, sendo, desta forma, um bem público que deve estar a serviço

da sociedade e não das classes dominantes, que visam o lucro e a reprodução de seus interesses (CFESS, 2023).

Assim, partindo das competências profissionais previstas da Lei de Regulamentação da Profissão (Brasil, 1993) que enfatiza a necessidade de identificar os recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa dos direitos e que, conforme o Código de Ética do Serviço Social, se constitui como direito e responsabilidade do profissional se pronunciar em matérias de sua especialidade, sobretudo quando se trata de assuntos de interesse da população, entendemos que esse “recurso pode oferecer uma importante contribuição para o(a) profissional em sua tarefa de articular as diversas mediações no seu campo de atuação” (Veloso, 2010, p. 522).

Desta feita, durante o período de 2022 a 2024, o projeto direcionou suas ações na produção de conteúdos midiáticos na rede social Instagram voltados para as atividades e informações no âmbito da Escola de Serviço Social como: (i) Informes da Coordenação de Curso sobre planejamento de disciplinas; (ii) montagem de plano de estudos; (iii) oferta de bolsas de assistência estudantil, monitoria, de pesquisa e extensão; (iv) ofertas de estágios; (v) divulgação de eventos acadêmicos; (vi) organização de eventos de impacto social como “Setembro Amarelo”; (vii) elaboração de conteúdos sobre ID Jovem; (viii) criação de linktree com documentos e links que dizem respeito a vida universitária; (ix) divulgação de grupos e núcleos de ensino, pesquisa e extensão vinculados a ESS.

A partir de 2025, o projeto manteve a produção de conteúdos que dizem respeito a Escola, contudo, ampliou o seu escopo articulando elementos do cotidiano da sociedade, permitindo o acesso ao saber e passou a realizar parcerias institucionais com o objetivo de promover o incentivo da publicização, participação e democratização de informação e dos espaços públicos.

Assim, inicia-se a assessoria de comunicação do projeto, tendo como primeira parceria a Comissão de Avaliação Local (CAL) da ESS, onde a equipe do projeto contribuiu na construção do material a ser divulgado junto à comunidade acadêmica. A partir das necessidades da CAL, a equipe produziu a identidade visual do material e adaptou a linguagem do conteúdo para as redes sociais. Posteriormente, o projeto foi convidado a integrar a comissão organizadora do Centenário do Clóvis

Moura, que foi realizado entre os dias 10, 11 e 12 de setembro de 2025 na ESS com financiamento da Faperj e de forma interinstitucional (UFF, PUC-SP, USP, UFRJ, UFES). Para esta assessoria, o Fala ficou responsável pela criação do perfil @centenariaoclovismoura no Instagram, seu conteúdo, bem como toda identidade visual e propaganda do evento. O perfil do evento foi criado em julho de 2025 e contribuiu para a participação de cerca de 300 pessoas durante o Centenário, acumulando 849 seguidores no perfil que, após o encerramento da assessoria, segue em atividade pela organização do evento.

Atualmente, além da experiência da assessoria, o projeto tem realizado a produção de conteúdos que combinem o cotidiano da formação profissional com as relações sociais, tais como: (i) “ABC do SESO”, que organiza como verbete as palavras mais usadas no dia a dia do Serviço Social; (ii) Postagens sobre o processos de remoção e violência; (iii) a relação entre arte e política; (iv) gentrificação no Rio de Janeiro; (v) o que é o Serviço Social, (vi) temas como “feminicídio”, “machoesfera”, (vii) e os espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social e o trabalho e formação do Serviço Social.

O perfil no Instagram tem demonstrado a capacidade de capilaridade e participação de um público diverso que não só busca informações sobre o curso de Serviço Social na UFF, como também em conteúdos que dialoguem com a realidade social e as diversas formas de conceber o saber e sua aplicabilidade. Atualmente, o perfil dispõe de 1.601 seguidores, tendo, no período de 11 de abril a 10 de maio de 2026, alcançado 67.778 visualizações, sendo 40% de seguidores e 60% de não seguidores. Os conteúdos que mais alcançam os “não seguidores” são os reels (vídeos) com o percentual de 44,3%, seguido dos posts (29,2%). Conforme própria dinâmica da distribuição de conteúdos no Instagram, os “stories” (conteúdos compartilhados com visualização de 24 horas) são aqueles que os seguidores acessam mais (63,5%).

A busca da equipe em entender como funciona a rede social Instagram, a distribuição de conteúdo, quem é o público que acessa o perfil e como adaptar os conteúdos de caráter científico para a linguagem das redes, tem grande contributo do processo formativo em Serviço Social e a articulação do tripé ensino, pesquisa e extensão. Isso porque, ao entender como as relações sociais se expressam no âmbito daquela rede social, é possível pensarmos estratégias de decodificação que assegurem

que os ditos conteúdos científicos possam ser publicizados e apreendidos por qualquer pessoa tendo como base os princípios e valores defendidos pela profissão.

