

# iscte

INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

---

Serviço Social Digital: Práticas e competências dos assistentes sociais

Bruna Martins Correia Franco

Mestrado em Serviço Social

Orientador:

Professor Doutor Pablo Álvarez-Pérez, Professor Auxiliar  
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Novembro, 2021

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Serviço Social Digital: Práticas e competências dos assistentes sociais

Bruna Martins Correia Franco

Mestrado em Serviço Social

Orientador:

Professor Doutor Pablo Álvarez-Pérez, Professor Auxiliar  
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Novembro, 2021



## Agradecimentos

Agradeço em primeiro lugar ao Professor Pablo Álvarez por todo o apoio prestado ao longo do percurso de elaboração desta dissertação, por ter sido uma fonte de motivação ao longo da elaboração da investigação, pelo tempo que despendeu para me apoiar na elaboração do trabalho e por partilhar comigo a visão sobre o tema.

Agradeço ainda a toda a equipa de professores de Serviço Social do Iscte, com quem aprendi muito do que sei sobre a profissão e disciplina académica e que incentivam o sentido crítico, desafiando os estudantes a pensar a profissão no seu todo.

Deixo um agradecimento a todos aqueles que responderam e partilharam o inquérito construído como instrumento de recolha de dados da presente dissertação. Sem eles não teria sido possível a conclusão do estudo.

Agradeço à minha família, em especial à minha mãe e à minha avó, que sempre apoiaram e incentivaram as escolhas que tenho vindo a fazer em termos académicos e que sempre mostraram preocupação durante todo o processo.

Por último, um agradecimento de especial ao Carlos, por ser das pessoas que mais me inspira, desafia e incentiva a tentar ser mais e melhor. És sem dúvida um exemplo de que o esforço e dedicação compensam, obrigada por todos os momentos em que não me deixaste desistir.

## Resumo

A digitalização da sociedade está a mudar o nosso comportamento, as nossas instituições e as profissões, entre as quais o Serviço Social. Os cidadãos, na sua vida profissional e de lazer, estão imersos em processos de interação mediados pelas tecnologias de informação e comunicação, quer como consumidores intensivos de redes sociais, quer como utilizadores de vários serviços. A adaptação a este novo ambiente é um dos principais desafios do Serviço Social como disciplina científica e como profissão.

O presente estudo, de natureza exploratória, recorre a inquéritos por questionário para perceber como se caracteriza a utilização da tecnologia por parte dos assistentes sociais e as suas competências digitais. Com a análise e discussão dos resultados, compreende-se que a tecnologia ainda apenas é utilizada como auxiliar em algumas etapas da prática profissional e não como uma especialização da prática, privilegiando-se a utilização de meios tecnológicos comuns (Microsoft Word, Excel, Chamadas de voz, Pen drive's e discos externos, etc.). Quanto às competências digitais, estas ainda ficam aquém quando se destinam a criação de conteúdos inovadores e garantia da segurança e privacidade online. No final, apresentamos as linhas orientadoras do Serviço Social Digital com enfoque sobre o uso tecnológico.

Palavras-chave: Serviço Social, tecnologia, competências digitais.

## Abstract

The digitalization of society is changing our behavior, our institutions and professions, including Social Work. Citizens, in their professional and leisure lives, are immersed in interaction processes mediated by information and communication technologies, both as intensive consumers of social networks and as users of various services. The adaptation to this new environment is one of the main challenges of Social Work as a scientific discipline and as a profession.

In the present study, of an exploratory nature, we used questionnaire surveys to understand how social workers' use of technology and their digital skills are characterized. With the analysis and discussion of the results, it is understood that technology is still only used as an auxiliar in some stages of professional practice and not as a specialization of the practice, privileging the use of common technological means (Microsoft Word, Excel, Voice calls, Pen drives and external disks, etc.). As for digital skills, these still fall short when it comes to creating innovative content and ensuring online security and privacy. In the end, we present the guidelines on Digital Social Service with a focus on technological use.

Keywords: Social Work, technology, digital skills.

Índice	
Agradecimentos	
Resumo .....	V
Abstract .....	VI
Índice de quadros .....	IX
Índice de figuras .....	X
Siglas .....	XI
Introdução .....	1
Estado da arte .....	4
Capítulo 1: Quadro Teórico/Analítico.....	9
1. Modelos teóricos associados à expansão da tecnológica .....	9
2. Serviço Social Digital .....	10
3. Competências digitais para a intervenção social .....	13
Capítulo II: Metodologia .....	16
1. Objeto de estudo e campo empírico .....	16
2. Universo .....	16
3. Amostra .....	16
4. Lógica e estratégia de investigação .....	17
5. Técnica de recolha de dados .....	18
6. Técnica de análise de dados .....	19
7. Limites e constrangimentos .....	20
Capítulo III: Análise e discussão dos resultados .....	21
1. Caracterização dos inquiridos.....	21
2. A perceção dos assistentes sociais relativamente ao uso da tecnologia na esfera pessoal e profissional.....	24

3. Delineação do uso da tecnologia na esfera pessoal e profissional.....	27
4. Competências digitais dos assistentes sociais .....	31
Conclusões .....	35
Referências bibliográficas	
Anexos	
Anexo A – Formação base dos inquiridos .....	44
Anexo B – Sexo dos inquiridos .....	44
Anexo C – % de inquiridos por nível de acesso, na sua vida pessoal, aos variados conteúdos online na sua vida pessoal .....	44
Anexo D – % de inquiridos por nível de acesso aos variados conteúdos online na sua vida profissional .....	46
Anexo E - Correlação Rho de Spearman entre a variável idade e variável frequência de interação social online dos mesmos a nível pessoal .....	48
Anexo F - Correlação Rho de Spearman entre a variável idade e variável frequência de interação social online dos mesmos a nível profissional .....	48
Anexo G - Associação entre a frequência de uso tecnológico dos profissionais e público-alvo de intervenção .....	49
Anexo H – Dispositivos e meios tecnológicos utilizados na esfera profissional .....	49
Anexo I – Dispositivos e meios tecnológicos utilizados na esfera pessoal .....	50
Anexo J – Tipo de conteúdo consumido profissionalmente pelos inquiridos .....	52
Anexo K – Tipo de conteúdo consumido na vida pessoal dos assistentes sociais .....	52
Anexo L – % de inquiridos por nível de competência de Navegação, procura e filtragem de informação .....	53
Anexo M – % de inquiridos por nível de competência de avaliação da informação .....	53
Anexo N – % de inquiridos por nível de competência de armazenamento, sistematização de informação e filtragem de informação .....	54
Anexo O -% de inquiridos por nível de competência de Interação através da tecnologia..	54
Anexo P - % de inquiridos por nível de competência de colaboração através das tecnologias.....	54



Anexo Q – Relação entre a variável concelho onde os profissionais exercem a sua profissão e o nível de competência para colaborar através de canais digitais através do V de Cramer .....	54
Anexo R – Relação entre a variável setor de intervenção dos assistentes sociais relaciona-se com o nível de competência quanto à modificação, aperfeiçoamento e combinação de recursos .....	55
Anexo S – Relação entre o setor de intervenção e o nível de competência relacionado com a proteção dos dispositivos e perceção das ameaças e riscos online por parte dos profissionais .....	55
Anexo T – Relação entre a idade dos inquiridos e as tecnologias utilizadas pelos inquiridos na tarefa “diagnóstico social” da prática profissional dos inquiridos.....	55

## Índice de Quadros

Quadro 1 – Vertente pessoal VS. vertente profissional da percepção dos assistentes sociais sobre a utilização das tecnologias .....	26
Quadro 2 - Vertente pessoal VS. vertente profissional sobre o tipo de tecnologias e conteúdo digital consumido pelos inquiridos .....	28
Quadro 3 – As tecnologias mais utilizadas por parte dos profissionais de acordo com as ações presentes na prática profissional .....	29
Quadro 4 – Tecnologias utilizadas pelo inquiridos na fase de atendimento, acolhimento e abertura do processo social de acordo com os anos de experiência profissional .....	31
Quadro 5 – Teste qui quadrado para a associação entre as competências quanto à modificação, aperfeiçoamento e combinação de recursos e o tipo de organização onde os profissionais se inserem .....	34
Quadro 6 – Teste qui quadrado para a associação entre as competências de proteção online e os anos de experiências profissional dos inquiridos .....	34

## Índice de Figuras

Figura 1 - % de inquiridos por setor de intervenção .....	21
Figura 2 - Idade dos profissionais por grupos etários .....	22
Figura 3 - % de inquiridos por distrito de, Portugal Continental e Ilhas, onde exercem a sua profissão .....	22
Figura 4 - % de inquiridos por tipo de organização onde exercem a sua profissão como assistentes sociais .....	23
Figura 5 - % de inquiridos por intervalo de tempo de exercício da atividade profissional como assistente social .....	23
Figura 6 - Frequência de interação social online na vida pessoal dos assistentes sociais .....	24
Figura 7 - Frequência de interação social online na vida profissional dos assistentes sociais .....	24
Figura 8 – Nível de resiliência dos inquiridos face à utilização de tecnologias ...	27
Figura 9 - % de inquiridos por nível de competência quanto à modificação e criação de conteúdo digital .....	32
Figura 10 - % de inquiridos por nível de competência quanto à incorporação de novas ferramentas e tecnologias .....	32
Figura 11 - % de inquiridos por nível de competência quanto à proteção os seus próprios dispositivos e perceber as ameaças e os riscos online .....	33
Figura 12 - % de inquiridos por nível de competência quanto à proteção os seus próprios dispositivos e perceber as ameaças e os riscos online.....	33

## Siglas

National Association of Social Workers (NASW)

Association of Social Work Boards (ASWB)

Council on Social Work Education (CSWE)

Clinical Social Work Association (CSWA)

Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)





## **Introdução**

Desde o século XX que o desenvolvimento da tecnologia, sustentando-se na criação e a expansão da internet, originou debates e reflexões teóricas sobre o seu impacto para a sociedade, começando a formar-se a ideia de que estaríamos a caminhar para um novo tipo de sociedade, com várias denominações como “Sociedade de Informação”, “Terceira Vaga”, “Nova Era”, “Sociedade da Informação”, “Sociedade do Conhecimento”, “Era Digital”, “Idade Cibernética”, “Sociedade em rede”, no entanto, todas estas expressões abordam as tecnologias como fator de reconfiguração do modo de ser, estar, agir, relacionar e existir das pessoas. (Gouveia, 2004; Kohn & Moraes, 2007). Ou seja, na vida quotidiana incorporam-se produtos digitais derivados das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e o dia-a-dia é condicionado pela conectividade, permitindo processos de interação social e troca como nunca tinha sido possível. Desta forma, a gestão da inovação tecnológica tornou-se uma prioridade em muitas vertentes da vida humana. (Peláez, 2014; Peláez, 2015a).

São variados autores que analisam as possíveis mais-valias ou riscos desta expansão tecnológica. Giddens (2014) alerta para situações de risco que surgiram, pois segundo o mesmo a estabilidade e a previsibilidade, que alguns autores defendem que se adquiriu com o desenvolvimento da ciência e tecnologia, não se verificaram. Mas verifica-se sim, o aumento da mobilidade, a flexibilidade, a fluidez, a relativização, a fragmentação, o crescente individualismo e quebra dos laços sociais, as ruturas de fronteiras e barreiras, as fusões, o curto prazo, o imediatismo, a descentralização, a imprevisibilidade e o consumo (Amaro, 2015).

Já Cabrera et.al (2005) defende que existe uma vasta gama de possibilidades de modernidade digital na intervenção social, como o acesso à informação, formação tanto para profissionais como para a população em geral, facilitação as relações sociais, procura de emprego e incorporação no mercado de trabalho, etc.

