

## SESIÓN DE TRABAJO EN PORTUGUÉS - SESSÃO DE TRABALHO EM PORTUGUÊS

### **SESSÃO 3.** Experiências de Serviço Social Digital em Portugal

#### Coordenadores

- Jorge Manuel Leitão Ferreira, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

#### Tema a ser tratado na sessão de trabalho

Vivemos na era da sociedade da informação, o que significa para todas as áreas profissionais, novos desenvolvimentos com impacto nas respostas e serviços sociais, o que, por sua vez pretende, melhorar o nível de vida das pessoas. Durante o período COVID-19, Portugal confrontou-se com uma crise sanitária, mas também com uma crise social. Assistimos a grandes dificuldades no setor social não tanto a capacidade política ou institucional, mas essencialmente ao nível da resposta social efetiva aos cidadãos. Uma grande parte destas dificuldades tem por razão principal o baixo conhecimento e domínio aplicado de competências digitais que facilitam as necessárias adaptabilidades do profissional de forma rápida e emergente ao contexto de emergência social. Com este simpósio procura contribuir com conhecimento para o aprofundamento do modelo colaborativo no campo da intervenção social com inclusão da participação dos utilizadores, a coordenação entre administrações, uma melhor gestão dos recursos, a antecipação e previsão das necessidades e a interação entre diferentes agentes virtuais. Temos por objetivo introduzir na reflexão o conhecimento produzido pela prática social mais centrado na dimensão técnica do processo de intervenção e resposta, tendo por finalidade melhorar os serviços prestados aos utilizadores e a aplicação de metodologias centradas na pessoa, de âmbito digital. Integramos também o processo comunicativo com públicos com Necessidades Educativas Especiais, demências e outras, como as pessoas com deficiências auditivas ou linguísticas que encontram nas respostas digitais os meios mais eficazes para comunicar as suas necessidades e fazer o seu trabalho com um profissional de ação social.

#### Objetivos

- Estimular a aplicação das TICs nas práticas de Ação Social.
- Fomentar competências digitais nos profissionais de intervenção social.
- Analisar a competência comunicativa entre o presencial e o virtual.
- Coletivizar as práticas da ação social com recurso a ferramentas digitais e do E-Social Work.

## Destinatários

- Conhecimento das competências e ferramentas digitais aplicadas á ação social.
- Intercâmbio de experiências promotoras de circulação de conhecimento sobre E- Social Work e Digital Social Work.
- Reflexão critica sobre o processo metodológico de intervenção social no quadro da Proteção de dados e das dimensões ético-deontológicas do Serviço Social.
- Promoção de uma nova reconfiguração da identidade e das práticas do Serviço Social na transição para modelos colaborativos de ação e de foco interprofissional.
- Introdução dos conceitos básicos da literacia sobre E- Social Work e ou Digital Social Work, numa relação de compromisso com as TICs.

## Palavras chave

Práticas profissionais; Práticas digitais; Teletrabalho; Serviços Sociais