4 Considerações Finais

A experiência do uso de redes sociais para combinar atividades de ensino, pesquisa e extensão ainda não apresenta um quantitativo elevado no âmbito das Unidades Formativas capaz de precisar como este tipo de ferramenta pode assegurar a relação dialógica entre sociedade e universidade.

Contudo, partimos do entendimento de que, ao assegurar que a categoria e sociedade disponham de um lugar onde possa encontrar conteúdos sobre Serviço Social e direitos humanos, em especial em um território relativamente novo que é o ciberespaço via redes sociais, estamos estimulando a prestação de serviços e prática política que visa contribuir na transformação social com vistas a construção e difusão de valores da cidadania, bem como uma direção estratégica que contribua para a luta da classe trabalhadora.

Isso porque, ao transformar o perfil de Instagram em um projeto de extensão, estamos entendendo que os objetivos basilares da Política Nacional de Extensão Universitária se materializam ao colocar uma ferramenta de comunicação não como fim, mas como meio de interação dialógica entre universidade e sociedade. Ademais, como podemos observar, se antes os territórios em que as atividades extensionistas eram desenvolvidas estavam diretamente assentados em bases materiais (bairros, regiões, municípios, estado, país), com o advento das transformações societárias por meio da revolução digital, o chamado ciberespaço passa a se configurar como mais um dos espaços em os sujeitos estabelecem relações sociais de âmbito cultural, educacional, político, religioso, saúde, trabalho, produção e mobilização.

Desta feita, a partir do relato de experiência aqui apresentado, esperamos poder contribuir para adensar o debate acerca do uso das TIC e ciberespaço, buscando entender como as relações sociais vem sendo constituídas e como pensar estratégias de uma comunicação crítica que sirva tanto para abordar temas e conteúdos pertinentes à profissão quanto a sociedade em geral.

Por fim, entendemos que o projeto se constitui como uma proposta importante porque as atividades desenvolvidas exigem dos extensionistas a capacidade ontocriativa de identificar no cotidiano como os conhecimentos acadêmicos podem convergir para ampliar o acesso ao saber e o desenvolvimento tecnológico e social que atendam aos reais interesses da sociedade.

Referências

ABEPSS, Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. Diretrizes Curriculares para os Cursos de Serviço Social. ABEPSS, 2001. Disponível em: https://media.webfans.com.br/abepss/uploads/2016/03/documento_202303021650422939500.pdf. Acesso em 05 abr. 2022.

AFP. Manipulação das redes sociais nas eleições americanas em 2020 vem dos EUA, não da Rússia. *Carta Capital*, 2020. Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2018/02/24/internacional/1519484655_450950.html. Acesso em 11 mar. 2026.

Antunes, Ricardo. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.

BdF. X, de Elon Musk, fecha escritório no Brasil e fala de “ameaça” de Moraes. *Brasil de Fato*, 2024. Disponível em <https://www.brasildefato.com.br/2024/08/17/x-de-elon-musk-fecha-escritorio-no-brasil-e-fala-de-ameaca-de-moraes/>. Acesso em 11 out. 2025.

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Brasília, 1993.

Bússola. 90% dos brasileiros consideram redes sociais importantes para disseminação de informações e notícias. *Exame*, 2024. Disponível em: <https://exame.com/bussola/90-dos-brasileiros-consideram-redes-sociais-importantes-para-disseminacao-de-informacoes-e-noticias/>. Acesso em 07 set. 2025.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. Política Nacional de Comunicação – Conjunto CFESS-CRESS. Brasília: CFESS, 2023. Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/POLITICA_COMUNICACAO_CFESS-CRESS.pdf. Acesso em 07 mar. 2026.

CFESS, Conselho Federal do Serviço Social. Código de Ética da/o Assistente Social. CFESS, 1993. Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. Acesso em 05 abr. 2022.

Harvey, David. **Condição Pós-Moderna**. São Paulo: Edições Loyola, 2012.

Maciel; A. L. S.; Fernandes, R. M. C. Tecnologias sociais: interface com as políticas públicas e o Serviço Social. In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 105, São Paulo, 2011.

Mars, Amanda. Como a desinformação influenciou nas eleições presidenciais? *EL País*, 2018. Disponível em:

https://brasil.elpais.com/brasil/2018/02/24/internacional/1519484655_450950.html.

Acesso em 11 mai. 2026.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2024. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua, 2025. Disponível em:

https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102193_informativo.pdf. Acesso

em 11 mai 2026.

Veloso, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. In: **Emancipação**, n. 10(2), Ponta Grossa, 2010.