Se por um lado, na perspetiva destes autores estariam em causa o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030, que incluem medidas como a redução das desigualdades, o consumo e produção responsáveis, a manutenção de cidades e comunidades sustentáveis, por outro, segundo o Human Development Reports (2019),” (...) a inovação tecnológica será crucial para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável”.

Visto que o desenvolvimento da tecnologia levou a uma mudança na conceção do mundo (Friedman, 2005), alterando formas de pensamento, hábitos culturais, mercados de trabalho e por aí além, também trouxe uma mudança em todos os campos do conhecimento e o Serviço

Social não é exceção (Coe Regan & Freddolino, 2008). Desta forma, as tecnologias devem ser consideradas como uma ferramenta de intervenção, que apresenta vantagens e desvantagens (Arriazu & Fernández-Pacheco, 2013), e não podem ser ignoradas ou simplesmente rejeitadas (Coleman, 2011). Essa profissão tem como pilares a comunicação e o relacionamento (Turner, 2011), e estes aspetos são cada vez mais concebidos como experiências virtuais, além de que, é uma área que trabalha com o ambiente em que as pessoas se inserem e atualmente, este ambiente também se baseia nas redes que se estabelecem online. Ou seja, pensar no desempenho profissional fora das TICs é pensar no Serviço Social de forma restrita.

Assim sendo, a tecnologia é uma ferramenta cada vez mais a ter em conta na área do Serviço Social e as associações internacionais de Serviço Social, como o CSWE e a NASW, incentivam os assistentes sociais a aplicar meios tecnológicos na sua profissão para a construção e manutenção de relações e aumentar o acesso à informação (NASW, ASWB, CSWE, & CSWA, 2017).

Pretende-se com a presente investigação proporcionar uma visão relativamente ao uso da tecnologia na prática profissional dos assistentes sociais e em comparação com a sua vida pessoal, e ainda, as competências dos mesmos relativamente à utilização da tecnologia em contexto profissional. Neste sentido é formulada a seguinte pergunta de partida: Como se caracteriza o uso tecnológico e as competências digitais do assistente social, durante o exercício da prática profissional?

Para responder a esta pergunta tem-se como objetivo geral: Sistematizar linhas orientadoras sobre o Serviço Social Digital, com enfoque sobre o uso tecnológico por parte dos assistentes sociais e as suas competências digitais. Como objetivos específicos, pretende-se analisar a perceção dos assistentes sociais relativamente ao uso da tecnologia na esfera pessoal e profissional; delinear o uso tecnológico na esfera pessoal e profissional dos assistentes sociais; analisar as competências digitais do assistente social relativamente à utilização da tecnologia na prática profissional

Como tal, é perceptível que a presente investigação tem a pretensão de desenvolver e validar conhecimentos relativos ao uso da tecnologia e as competências digitais dos assistentes sociais relativamente a esse uso. Por conseguinte, a estratégia metodológica assenta na natureza quantitativa, sustentada pelo modelo hipotético-dedutivo, sendo a técnica de recolha de dados selecionada um inquérito por questionário online, fundamentado no capítulo 3.

A presente dissertação encontra-se organizada em três capítulos principais: no primeiro é efetuada uma investigação de carácter teórico relativamente às teorias e conceitos associados ao desenvolvimento tecnológico, como o capital social online e a interação social online, no que



consiste o “Serviço Social Digital” e as suas principais características, e ainda que competências digitais deve ter o assistente social para praticar esta vertente da prática profissional; no segundo capítulo são referidos os processos metodológicos percorridos na presente investigação e que estruturam a recolha e tratamento dos dados obtidos; o terceiro capítulo apresenta a análise descritiva dos resultados obtidos no inquérito e uma breve discussão dos mesmos em confronto com a literatura analisada ao longo do estudo, terminando-se posteriormente com as conclusões da investigação.

## Estado da arte

Para a procura de investigações sobre o tema foram utilizados os seguintes critérios: a) que estejam relacionadas com a área de Serviço Social; b) publicadas nos últimos cinco anos (2015-2020); e c) com enfoque na dimensão digital/tecnológica presente na prática profissional. Dos 39 artigos encontrados, 15 foram excluídos por não responderem aos critérios mencionados abaixo, pós a leitura dos títulos e do resumo/abstract, os restantes 24 artigos foram analisados. Estas investigações foram publicadas em revistas científicas indexadas e realizadas em grande maioria na Europa.

Conceitos como o armazenamento de dados em nuvem, a proteção de dados, o *big social data*, o capital social online, e as redes sociais online têm ganho espaço nas investigações realizadas no campo do Serviço Social. Mateo, Poyato e Marcuello Servos (2018) e Goldkind, Wolf & Jones (2016) reforçam as mudanças societárias a diferentes níveis, e a intensificação do uso das tecnologias de informação e comunicação, sendo que a incorporação das tecnologias no Serviço Social originou que fosse encarada como uma especialização da prática, desenvolvida nos artigos de Castillo de Mesa et. al. (2019) e António López-Péalez & Marcuello- Servós (2018a).

Quanto aos artigos analisados, a grande maioria foca-se na investigação de aspetos teórico-concetuais. Destes artigos, existem reflexões sobre estudos de caso, um deles considerando um programa de intervenção com pessoas vulneráveis de uma ONG (Mateo, Poyato e Marcuello Servos, 2018) e outro com ênfase nas questões éticas do assistente social online (Boddy & Dominelli, 2016). Alguns exemplos destas questões éticas são a dificuldade em captar a informação completa, a privacidade online, o consentimento online, a indefinição de fronteiras entre o público e privado e a desigualdade de poder face a pessoas sem acesso ao digital.

Metade das investigações são apenas revisões de literatura que abordam temas como a intervenção com pessoas idosas e as novas tecnologias (Robles & Martín, 2019; e Fan, 2016), e os desafios que surgem com a incorporação das tecnologias na intervenção social (Aguilar-Idañez et al., 2018; López Peález & Marcuello Servós, 2018a; López Peález & Marcuello Servós, 2018b), entre os quais, as transformações da intervenção e das técnicas, da interação com os sujeitos de intervenção e as suas necessidades, e das organizações; também a capacidade de aceder, adaptar e criar novos conhecimentos e novos métodos de intervenção social usando as TICs, a necessidade de formação tecnológica por parte dos profissionais, e

associam-se problemas como a desumanização, desinformação, pirataria, roubo de identidade, abandono da intervenção, ou a intensificação crescente do trabalho.

Nestas revisões literárias também está presente um dos temas centrais da evolução tecnológica – as redes sociais e as tecnologias de comunicação, e de que maneira se relacionam com o Serviço Social (Chan, 2015; Turner, 2016; Byrne & Kirwan, 2019). Nas redes sociais os utilizadores constroem relações pessoais ou profissionais, e as mesmo estão a alterar a textura social da sociedade. Os estudos sugeriram que as redes sociais podem contribuir potencialmente para vários processos do Serviço Social, incluindo: acolhimento e acompanhamento do utilizador do serviço, avaliação de necessidades, intervenção e avaliação de projetos. Incluídos nos artigos de investigação analisados, encontram-se investigações quantitativas que exploram este tema relativo ao uso tecnológico dos assistentes sociais (Chan & Holosko, 2015), tanto quanto à perceção dos profissionais quanto a esta utilização (Lavié & Fernandez, 2018), como a avaliação de instrumentos digitais dedicados ao Serviço Social (Rosa et. al, 2018). Por sua vez, estudos com carácter qualitativo que se relacionam com os temas anteriormente mencionados (Lagsten & Andersson, 2018), sendo um deles focado em assistentes sociais licenciados em 2016, com a ideia principal de analisar a utilização da tecnologia como um instrumento útil para a prática profissional dos assistentes sociais. (Rengifo et. al 2019). Também existem investigações de carácter mistas, que se direccionam para questões como a formação digital (Goldkind et. al. 2016), e meios digitais como blogs de Serviço Social, determinando se existe uma comunidade virtual temática em serviço social, quais são suas características, e se os blogs são, ou podem se tornar, novas ferramentas de socialização profissional. (Aguilar Idanez et. al.2018). Destaca-se ainda o papel das tecnologias de comunicação móvel no estabelecimento do contacto e presença com os sujeitos, favorecendo o uso proativo de dispositivos móveis como um componente da prática direta. (Simpson, 2017).

Por último, López Peláez, García & Massó (2018a) realizaram uma meta-análise que aborda vários fatores gerais sobre o tema em questão, como o impacto, a mais-valia e os usos específicos das tecnologias em diferentes aspetos do serviço social, as questões éticas envolvidas e a atenção especial que deve ser dada à formação dos assistentes sociais.

Se se classificar todos estes artigos de investigação por campos de análise, chegar-se-á à conclusão que existe um conjunto que analisa a presença das redes sociais na prática profissional e no ensino. (Aguilar Idanez et. al. 2018; Rosa et. al, 2018; Chan, 2015; Turner, 2016). As principais ideias destes artigos destacam os fatores internos e externos que determinam os níveis atuais de utilização das redes sociais no Serviço Social, as implicações

das redes sociais e as oportunidades oferecidas para a educação e prática do serviço social, referindo questões como falta de controle de qualidade, confiabilidade, confidencialidade e privacidade. E identificam lacunas atuais na literatura, visto que na área do Serviço Social, a preocupação de pesquisa dominante relativamente aos meios de comunicação digital direciona-se maioritariamente para a ética profissional do que para a sua aplicação na intervenção.

Outro conjunto de artigos tem como principal campo de análise os padrões e desafios éticos do Serviço Social na era digital, entre os quais a privacidade, confidencialidade, consentimento informado, limites profissionais, conflitos de interesse, documentação, abandono do sujeito e profissionalismo (Reamer, 2015; Boddy & Dominelli, 2016).

O maior grupo de artigos tem como campo de análise a utilização das TIC no exercício profissional em geral. (Goldkind et. al. 2016; Lagsten & Andersson, 2018; Rengifo et. al 2019; Lavié & Fernandez, 2018; Aguilar-Idañez et al., 2018; López Peález & Marcuello Servós, 2018a; López Peález & Marcuello Servós, 2018b; López Peláez, García & Massó, 2018; Mateo, Poyato e Marcuello Servos, 2018).

Destaca-se a investigação de Aguilar Idanez et. al. (2018), que analisou os blogs online especificamente de Espanha, Itália França e Portugal. Os resultados do estudo indicam que as TIC ainda parecem desempenhar um papel muito limitado na disciplina de Serviço Social. Quanto aos aspetos que justificam este papel ainda limitado na prática profissional, destaca-se a investigação de Goldkind, Wolf & Jones (2016), que refere a abertura institucional onde o profissional trabalha como um fator decisivo para a utilização das tecnologias na prática profissional, privilegiando dimensões de análise como a flexibilidade e inovação. Além disso, o estudo de Robles & Cano (2018), destacou como possíveis fatores que comprometem a utilização das TIC: a necessidade de formação profissional neste âmbito (López Peláez, García & Massó, 2018; Chan & Holosko, 2015), dificuldade acesso as tecnologias por parte do sujeito de intervenção ou do profissional e possível perda de comunicação não verbal. Ainda Pealez & Marcuello-Servos (2018) mencionam questões relativas à desumanização e deterioração da relação com o sujeito de intervenção, a pirataria de sistemas informáticos, e escassez de legislação relativamente a estes assuntos, e também a maior intensificação de trabalho, como já referido anteriormente.

Neste sentido também é importante realçar os resultados das entrevistas da investigação de Simpson (2017), que realçam a importância da comunicação e manutenção do relacionamento com o profissional e necessidade de conhecimento e compreensão em relação à comunicação

na era digital, sendo fundamental que os profissionais do Serviço Social desenvolvam novas competências digitais.

O estudo de Byrne e Kirwan (2019) verificou que as tecnologias de comunicação online têm como benefícios o auxílio relativamente a eficiência e a eficácia nas comunicações, e Chan e Holosko (2015) avaliaram 17 artigos documentam intervenções baseadas em tecnologia e constataram que todos indicaram resultados positivos de intervenção, afirmando que a maioria era de qualidade "boa" ou "justa" em termos de validade. Por fim, o Serviço Social gerontológico e utilização das TIC é ainda um dos campos existentes neste leque de artigos de investigação (Robles & Martín, 2019; e Fan, 2016).

Relativamente aos artigos que se destinam à intervenção, temos aqueles que se focam na utilização das redes sociais online pelos assistentes sociais e padrões de conectividade dos sujeitos de intervenção, destacando como ideias principais, o facto das existir um reflexo entre online e offline quanto aos relacionamentos nas comunidades online; o capital social online, entendido como a combinação de conectividade e interação online, correlacionou-se com a resiliência dos sujeitos de intervenção e os resultados revelam que tanto a conectividade quanto a interação se alimentam e têm correlações com a resiliência; a existência de padrões de conectividade e interação que dão origem a comunidades de prática nas redes sociais em torno de domínios e práticas de assistente sociais. Sendo assim, há oportunidade de incorporar redes sociais online na intervenção social como uma fórmula para a inovação social que melhora a troca de informação e a cooperação entre profissionais e organizações. (Castillo de Mesa et al., 2018 e Castillo de Mesa & Jacinto, 2020; Castillo De Mesa et. al. 2019). Quanto aos campos de intervenção, dedicam-se essencialmente à intervenção comunitária e tendo como principais domínios digitais analisados as interações nas redes sociais online, por exemplo, como se desenrolam os padrões de conectividade no LinkedIn, se as interações nas redes sociais online refletem as interações na vida pessoal dos profissionais e se a sua conexão online está de algum modo relacionada com a resiliência dos assistentes sociais, através de amostras de profissionais que utilizam o Facebook.

Voltando aos métodos de pesquisa como base para a intervenção, é notório que também estes se adaptaram aos avanços tecnológicos, sendo métodos e técnicas que se integram nos "ambientes virtuais", tais como: a realização de netnografias (Castillo De Mesa et. al, 2018), criação de grupos de foco virtual que utilizam sessões online e plataformas específicas, exemplo disso é a investigação de Castillo de Mesa et. al. (2018) em que 50 utilizadores do Serviço Social foram incluídos em um grupo online criado no Facebook para a análise dos padrões de

conetividade. Outro dos métodos aplicados está relacionada com a análise de conteúdo digital como nos artigos de Aguilar Idanez et. al. (2018), Chan & Holosko, (2015) e Rosa et. al. (2018).

Reamer (2015) e Body & Dominelli (2016) realizam as suas pesquisas sobre os desafios éticos relativamente à utilização da tecnologia na prática profissional do assistente social. Os estudos realizados após 2017, como o estudo de López Peláez, García & Massó (2018), têm como base o documento com normas orientadoras relativamente à utilização da tecnologia pelos assistentes sociais - criado pela NASW, ASWB, CSWE & CSWA - “Standards for Technology in Social Work Practice”. Os resultados da investigação de López Peláez, García & Massó (2018) referem que entre os desafios éticos mencionados, os mais presentes são as questões relativas limites profissionais, conflitos de interesse, confidencialidade e privacidade com vista à proteção de dados determinada pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (2016).

Durante a realização da pesquisa bibliográfica, apenas foi encontrada uma investigação realizada no âmbito do Serviço Social Digital com resultados correspondentes a Portugal. O artigo é de Aguilar Idanez et. al. (2018) e concluiu-se que os blogs portugueses não têm um alcance global tão grande quanto Espanha e Itália e que existe um fraco desenvolvimento da presença do digital na área do Serviço Social na França, Itália, Portugal e Espanha a nível global.

## **Capítulo 1: Quadro Teórico/Analítico**

### **1. Modelos teóricos associados à expansão da tecnologia**

O atual universo de socialização oferecido pelos meios digitais pode ser uma alternativa para o desenvolvimento de soluções para a conectividade, interação e promoção comunitária. Com o desenvolvimento e expansão da tecnologia, emergência das redes sociais online, e consequente aparecimento da “Web 2.0” (O’Reilly, 2005), cresce a complexidade, expande-se a conectividade e reduz-se as distâncias, permitindo a criação e manutenção de relacionamentos. Neste sentido, as pessoas passam a ter maior facilidade de acesso para se interligarem e manter laços sociais mesmo em redes geograficamente dispersas, ajudando ao aumento do capital social e satisfação da necessidade de relacionamentos sociais.

Nas suas interações sociais, as pessoas tendem a gerar comunidades fechadas com pessoas do círculo íntimo, tornando a informação repetida e existindo a tendência a gerar estruturas de grupos fechados. Para superar estas barreiras, surgem teorias de capital social. O capital social online é entendido como os recursos que estão embutidos nas nossas redes sociais e podem ser acessíveis e mobilizados quando precisam (Bourdieu, 1998). Quanto mais conexões os usuários estabelecem com outros usuários e organizações, mais capital social eles acumularão (Ellison et.al. 2007).

Alguns autores analisam o capital social como resultado do pertencer a redes (Putnam, 2000), enquanto outros se concentram mais nas características da estrutura social. Segundo Castillo de Mesa et. al. (2019), a posição de alguém nessa estrutura é um fator chave na determinação de oportunidades ou limitações. No que diz respeito à análise das características da estrutura social, destacam-se três modelos.

Granovetter (1973), autor do modelo da força dos laços fracos, refere que as ligações fortes sugerem redes coesas e interconectadas e ligações fracas sugerem relações eventuais e superficiais. As ligações fortes aqui mencionadas desenvolvem-se pelas interações sociais, como partilha informações por meio de comentários, mensagens privadas ou recomendações (Burke et. al. 2010).

Burt (2000), amplia as considerações de Granovetter (1973) e através do modelo de vazios estruturais, procura conceber um modelo baseado na estrutura do relacionamento social e no conceito de “buraco estrutural”. O buraco estrutural é uma lacuna que se forma entre dois atores (individuais ou coletivos), situados em grupos sociais ou redes distintas, sem conexão entre si, que detêm recursos, o que, conseqüentemente, não irá gerar capital social.

Ou seja, segundo estes dois modelos de Granovetter (1973) e Burt (2000), maior frequência de interação origina maior intensidade, permitindo assim a criação de laços fortes que proporcionariam suporte emocional e suporte social. Por outro lado, a menor frequência de interação com outras pessoas leva à criação dos chamados laços fracos.

Neste sentido, Burke & Kraut (2016), defendem que existem três tipos de interação online: (a) comunicações destinadas a serem difundidas que são dirigidas a um público amplo; (b) comunicações especificamente endereçadas e escritas para uma pessoa em específico (c) comunicações de "um clique", como recomendações ou likes.

Segundo o modelo de acesso e mobilização de Lin (2001), considera-se que é tão importante aceder aos recursos quanto mobilizá-los. O acesso ao capital social em sites de redes sociais pode ser condicionado pelos padrões de conexão dos usuários, enquanto a mobilização desse capital depende em maior medida da interação dos usuários. Quanto melhor a posição de um indivíduo na estrutura social, maiores serão suas chances de ter acesso e de poder utilizar-se do capital social eficaz (Castillo de Mesa & Jacinto, 2020). Neste sentido, será interessante questionar qual o nível de acesso a estes recursos de capital social, que na esfera online se traduzem no conteúdo digital consumido, e como este se caracteriza.

## **2. Serviço Social Digital**

Neste plano mundial de expansão tecnológica, a investigação na área do Serviço Social, o exercício da profissão e a reflexão profissional estão a revolucionar-se, orientando tanto a formação como a intervenção para o ambiente digital criado pelas tecnologias da informação e comunicação (TIC).

As TIC são definidas em termos gerais como tecnologias utilizadas para transmitir, manipular e armazenar dados por meios digitais. Aplica-se a uma variedade de equipamentos que fornecem meios de comunicação e inclui todos os diferentes tipos de dispositivos (por exemplo, computadores portáteis e smartphones) que realizam infinitas funções de comunicação e informação (Perron et. al, 2010; Peláez, Garcia e Massó, 2018).

De acordo com a definição oficial de Serviço Social (IFSW, 2014) e outras definições e perspectivas semelhante sobre o que significa o Serviço Social, é importante notar que se caracteriza pela defesa dos direitos humanos e fundamenta-se em facilitar, criar e potencializar relações sociais, promovendo a participação social e coesão social. Visto que as relações sociais têm este papel predominante, é importante situar as mesmas no lugar onde estas ocorrem, sendo



que existem imensos e variados espaços de socialização offline, existem também diversos espaços online e com diferentes propósitos e utilizadores (ex. LinkedIn, Facebook, Whatsapp).

Desta forma os dispositivos digitais são parte integrante e inseparáveis da rotina diária, aos quais as pessoas recorrem em primeiro lugar para realizar tarefas, resolver problemas, comunicar ou consumir (Castillo de Mesa & Pealéz, 2019) e o Serviço Social não pode excluí-las da sua prática. Consequentemente, os assistentes sociais têm de avaliar as necessidades das pessoas, tendo em consideração a sua acessibilidade às TIC, o seu comportamento online e as suas competências digitais entendidas como as competências para lidar com dispositivos tecnológicos. (Pealéz & Marcuello Servós, 2018).

Segundo Idáñez (2020), a definição que parece mais adequada para o Serviço Social Digital é a desenvolvida por Peláez (2015a), que considera uma área especializada do Serviço Social com o objetivo de analisar, avaliar e intervir no ambiente online, desenvolvendo estratégias para chegar aos sujeitos, avaliar as suas necessidades e criar dinâmicas adequadas, capacitando-os a participarem, mas num contexto online. Pode ser definido como o uso das TIC no campo do Serviço Social.

Esta definição tem um duplo sentido: uma esfera específica de intervenção profissional com o enfoque em temas e questões relacionadas com a realidade online e como uma esfera transversal que afeta a vida de pessoas, grupos e instituições, bem como a atividade profissional dos assistentes sociais. (Peláez, 2015a)

De acordo com Peláez et. al. (2020), existem várias maneiras de integrar as TIC na prática do serviço social: (1) e-práticas como e-mails e videoconferências em conjunto com intervenções presenciais; (2) programas baseados na web, como plataformas institucionais, que podem ser desenvolvidos por um técnico de informação e (3) programas suportados por robôs, jogos ou ambientes virtuais. Estas opções digitais permitem aos assistentes sociais envolver os sujeitos de intervenção através funções digitais como a troca de e-mails e mensagens de texto usando os seus smartphones ou através videochamadas, utilizando ferramentas como câmaras, Web, Skype, FaceTime, etc (Lamendola, 2010).

O acesso, maior flexibilidade, e a contenção económica ou geográfica têm impulsionado a utilização de ferramentas tecnológicas no Serviço Social (Jones, 2010). Por isso, a intervenção social deve encontrar o seu lugar no mundo digital e utilizar os instrumentos tecnológicos a seu benefício. Em primeiro lugar, utilizando as TICs como ferramentas de formação e educação, de modo a ensinar e aprender as competências tecnológicas que são essenciais hoje em dia, e em

segundo lugar, através das redes sociais, como espaço dominante de inter-relações. (Jones, 2010).

Segundo Crovi (2007), poderiam ser estabelecidos 2 níveis no que diz respeito à incorporação das TIC em projetos e entidades: acesso, que se refere à forma de abordar algo com o objetivo de alcançar o seu domínio; e utilização, entendida como o exercício ou prática habitual e contínua de um dispositivo tecnológico.

Com a integração do digital na prática profissional, surgem novas metodologias de intervenção e técnicas realizadas no ambiente virtual como a entrevista assistida por computador; grupos focais virtuais através de sessões on-line e plataformas específicas como o Facebook; a netnografia; meios audiovisuais para registo sistemático e análise de redes sociais online. (Riquelme, 2019)

No entanto, a evolução do digital também acarreta questões relacionadas com a desumanização, desinformação, pirataria, roubo de identidade ou aumento da intensidade de trabalho que é gerado pela possibilidade de receber mensagens e exigências 24 horas por dia nas redes sociais online (Peláez & Marcuello-Servós, 2018).

Mishna et al. (2012) percebe que a tecnologia tende a "penetrar" no relacionamento profissional-sujeito e que as tecnologias podem remodelar o relacionamento profissional através de novos métodos de comunicação, repensando os papéis da intervenção social e na resolução colaborativa de problemas. Autores como Webb (2006) referem o facto da comunicação entre assistentes sociais e sujeitos de intervenção se ter alterado com a inclusão das tecnologias.

Deste modo, as relações sociais em ambientes online podem indicar uma adaptação significativa de sucesso (Masten & Tellegen, 2012), que tem grandes possibilidades de ser aplicado na intervenção social. Considerando que os assistentes sociais têm de se adaptar aos desafios colocados pela transformação digital da sociedade, a resiliência refere-se à adaptação positiva a qualquer sistema dinâmico em que o indivíduo enfrenta um desafio (Castillo De Mesa et. al, 2019).

Para Llamas (2014) a utilização das tecnologias teria enormes potencialidades e vantagens tanto para o assistente social, tendo em conta a facilitação da recolha de informação e realização de diagnósticos, como para o sujeito de intervenção que facilitaria o contacto e a relação virtual com o profissional. Entre as vantagens, Llamas (2014) encontra a maior facilidade no campo da educação, uma vez que os recursos sociais estarão disponíveis para qualquer pessoa que tenha plataformas de e-learning. As novas tecnologias apresentam também um potencial valioso para a inclusão social e consequentemente, para o processo de promoção da autonomia,

formação e obtenção de recursos orientados para facilitar o acesso virtual de sujeitos que colocam exigências ou dificuldades socialmente reconhecidas na utilização das TIC.

A carga de trabalho dos profissionais da área social e a pressão para prestar assistência exige a incorporação de sistemas de eficiência que só podem ser implementados através da incorporação das TIC na esfera organizacional, facilitando desde a apropriação das TIC, o planeamento, a redução dos tempos de espera, a organização e a possibilidade de uma intervenção social intensiva através da redução do número de encargos e tarefas administrativas. Evidentemente, a aplicação das TIC à intervenção social não substitui o contacto presencial, mas pode reforçar a criação de tempo de qualidade durante a intervenção (Arriazu & Fernandez-Pacheco, 2013).

### **3. Competências digitais para a intervenção social**

De acordo com as questões abordadas no ponto 2, Martínez (2016) refere que é necessária a formação do profissional procurando eficiência, eficácia e qualidade dos recursos, a partir das seguintes linhas de ação prioritárias: equipamento suficiente e renovado nas instituições, formação profissional digital flexível relacionada com as competências a serem alcançadas, desenvolvimento de serviços e conteúdos multimédia de qualidade, com base na inovação e desenvolvimento, e conexão entre os serviços sociais e os centros de formação.

Berzin, Singer & Chan (2015) salientam que embora a utilização de a tecnologia no Serviço Social esteja a aumentar, os assistentes sociais ainda carecem de competências tecnológicas e os recursos financeiros limitados dificultam a adoção das mesmas. Assim, a integração das tecnologias na prática do Serviço Social acarreta a necessidade de competências digitais para responder a necessidades complexas que envolvem um conjunto de habilidades práticas e teóricas.

Também os padrões definidos para a prática profissional dos assistentes sociais relativamente a utilização da tecnologia elaborados pela NASW, ASWB, CSWE & CSWA (2015) referem a necessidade de aquisição de competências digitais pelos profissionais: "Norma 2.06 – (...) os assistentes sociais devem obter e manter conhecimentos e competências necessários para utilizarem a tecnologia de maneira ética, segura e competente" (p.16); "Norma 3.10 - Estabelecer e manter habilidades em tecnologia da informação e comunicação e adaptar a prática a novas formas de trabalho, conforme o caso." (p.40); "Norma 4 - O uso da tecnologia

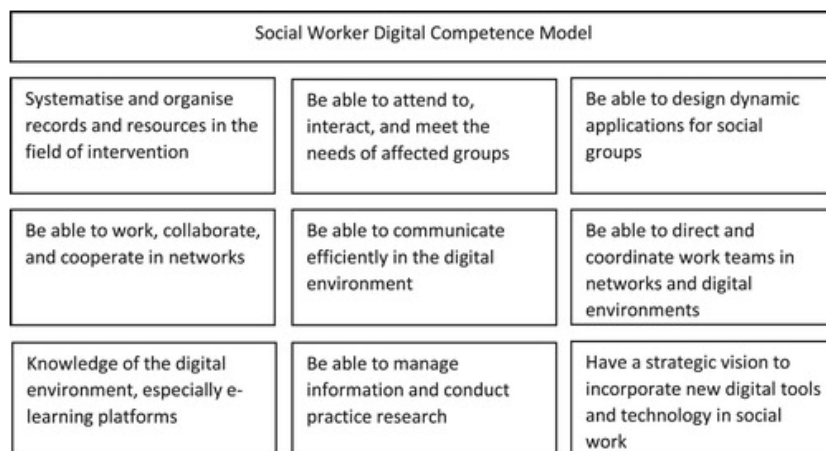
na formação para o Serviço Social pode melhorar o acesso, o desenvolvimento de competências, envolvimento dos estudantes, e resultados da aprendizagem.” (p. 44).

Além disso, os padrões estabelecidos no modelo criado pela ASWB (2015) afirmam que os assistentes sociais que fornecem serviços digitais devem fornecê-los apenas após apostarem na educação, estudo, formação, consultoria e supervisão para se tornarem competentes no uso desta tecnologia. O CSWE (2015) observa que o comportamento profissional e ético de um assistente social inclui a utilização de "tecnologia eticamente e adequadamente para facilitar resultados práticos” (CSWE, 2015:7).

Segundo García-Castilla & Vírveda-Sanz (2016), existe uma diferença entre competência informática e de informação. A competência informática baseia-se na formação da pessoa para utilizar a Internet, tais como meios informáticos e software, enquanto a competência de informação é a capacidade da pessoa para pesquisar, selecionar, ordenar, avaliar e comunicar as informações.

Além disso, o Quadro Europeu de Competências Digitais (2013) inclui uma série de competências: competência de comunicação, tendo em conta a interação, partilha de informação, participação e colaboração através de canais digitais; competência na criação de conteúdos: desenvolvimento de conteúdos e programação; competência de segurança: proteção de dispositivos e de dados pessoais; e a capacidade de resolução de problemas técnicos, de identificar necessidades e respostas tecnológicas, de inovar e utilizar a tecnologia de forma criativa e de identificar de lacunas de competências digitais.

García-Castilla, et. al. (2019) com base em pesquisas bibliográficas, formaram um modelo de competências digitais especificamente para o assistente social:



Fonte: “Educational potential of e-social work: social work training in Spain” García-Castilla et. al. (2019)

Este modelo prioriza as competências relacionadas a organização e gestão de informação e recursos, a colaboração em rede, o conhecimento e integração no meio digital, a adoção de uma visão estratégica e inovadora para incorporar novas ferramentas tecnológicas e conceber aplicações destinadas à população-alvo, e atender, interagir e satisfazer as necessidades dos sujeitos de intervenção social.

## **Capítulo II: Metodologia**

### **1. Objeto de estudo e campo empírico**

Atendendo ao objeto de estudo – a prática tecnológico-digital do Serviço Social - é perceptível que a informação que se pretende recolher é oriunda das significações transmitidas pelos participantes e, de modo a abranger várias regiões de Portugal e vários campos de atuação do Serviço Social, o campo empírico de pesquisa será Portugal continental e ilhas.

### **2. Universo**

Segundo Duarte (2002), a definição de critérios segundo os quais serão selecionados os sujeitos que vão compor o universo de investigação é algo primordial, pois interfere diretamente na qualidade das informações a partir das quais será possível construir a análise e chegar à compreensão mais ampla do problema delineado. Posto isto, no âmbito desta investigação, dentro do universo em consideração, os assistentes sociais que exerçam a sua profissão em Portugal, no universo que se pretende investigar serão considerados os seguintes critérios: ter como formação base o curso de Serviço Social e intervir, no momento da investigação, no território português como assistente social.

### **3. Amostra**

O facto de não existirem dados estatísticos recentes que nos permitam caracterizar os assistentes sociais (número de profissionais, contextos profissionais, campos de intervenção, principais respostas em que trabalham, etc), não nos permitirá chegar a uma amostra estratificada.

O método de amostragem utilizado será o não probabilístico, visto que a resposta ao questionário via Internet não garante que todos os elementos da população (neste caso, assistentes sociais) tenham a mesma probabilidade de se integrarem na amostra. E a seleção da amostragem será por conveniência, visto que é tomada como amostra os profissionais que consigam aceder à Internet e disponibilidade para receber o link do questionário durante o tempo pretendido para a realização da investigação. Assim sendo, para difusão do inquérito recorreu-se à divulgação em grupos associados ao Serviço Social nas redes sociais e à partilha com profissionais através de redes de contacto pessoais.

#### **4. Lógica e estratégia de investigação**

O método utilizado será o hipotético-dedutivo, visto que existe um contexto de verificação de teoria descritiva, onde as questões derivam das teorias e o quadro teórico verifica-se com a recolha de dados. Associa-se às abordagens quantitativas, partindo de um problema, de uma suposição, ao qual, através de críticas lógicas, procura-se encontrar dados concretos e reais (Freixo, 2011).

O método hipotético-dedutivo consiste na construção de hipóteses e na verificação da validade das mesmas, onde as conclusões obtidas podem ser deduzidas, sendo possível fazer previsões.

Nesta investigação, para respondermos aos objetivos “analisar a perceção dos assistentes sociais relativamente ao uso da tecnologia na esfera pessoal e profissional”, além da análise descritiva dos dados que podem responder aos mesmos, foi elaborada a seguinte hipótese “H1: A perceção dos assistentes sociais quanto à frequência de interação social online a nível profissional e pessoal associa-se a idade dos mesmos”.

Para responder ao objetivo “delinear o uso tecnológico na esfera pessoal e profissional dos assistentes sociais” foram elaboradas as seguintes hipóteses: “H2: A frequência do uso tecnológico a nível profissional, dos assistente sociais, relaciona-se com o público-alvo de intervenção”; “ H3: As tecnologias utilizadas pelos assistentes sociais na ação da prática profissional “atendimento, acolhimento social e abertura do processo” por parte dos profissionais associa-se ao número de anos de experiência profissional” e “H4: As tecnologias utilizadas pelos assistentes sociais na ação da prática profissional “diagnóstico social” por parte dos profissionais associa-se à idade dos inquiridos”

E para responder ao objetivo “analisar as competências digitais do assistente social relativamente à utilização da tecnologia na prática profissional” foram elaboradas as hipóteses “H5: O concelho onde os profissionais exercem a sua profissão associa-se ao nível de competência para colaborar através de canais digitais”, “H6: As competências digitais dos assistentes sociais quanto à proteção dos dispositivos e perceção das ameaças e riscos online por parte dos profissionais associa-se ao setor de intervenção dos mesmos”; “H7: As competências digitais relativas à modificação, aperfeiçoamento e combinação de recursos associam-se ao tipo de organização onde os profissionais se inserem” e “H8: As competências digitais para proteger os seus próprios dispositivos e ameaças online associam-se aos anos de experiência profissional”.

Neste sentido, o presente estudo consiste numa investigação de dimensão quantitativa, que constitui um processo sistemático de colheita de dados observáveis e quantificáveis. É baseado na observação de factos objetivos, de acontecimentos e de fenómenos que existem independentemente do investigador. Este método de investigação tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento e validação dos conhecimentos. (Freixo, 2011). O investigador adota um processo ordenado que o leva a percorrer uma série de etapas, indo da definição do problema à obtenção de resultados. A objetividade, a predição, o controlo e a generalização são características inerentes a esta abordagem.

No que toca à perspetiva social, a presente investigação desenvolve-se através de uma dimensão exploratória tendo em conta que não existe a garantia de fiabilidade relativamente ao universo de assistentes sociais que exercem em Portugal e pretende-se ganhar familiaridade com o objeto de estudo, permitindo ganhar um maior conhecimento sobre o mesmo.

Embora nas pesquisas exploratórias, serem normalmente utilizados métodos de recolha de dados de carácter qualitativo (Gil, 1985), no presente estudo optou-se pela utilização de um inquérito por questionário. De acordo com Cohen et al. (2007) os inquéritos por questionário podem ser exploratórios quando se procura explorar possíveis padrões e relações.

A escolha de um instrumento de pesquisa de carácter quantitativo possibilita que os dados recolhidos sejam mensuráveis e, neste estudo, terão o propósito de considerar o uso da tecnologia pelos assistentes sociais e as suas competências a nível digital.

## **5. Técnica de recolha de dados**

Tendo em conta a utilização da metodologia quantitativa na investigação, como já referido, o instrumento para a recolha de dados utilizado é inquérito por questionário, Barañano (2004) caracteriza o questionário como a ferramenta utilizada para a obtenção de informação em primeira mão, focando-se nos aspetos essenciais sobre o assunto decorrente de conhecimento à priori. Optou-se por realizar um inquérito online com a utilização da plataforma Microsoft Forms do Office 365 disponibilizada pelo Iscte. Os dados recolhidos foram exportados em formato Excel e codificados em compatibilidade com o SPSS.

O inquérito é composto por cinco secções, sendo a primeira a recolha do consentimento informado, de modo a salvaguardar a confidencialidade das respostas. A segunda secção é composta por perguntas, de resposta fechada, para a caracterização da amostra. No que diz respeito à quarta secção, está é apenas dirigida a questões relacionadas com a vida pessoal dos profissionais quanto à utilização da tecnologia, recorrendo, além de questões de resposta



fechada, respostas com a escala de likert para a compreensão das perspectivas dos inquiridos. O mesmo acontece na secção cinco, mas esta é dirigida a vida profissional dos assistentes sociais e tem questões relacionadas com a prática profissional. A última secção foca-se na análise das competências digitais dos assistentes sociais e por isso, existe uma pergunta, de resposta fechada, direcionada a cada competência.

Procurou-se divulgar o inquérito por diferentes vias, para diversificar o mais possível as respostas obtidas, uma vez que se presume que o tipo de resposta varia em função de diferentes perfis profissionais e de campos de atuação profissional.

## **6. Técnicas de análise de dados**

Os dados obtidos foram exportados em formato Excel e codificados em compatibilidade com SPSS, software utilizado neste estudo para o tratamento estatístico dos dados.

Irá efetuar-se uma análise descritiva, onde se analisará a amostra e os resultados recolhidos, e ainda, uma análise correlativa para estudar a relação existente entre variáveis, para tal, irá recorrer-se a medidas de associação e correlação para avaliar a intensidade (V de Cramer) e o sentido das relações entre as variáveis (Rho de Spearman) e ao teste Qui-Quadrado para a análise da relação entre as categorias das variáveis.

A medida de associação V de Cramer que foi tratada nesta investigação como procedimento estatístico com o intuito de avaliar a força da associação existente entre duas variáveis tratadas como qualitativas nominais (Laureano, 2011). O coeficiente de contingência V de Cramer, toma valores entre 0 e 1. O valor 0 equivale à ausência de associação entre as variáveis, valores aproximados de zero correspondem a uma fraca associação e valores mais próximos de 1 correspondem a uma associação mais forte (Laureano, 2011).

O coeficiente de correlação de Spearman varia entre -1 (forte correlação negativa) e +1 (forte correlação positiva). Deve-se considerar, que uma correlação, em módulo, de 0,1 até 0,4 (exclusive) é fraca, de 0,4 a 0,7 (exclusive) é moderada e de 0,7 (inclusive) a 1,0 é forte.

Perante uma variável nominal e variáveis nominais ou ordinais, o teste adequado para verificar a relação entre a variável nominal e cada variável ordinal é o Qui-quadrado de Pearson, que se passa a explicar. Quando estamos perante duas variáveis deste tipo e queremos testar se existe alguma relação entre elas, utiliza-se o teste do Qui-Quadrado, em que temos as hipóteses:

H0: As duas variáveis são independentes, ou seja, não existe relação entre as categorias de uma variável e as categorias da outra;

H1: As duas variáveis apresentam uma relação entre si, ou seja, existe relação entre as categorias de uma variável e as categorias da outra;

O resultado relevante do teste é a significância (valor de prova). Sempre que o valor de prova for inferior a 5% (0,05), rejeita-se a Hipótese Nula, concluindo-se que as duas variáveis estão relacionadas. Quando o valor de prova do teste for superior ao valor de referência de 5%, não podemos rejeitar a hipótese nula, de que as duas variáveis são independentes, ou seja, conclui-se que elas não estão relacionadas.

## **7. Limites e constrangimentos**

Ao longo do desenvolvimento do estudo foram encontradas algumas limitações na inquirição online, como a impossibilidade de controlar a forma como são dadas, as respostas. Limitações estas que são referidas por Comber (1997) num artigo sobre os métodos de inquirição online. E ainda a extensividade do questionário e existência de uma vertente pessoal e profissional pode ter levado os inquiridos a alguma indução em erro e troca de respostas relativamente às duas vertentes.

Apesar de se ter tentado controlar as respostas com uma pergunta inicial de caráter exclusivo, relativamente à formação académica, existe a possibilidade de ter havido respostas de pessoas que não pertencem ao público-alvo do presente estudo. Apesar disso, a inquirição online revelou-se a melhor opção por garantir a confidencialidade.

Verificaram-se ainda algumas dificuldades relativamente à relação e associação entre as variáveis em estudo pela extensiva quantidade de informação recolhida, no entanto, foram trabalhadas as variáveis e selecionadas as informações consideradas mais relevantes de acordo com os objetivos do estudo.

### Capítulo III: Análise e discussão de resultados

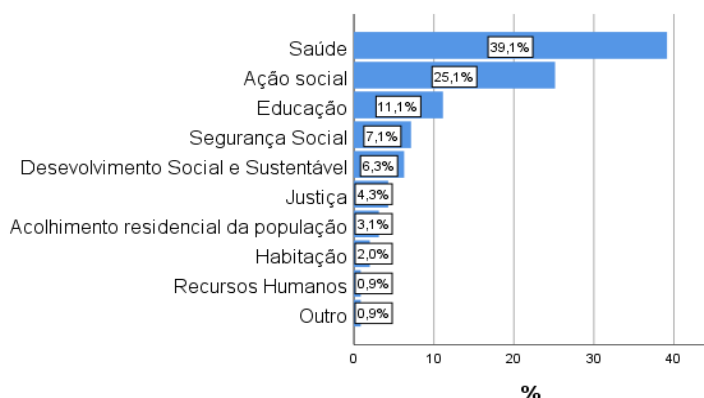
No presente capítulo procura-se analisar e discutir os dados recolhidos. Inicialmente, é elaborada uma breve caracterização da amostra recolhida e, em seguida, apuram-se a veracidade das hipóteses do estudo, através de uma análise descritiva dos dados em análise. No final do capítulo desenvolve-se ainda uma breve discussão dos resultados obtidos.

#### 1. Caracterização dos inquiridos

Tendo em conta que o presente estudo tem como objetivo identificar percepções e atitudes de assistentes sociais, uma das questões é acerca da formação de base dos inquiridos. Dos inquiridos, 99,4% tem formação base Serviço Social<sup>1</sup>. A análise feita no presente capítulo incidiu apenas sobre os inquiridos que responderam ter formação em Serviço Social, ou seja, 350 inquiridos.

Na figura 1 podemos observar a distribuição dos inquiridos por setor de intervenção. Foram considerados os setores definidos pelo Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (APSS, 2018) e ainda foram acrescentados alguns setores consoante as respostas dos inquiridos, como os setores Recursos Humanos e Acolhimento residencial da população. Pode verificar-se que a grande maioria dos inquiridos trabalha na Saúde (39%), seguindo-se os que trabalham na Ação Social também com uma percentagem significativa (25%). Seguidamente, estão os inquiridos que trabalham no setor da educação e segurança social. Com menor percentagem observa-se o setor de recursos humanos (0,5%) e habitação (2%).

Figura 1 - % de inquiridos por setor de intervenção.

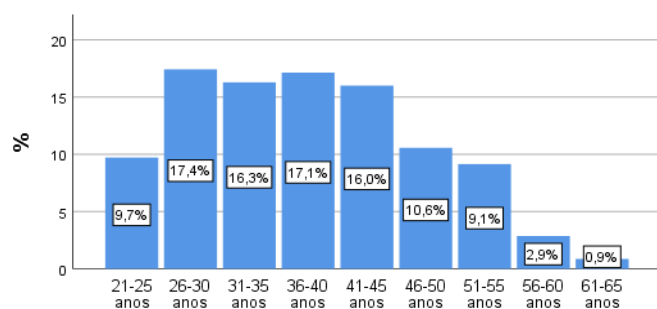


Fonte: Elaboração própria extraída do SPSS.

<sup>1</sup> Anexo A – Formação base dos inquiridos.

Quanto à idade dos inquiridos, verifica-se que existe uma predominância, principalmente no grupo dos 26-30 anos (17,4%) e 36-40 anos (17,1%) e menor incidência nos grupos com mais idade – 56-60 anos (2,8%) e 61-65 anos (0,8%), conforme observado na figura 2.

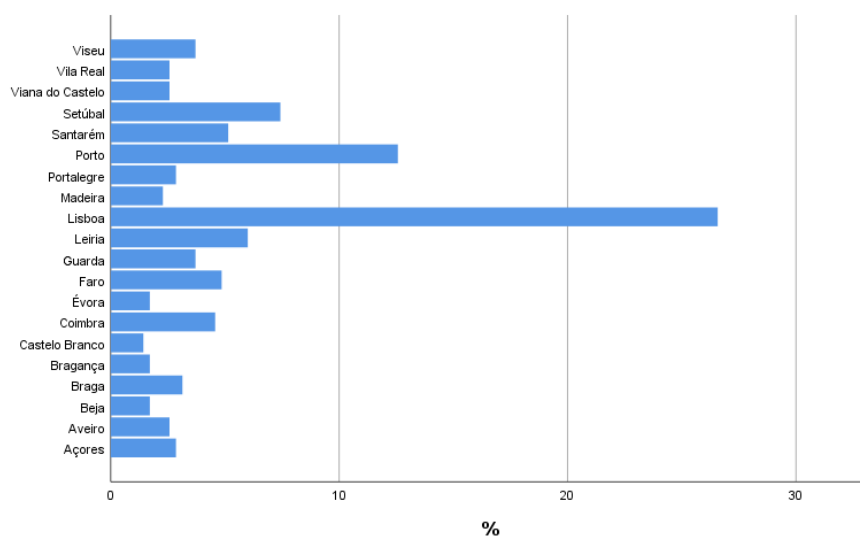
Figura 2 - Idade dos profissionais por grupos etários



Fonte: Elaboração própria extraída do SPSS.

De acordo com a figura 3, a grande maioria dos inquiridos exerce a sua profissão nos distritos de Lisboa e do Porto, o que pode dever-se a maior existência de população e maior oferta de trabalho.

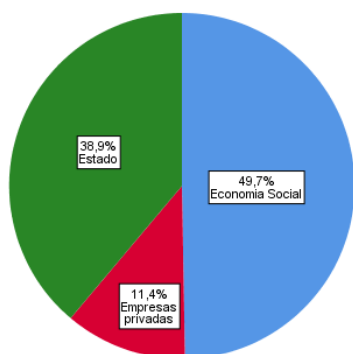
Figura 3 - % de inquiridos por distrito de, Portugal Continental e Ilhas, onde exercem a sua profissão.



Fonte: Elaboração própria extraída do SPSS.

Relativamente ao tipo de organização onde os assistentes sociais exercem a sua profissão, observa-se que aproximadamente metade dos assistentes sociais (49,7%) trabalham no setor da economia social, 38,8% trabalham para o Estado e apenas 11,4% pertencem a empresas privadas (figura 4).

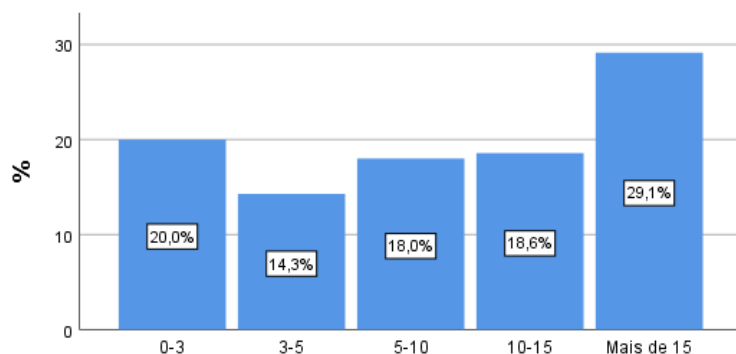
Figura 4 - % de inquiridos por tipo de organização onde exercem a sua profissão como assistentes sociais.



Fonte: Elaboração extraída do SPSS.

No que respeita ao tempo de exercício da atividade profissional, observa-se que os profissionais com 0-3 anos representam 20% dos inquiridos, mas existe ainda uma maior percentagem dos inquiridos que exercem há mais de 15 anos – 29,1% (figura 5).

Figura 5 - % de inquiridos por intervalo de tempo de exercício da atividade profissional como assistente social.



Fonte: Elaboração própria extraída do SPSS.

## 2. A percepção dos assistentes sociais relativamente ao uso da tecnologia na esfera pessoal e profissional

No inquérito, foram elaboradas questões que se dividiram entre a vertente pessoal e a vertente profissional do assistente social. Considerou-se relevante a análise das duas esferas da vida dos assistentes sociais (pessoal e profissional), pois apesar de a sua prática profissional focar-se na esfera profissional, tal como Castillo de Mesa et al., (2018) afirmam, existe um reflexo entre online e offline quanto aos relacionamentos nos espaços online, e portanto, também poderá existir um reflexo na utilização ou frequência de utilização de variadas tecnologias na vida pessoal que ditarão a experiência tecnológica dos profissionais no seu local de trabalho e as suas competências digitais profissionais.

Neste ponto 2, iremos diferenciar estas duas vertentes, presentes na vida do assistente social, em relação à percepção dos profissionais relativamente à utilização da tecnologia.

De acordo com a figura 6 e 7, onde o nível de frequência de interação social online é representado através de uma escala 0-10, onde 0 representa “Não há interação” e 10 “Bastante interação”, a interação social online é muito mais frequente na vida pessoal dos profissionais, em que 90% dos profissionais interage com alguma frequência, sendo que 30% interage bastante. Durante a prática profissional cerca de 8% dos inquiridos não interagem de todo online.

Figura 6 - Frequência de interação social online na vida pessoal dos assistentes sociais

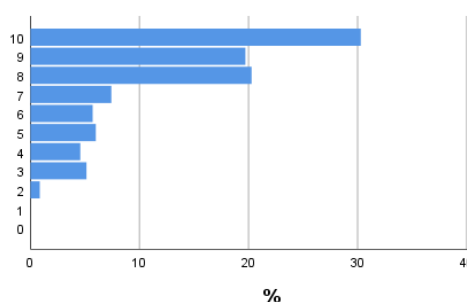
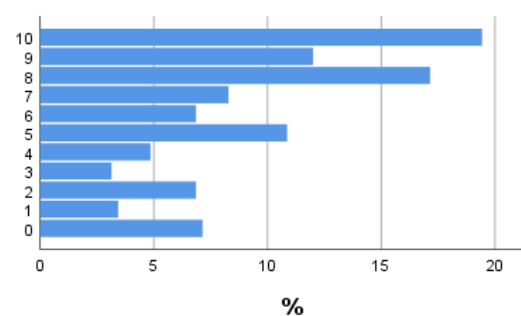


Figura 7 - Frequência de interação social online na vida profissional dos assistentes sociais



Fonte: Elaboração própria extraída do SPSS.

Para o tratamento da hipótese “H1: A percepção dos assistentes sociais quanto à frequência de interação social online a nível profissional e pessoal associa-se a idade dos mesmos” utilizou-

se o coeficiente de correlação de Rho Spearman. De acordo com as correlações obtidas entre a variável idade e a variável frequência de interação social online, a nível profissional, a relação é positiva, no entanto, muito fraca ( $R = +0,079$ )<sup>2</sup>. Quanto a correlação da variável idade e a variável frequência de interação social online dos mesmos a nível pessoal, a relação, apesar de fraca, é negativa ( $R = -0,145$ )<sup>3</sup>. Neste sentido, quanto maior a idade, menor a frequência de interação social online na vida pessoal, no entanto, no caso da vertente profissional, esta situação já não se verifica, pois tem um sentido positivo, no entanto, esta correlação é bastante fraca como mencionado anteriormente. ( $R = +0,079$ ).

Para o tratamento da hipótese “H2: O uso tecnológico, quanto à sua frequência a nível profissional, dos assistentes sociais, relaciona-se com o público-alvo de intervenção“ foi utilizada a medida de associação V de Cramer. Verificou-se<sup>4</sup> que, numa perspetiva geral, a relação entre o setor de intervenção e a frequência do uso tecnológico a nível profissional é baixa, apresentando valores entre 0,2 e 0,3, o que significa que o facto do assistente social pertencer a um setor de intervenção em específico não está relacionada com a sua frequência na utilização das tecnologias. No entanto existem exceções com alguns equipamentos utilizados, no caso do tablet em que se verifica uma relação de  $V = 0,538$ , existindo uma relação moderada, o que significa que existe profissionais de um determinado setor de intervenção que têm mais probabilidade de utilizar o tablet como instrumento tecnológico, como é o caso do setor de Saúde e Ação Social.

Quanto às outras variáveis que permitem a comparação entre a vertente pessoal e profissional dos indivíduos em relação à sua perceção sobre o uso tecnológico, elaborou-se o quadro abaixo de maneira a retirar as principais ideias dos dados estatísticas recolhidos<sup>5</sup>. Sendo que as diferenças mais notórias, entre as esferas profissional e pessoal, caracterizam-se por um

---

<sup>2</sup> Anexo F - Correlação Rho de Spearman entre a variável idade e variável frequência de interação social online dos mesmos a nível profissional

<sup>3</sup> Anexo E - Correlação Rho de Spearman entre a variável idade e variável frequência de interação social online dos mesmos a nível pessoal

<sup>4</sup> Anexo G - Associação entre a frequência de uso tecnológico dos profissionais e público-alvo de intervenção

<sup>5</sup> Anexo C – % de inquiridos por nível de acesso, na sua vida pessoal, aos variados conteúdos online na sua vida pessoal; Anexo D – % de inquiridos por nível de acesso aos variados conteúdos online na sua vida profissional

nível de acesso, aos conteúdos digitais, menor durante o exercício profissional, principalmente em relação aos conteúdos áudio multimédia. Quanto à utilização das redes sociais, existe uma diferença de utilização pessoalmente vs. profissionalmente, as redes sociais são uma tecnologia muito mais utilizada na vida pessoal dos inquiridos, verificando-se que a sua utilização para fins profissionais não tem um grande peso.

Quadro 1 – Vertente pessoal VS. vertente profissional da perceção dos assistentes sociais sobre a utilização das tecnologias.

	<b>Vertente Pessoal</b>	<b>Vertente Profissional</b>
<b>Nível de acesso de ao conteúdo digital</b>	Grande facilidade de acesso a todos os conteúdos digitais, mas a interação com organismos públicos é o conteúdo a que 30% dos inquiridos afirma ter dificuldades de acesso.	Menor nível de acesso a todos os conteúdos digitais em comparação com a vida pessoal. No entanto, destacam-se os vídeos/podcasts e playlists o conteúdo mais difícil de aceder pelos profissionais.
<b>Frequência de consumo de conteúdo digital</b>	Mais tempo dedicado a comunicações online, cursos e formações online e conferências e webinars.	Mais tempo dedicado aos cursos e formações online, conferências e webinars, e interação com organismos públicos via digital.
<b>Frequência de utilização de dispositivos e meios tecnológicos</b>	Maior frequência de utilização do telemóvel, computador, motores de buscas, aplicações/plataformas, powerpoint/word/excel e todos os meios de comunicação.	Maior frequência utilização do telemóvel, computador, motores de buscas, aplicações/plataformas, powerpoint/word/excel e todos os meios de comunicação, exceto as redes sociais.

Fonte: Elaboração própria.

Se verificarmos a frequência de interação social online dos inquiridos, verifica-se que tanto na esfera pessoal como profissional, esta é elevada, apesar de ter maior incidência na vida pessoal dos indivíduos. Nesta perspetiva, existe a tendência a que na esfera profissional, os inquiridos, criem laços fortes com os sujeitos de intervenção com quem comunicam digitalmente, e consigam fornecer um maior suporte emocional e social, pois a maior frequência de interação origina maior intensidade, permitindo assim a criação de laços fortes que proporcionariam suporte emocional e suporte social (Granovetter, 1973; Burt, 2000).

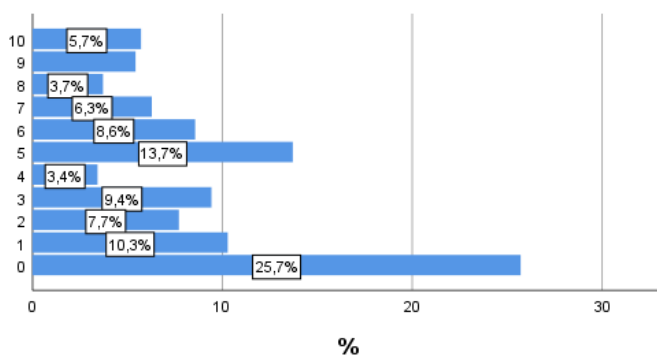
Quanto melhor a posição de um indivíduo na estrutura social, maiores serão suas chances de ter acesso e de poder utilizar-se do capital social eficaz (Castillo de Mesa & Jacinto, 2020). Neste sentido, considerou-se interessante questionar qual o nível de acesso a estes recursos de capital social, que na esfera online se traduzem no conteúdo digital consumido, e como esse



caracteriza. Verificando-se que, a nível profissional, o acesso apenas é elevado quanto a alguns conteúdos, os conteúdos mais próximos, tradicionalmente, de questões profissionais como a interação com organismos públicos, a leitura de artigos e notícias, cursos e formações online e conferências e webbinars.

O nível de resiliência para adoção de novas tecnologias e insistência na sua utilização, verifica-se reduzido de acordo com as respostas dos inquiridos (figura 8), não existindo uma adaptação positiva a qualquer sistema dinâmico em que o indivíduo enfrenta um desafio (Castillo De Mesa et. al, 2019).

Figura 8 – Nível de resiliência dos inquiridos face à utilização de tecnologias.



Fonte: Elaboração própria extraída do SPSS.

### 3. Delineação do uso da tecnologia na esfera pessoal e profissional

Para a delineação do uso tecnológico dos profissionais, também foram diferenciadas as esferas pessoais e profissionais face duas variáveis: O tipo de conteúdo digital consumido e o número de equipamentos, softwares e bases de dados e meios de comunicação utilizados.

Segundo o quadro 2, ainda se verifica uma grande predominância dos sistemas de armazenamento de informação que não decorrem online (pen drive's e discos externos) tanto na vertente pessoal como profissional. A nível profissional, os equipamentos baseiam-se essencialmente no computador e no telemóvel, tal como se verifica a nível pessoal. Quanto aos meios de comunicação, a nível profissional há uma menor utilização de videochamadas, mensagens de texto e redes sociais face à vertente pessoal. Ou seja, existe uma reduzida utilização de variadas tecnologias, inclusive tecnologias mais recentes, ou que exigem maior

destreza a nível de competências digitais, como é exemplo dos programas digitais destinados à intervenção, tecnologias de tratamento e captação de imagem e som. <sup>6</sup>

Os meios de comunicação digital são as tecnologias que apresentam maior utilização tanto na esfera pessoal como profissional, o que pode facilitar o surgimento de redes coesas e interconectadas, através desse desenvolvimento de interação social online, pois de acordo com Granovetter (1973), autor do modelo da força dos laços fracos, refere que as ligações fortes sugerem redes coesas e interconectadas e ligações fracas sugerem relações eventuais e superficiais.

Quadro 2 - Vertente pessoal VS. vertente profissional sobre o tipo de tecnologias e conteúdo digital consumido pelos inquiridos

	<b>Vertente Pessoal</b>	<b>Vertente Profissional</b>
<b>Tipo de dispositivos e meios tecnológicos utilizados</b>	Aproximadamente a totalidade dos indivíduos usa motores de busca, computador e telemóvel. Mais de metade utiliza o powerpoint/word/excel, nuvens virtuais e pen usb/disco externo.  Os meios de comunicação são todos utilizados pela maioria dos inquiridos.	Elevada utilização do computador, telemóvel, powerpoint/word/excel e motores de busca.  Cerca de metade dos profissionais usam aplicações/ plataformas institucionais para armazenar e sistematizar informação e cerca de 35% usa pen usb/disco externos. Quanto aos meios de comunicação, há uma maior prevalência do e-mail e chamadas de voz e pouca presença dos restantes meios.
<b>Tipo de conteúdo consumido</b>	A grande maioria dos inquiridos utiliza todos os tipos de conteúdo digital, exceto a procura e oferta de emprego, em que existe uma maior percentagem de não utilizadores.	Número significativo de profissionais que não utilizam comunicações online, vídeos/podcasts/playlists, procura e oferta de emprego, compras e vendas online e gestão de contas bancárias. <sup>7</sup>

<sup>6</sup> Anexo H – Dispositivos e meios tecnológicos utilizados na esfera profissional; Anexo I – Dispositivos e meios tecnológicos utilizados na esfera pessoal

<sup>7</sup> Anexo J – Tipo de conteúdo consumido profissionalmente pelos inquiridos; Anexo K – Tipo de conteúdo consumido na vida pessoal dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria.

Como retratado no quadro 3, as diferentes ações da prática profissional do assistente social, existentes no questionário online, foram descritas de acordo com o ponto 6 “Atos profissionais dos Assistentes Sociais” do Código Deontológico dos Assistentes Sociais (2018), de maneira a integrar as práticas profissionais dos assistentes sociais, pretendendo incluir o máximo de tarefas e fases que fundamentam o processo da intervenção do profissional.

Quadro 3 – As tecnologias mais utilizadas por parte dos profissionais de acordo com as ações presentes na prática profissional

<b>Ações da prática profissional</b>	<b>Tecnologias mais utilizadas</b>
Atendimento, acolhimento social e abertura do processo	Chamadas de voz, e-mail, aplicações e/ou plataformas institucionais
Diagnóstico social	E-mail, aplicações e/ou plataformas institucionais, armazenamento de dados em plataformas/software institucionais
Elaboração de perícias sociais, relatórios sociais, pareceres	E-mail, word/powerpoint/excel, aplicações e/ou plataformas institucionais
Aconselhamento, mediação social e orientação	E-mail, motores de busca
Conceção e planificação de planos de ação/projetos sociais	E-mail, word/powerpoint/excel
Implementação de planos de ação/projetos sociais	E-mail, word/powerpoint/excel
Avaliação dos planos de ação/projetos sociais	E-mail, word/powerpoint/excel, aplicações e plataformas institucionais
Promoção da participação das pessoas	Chamadas de voz e e-mail
Administração social, coordenação de equipamentos e direção técnica	Chamadas de voz e e-mail
Conceção e análise de programas e políticas sociais	E-mail
Assessoria e consultoria	Chamadas de voz e e-mail
Investigação	Motores de busca, e-mail e chamadas de voz
Supervisão profissional	Videochamadas e chamadas de voz

Fonte: Elaboração própria.

Quanto à utilização das variadas tecnologias, consoante estes atos profissionais, existe uma semelhança, da sua utilização em todas as atividades profissionais, como verificado no quadro 4. As TIC integradas no Serviço digital, segundo as respostas dos inquiridos, consistem em e-práticas como e-mails e videoconferências em conjunto com intervenções presenciais; e programas baseados na web, como plataformas institucionais (Peláez et. al.,2020).

O e-mail é o principal meio digital utilizado, e quanto ao armazenamento de dados, existe uma maior prevalência para as plataformas institucionais invés do armazenamento em nuvens virtuais e pen usb/disco externos. Uma das tecnologias mais utilizadas é também o Microsoft Office (word/powerpoint/excel), enquanto, as redes sociais e os programas e softwares digitais vocacionados para a intervenção são as tecnologias que assumem uma menor presença em todas as ações profissionais e por isso não estão descritas em nenhuma das ações. Neste sentido, poderíamos associar a falta de diversidade e adoção de tecnologias menos comuns na prática, como as redes sociais e os programas digitais vocacionados para a intervenção, ao baixo nível de resiliência observado segundo as respostas dos inquiridos (figura 8), pois de acordo com (Castillo De Mesa et. al, 2019), a resiliência refere-se à adaptação positiva a qualquer sistema dinâmico em que o indivíduo enfrenta um desafio.

Se associarmos as tecnologias utilizadas pelos profissionais na fase “atendimento, acolhimento social e abertura do processo” por número de anos de experiência profissional, observa-se no quadro 4, que os inquiridos com menos anos de experiência (0-3 anos), face aos restantes, apresentam uma maior incidência de utilização nas tecnologias de armazenamento em nuvens virtuais, pen drives e discos externos, armazenamento de dados em plataformas institucionais e aplicações e plataformas institucionais para outros fins. Ou seja, os inquiridos com maior experiência profissional assumem uma maior resistência face a tecnologias mais recentes como o armazenamento de dados em nuvens virtuais, no entanto, as diferenças não são suficientemente significativa para que se possa aceitar a hipótese “H3: As tecnologias utilizadas pelos assistentes sociais na ação da prática profissional “atendimento, acolhimento social e abertura do processo” por parte dos profissionais associa-se ao número de anos de experiência profissional”.

Uma das tecnologias interessantes de analisar é os programas digitais vocacionados para a intervenção que nesta fase, são tanto utilizados por profissionais com 3-5 anos de experiência como por profissionais com mais de 15 anos de experiência. No caso desta tecnologia, se observarmos por grupo etário, existe uma maior utilização dos inquiridos que se inserem no grupo 26-30 anos e 31-35 anos. E na fase de diagnóstico social também se verifica exatamente a mesma situação, os grupos etários mais novos são os que utilizam mais essa tecnologia, existindo a possibilidade confirmar a hipóteses “H4: As tecnologias utilizadas pelos assistentes

sociais na ação da prática profissional “diagnóstico social” por parte dos profissionais associase à idade dos inquiridos”<sup>8</sup>

Quadro 4 – Tecnologias utilizadas pelo inquiridos na fase de atendimento, acolhimento e abertura do processo social de acordo com os anos de experiência profissional

			Há quanto tempo exerce a sua atividade profissional enquanto assistente social?					Total
			0-3	3-5	5-10	10-15	Mais de 15	
Atendimento e acolhimento <sup>a</sup>	Videochamadas	Contagem	12	11	12	15	20	70
		% em \$fase I	17,1%	15,7%	17,1%	21,4%	28,6%	
	Mensagens de texto	Contagem	1	2	7	6	11	27
		% em \$fase I	3,7%	7,4%	25,9%	22,2%	40,7%	
	Chamadas de voz	Contagem	22	13	38	34	31	138
		% em \$fase I	15,9%	9,4%	27,5%	24,6%	22,5%	
	E-mail	Contagem	19	15	26	25	33	118
		% em \$fase I	16,1%	12,7%	22,0%	21,2%	28,0%	
	Armazenamento de dados em plataformas/softwarewares institucionais	Contagem	23	14	23	24	38	122
		% em \$fase I	18,9%	11,5%	18,9%	19,7%	31,1%	
	Word/powerpoint/excel	Contagem	16	13	18	20	22	89
		% em \$fase I	18,0%	14,6%	20,2%	22,5%	24,7%	
	Redes Sociais	Contagem	0	0	1	1	0	2
		% em \$fase I	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	
	Aplicações e/ou plataformas institucionais	Contagem	23	22	19	24	40	128
		% em \$fase I	18,0%	17,2%	14,8%	18,8%	31,3%	
	Armazenamento de dados em pen drives, nuvens virtuais e discos externos	Contagem	12	5	12	8	17	54
		% em \$fase I	22,2%	9,3%	22,2%	14,8%	31,5%	
	Motores de busca	Contagem	0	1	1	3	0	5
		% em \$fase I	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%	
Aplicações e/ou plataformas interinstitucionais	Contagem	5	3	9	11	13	41	
	% em \$fase I	12,2%	7,3%	22,0%	26,8%	31,7%		
Programas e sistemas digitais vocacionados para a intervenção	Contagem	2	7	1	3	7	20	
	% em \$fase I	10,0%	35,0%	5,0%	15,0%	35,0%		
Total	Contagem	135	106	167	174	232	814	

Fonte: Output extraído do SPSS.

#### 4. Competências digitais dos assistentes sociais inquiridos

Neste ponto 4 será realizada uma análise quanto às competências digitais dos inquiridos. Os dados recolhidos relatam que no campo da procura, armazenamento e avaliação da informação a grande maioria dos assistentes sociais (cerca de 70%) possuem competências de nível avançado.<sup>9</sup> Quanto à interação com os outros através das tecnologias verifica-se a mesma

<sup>8</sup> Anexo T – Relação entre a idade dos inquiridos e as tecnologias utilizadas pelos inquiridos na tarefa “diagnóstico social” da prática profissional dos inquiridos

<sup>9</sup> Anexo L – % de inquiridos por nível de competência de Navegação, procura e filtragem de informação; Anexo M – % de inquiridos por nível de competência de avaliação da informação; Anexo

percentagem, no entanto, a colaboração profissional com outros através de meios digitais apresenta um menor registo de inquiridos que assumem possuir um nível avançado (57,7%).<sup>10</sup>

O campo da criação de conteúdos digitais e da segurança online são os quais registam menores competências por parte dos assistentes sociais. Apenas cerca de 46% afirmam possuir um nível avançado no âmbito de criar e modificar conteúdos digitais e apenas 27% afirmam possuir as competências avançadas quanto à incorporação de novas ferramentas e tecnologias, podendo resultar de alguma resistência ao meio digital (figura 10 e 11).

Quanto às competências relacionadas com a segurança, ainda se registam com valores mais baixos, visto que quase 50% dos inquiridos apresenta um nível básico quanto à proteção dos seus próprios dispositivos e perceber as ameaças e os riscos online, e proteção de dados pessoais e da privacidade dos outros e apenas entre os 20-30% apresentam um nível avançado (figura 12 e 13).

Figura 9 - % de inquiridos por nível de competência quanto à modificação e criação de conteúdo digital

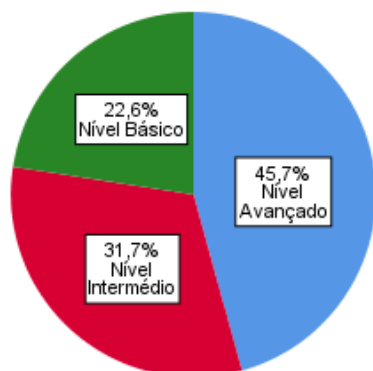
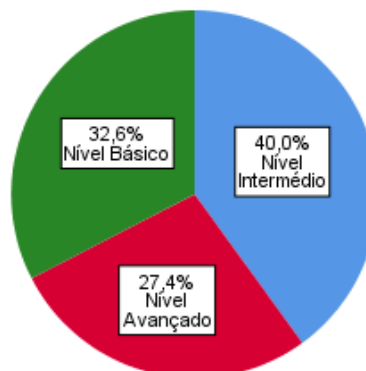


Figura 10 - % de inquiridos por nível de competência quanto à incorporação de novas ferramentas e tecnologias



---

N – % de inquiridos por nível de competência de armazenamento, sistematização de informação e filtragem de informação

<sup>10</sup> Anexo P - % de inquiridos por nível de competência de colaboração através das tecnologias

Figura 11 - % de inquiridos por nível de competência quanto à proteção os seus próprios dispositivos e perceber as ameaças e os riscos online

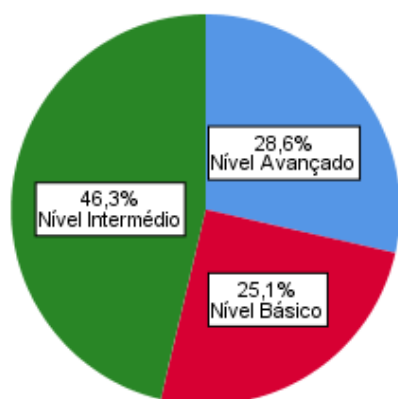
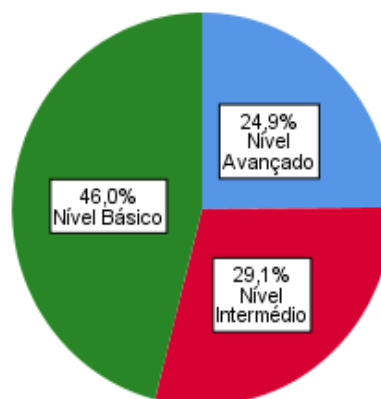


Figura 12 - % de inquiridos por nível de competência quanto à proteção os seus próprios dispositivos e perceber as ameaças e os riscos online



Quanto às hipóteses construídas para se verificarem as relações existentes, através do V de Cramer, nenhuma se verificou relevante pois assumiram uma relação baixa. Em relação a hipótese “ H5:O concelho onde os profissionais exercem a sua profissão relaciona-se com o nível de competência para colaborar através de canais digitais.”, a relação caracteriza-se fraca ( $V=0,246$ ).<sup>11</sup> “H6: As competências digitais dos assistentes sociais quanto à proteção dos dispositivos e perceção das ameaças e riscos online por parte dos profissionais associa-se ao setor de intervenção dos mesmos”. a associação constitui-se também fraca. ( $V=0,218$ ).<sup>12</sup>

Para a hipótese “H7: As competências digitais relativas à modificação, aperfeiçoamento e combinação de recursos relacionam-se com o tipo de organização onde os profissionais se inserem” existe uma associação de forma significativa ( $p<0,05$ ), rejeitando-se a hipótese nula “H0: As duas variáveis são independentes, ou seja, não existe relação entre as categorias de uma variável e as categorias da outra” e aceita-se a hipótese “H1: As duas variáveis apresentam

<sup>11</sup> Anexo Q – Relação entre a variável concelho onde os profissionais exercem a sua profissão e o nível de competência para colaborar através de canais digitais através do V de Cramer

<sup>12</sup> Anexo S – Relação entre o setor de intervenção e o nível de competência relacionado com a proteção dos dispositivos e perceção das ameaças e riscos online por parte dos profissionais através do V de Cramer

uma relação entre si, ou seja, existe relação entre as categorias de uma variável e as categorias da outra”, como se pode verificar no quadro 5.

Quadro 5 – Teste qui quadrado para a associação entre as competências quanto à modificação, aperfeiçoamento e combinação de recursos e o tipo de organização onde os profissionais se inserem

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	15,473 <sup>a</sup>	4	,004
Razão de verossimilhança	16,799	4	,002
N de Casos Válidos	350		

Fonte: Output extraído do SPSS.

Relativamente à hipótese “H8: As competências digitais para proteger os seus próprios dispositivos e ameaças online relacionam-se com os anos de experiência profissional”, conforme observado no quadro 6, também se rejeita a hipótese nula e aceita-se que “H1: As duas variáveis apresentam uma relação entre si, ou seja, existe relação entre as categorias de uma variável e as categorias da outra” e por isso, os anos de experiência profissional relaciona-se com os níveis de competência digital que diz respeito à segurança e privacidade online.

Quadro 6 – Teste qui quadrado para a associação entre as competências de proteção online e os anos de experiências profissional dos inquiridos

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	22,976 <sup>a</sup>	8	,003
Razão de verossimilhança	21,978	8	,005
N de Casos Válidos	350		

Fonte: Output extraído do SPSS.



## **Conclusões**

Concluída a investigação, é possível dar resposta aos objetivos, gerais e específicos, definidos inicialmente. Relativamente ao objetivo geral “Sistematizar as linhas orientadoras do Serviço Social Digital com o enfoque no uso tecnológico”, com esta investigação, foi possível sistematizar: o tipo de tecnologia utilizada (até diferenciada consoante as ações profissionais) e a frequência deste uso; o acesso a conteúdos digitais e o tipo de conteúdos consumidos; e as competências digitais dos assistentes sociais inquiridos.

Sobre o objetivo específico “analisar a perceção dos assistentes sociais relativamente ao uso da tecnologia na esfera pessoal e profissional”, verifica-se que existe uma perceção de interação social online mais elevada no campo pessoal dos inquiridos, e um nível de acesso menor a todos os conteúdos digitais na vertente profissional dos indivíduos em comparação com a vida pessoal. Quanto à frequência do consumo deste conteúdo apesar de se verificar relativamente semelhante, existe uma menor frequência de consumo de comunicações online na vertente profissional (mensagens privadas, comentários nas redes sociais) na vertente profissional. Já a perceção quanto à utilização de meios e dispositivos tecnológicos verifica-se idêntica nas duas vertentes.

Sobre o objetivo específico “delinear o uso tecnológico na esfera pessoal e profissional dos assistentes sociais” pode concluir-se que existe um atraso na utilização da tecnologia na prática profissional dos inquiridos, que não se verifica apenas através da utilização de meios tecnológicos mais tradicionais como referido anteriormente, mas também à reduzida capacidade de adoção de novas tecnologias e persistência na sua utilização.

O atraso na adoção ou reduzida utilização das tecnologias, pode ter relação com as competências dos profissionais. Berzin, Singer & Chan (2015) salientam que embora a utilização de a tecnologia no Serviço Social esteja a aumentar, os assistentes sociais ainda carecem de competências tecnológicas, sendo que os recursos financeiros limitados dificultam a adoção das mesmas. Assim, a integração das tecnologias na prática do Serviço Social acarreta a necessidade de competências digitais para atender necessidades complexas que envolvem uma combinação de habilidades práticas e teóricas. Segundo as respostas dos inquiridos, e para responder ao objetivo específico “analisar as competências digitais do assistente social relativamente à utilização da tecnologia na prática profissional” as competências digitais que maior desenvolvimento precisam são, de acordo com o Quadro Europeu de Competências Digitais (2013), a segurança e privacidade dos dados online e as competências relacionadas com a criação de conteúdos digitais e edição dos mesmos, exigindo maior conhecimento do

manuseamento tecnológico e inovação. Este desenvolvimento de competências pode ser determinante para o nível de utilização da tecnologia no Serviço Social, pois a falta de confidencialidade e privacidade são questões éticas e profissionais que devem ser asseguradas (Reamer, 2015; Boddy & Dominelli, 2016).

O Serviço Social Digital desenvolve-se num duplo sentido: uma esfera específica de intervenção profissional com o enfoque em temas e questões relacionadas com a realidade online e como uma esfera transversal que afeta a vida de pessoas, grupos e instituições, bem como a atividade profissional dos assistentes sociais. (Peláez, 2015a). De acordo com os resultados do estudo, a utilização da tecnologia por parte dos assistentes sociais não pode ser completamente associada ao facto de ser uma esfera específica de intervenção profissional, pois segundo as respostas dos inquiridos, os meios digitais mais utilizados, são os meios mais comuns como o e-mail, o Microsoft office, e as aplicações e plataformas institucionais, não existindo uma intervenção que tenha como objetivo analisar, avaliar e intervir no ambiente online, desenvolvendo estratégias para chegar aos sujeitos, capacitando-os a participarem num contexto online (Peláez, 2015a),

Existe a necessidade de inserir as tecnologias no trabalho do assistente social de uma forma inovadora, sendo necessário aproximar estes recursos aos valores profissionais. Acrescenta-se ainda a importância do aprofundamento reflexivo da própria profissão, onde as tecnologias possam assumir um papel estratégico para o fortalecimento da prática, com potencial inovador e fazendo de seu uso resultante na melhoria dos serviços prestados. Isto porque estamos cada vez mais numa sociedade tecnológica onde existe um crescente número de cidadãos que são consumidores digitais e este processo de mudança obriga-nos a discutir as questões éticas que surgem, o desenvolvimento de competências e aptidões dos estudantes e profissionais num ambiente digital, assim como a criação de estratégias de intervenção junto dos nossos utilizadores.

“O Serviço Social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social.” (APSS, 2018, p.5), sendo importante notar que se caracteriza pela defesa dos direitos humanos e fundamenta-se em facilitar, criar e potencializar relações sociais, promovendo a participação social e coesão social. Visto que as relações sociais têm este papel predominante, é importante situar as mesmas no lugar onde estas ocorrem, seja no espaço físico ou online. O Serviço Social tem a oportunidade de desenvolver, testar e refinar intervenções que utilizam tecnologia, através da inovação. O que significa desenvolver e implementar inovações práticas que utilizam a mobilidade de aplicações e o big data. (Goldkind & Wolf, 2014).

Aproveitar o poder da tecnologia significará mudar a prática para incluir a tecnologia quando adequado e utilizar o seu potencial para o bem social. (Berzin, Singer & Chan, 2015).

## Referências bibliográficas

Aguilar-Idañez, Maria-Jose; Caparrós-Civera, Neus & AnautBravo, Sagrario (2020) “E-social work: an empirical analysis of the professional blogosphere in Spain, Portugal, France and Italy” *European Journal of Social Work*, 23:1, 80-92 (online). <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13691457.2018.1476326?needAccess=true>

Amaro, Maria Inês (2015) *Urgências e Emergências do Serviço Social: Fundamentos da profissão na contemporaneidade*. 2ªEd. Lisboa: Universidade Católica Editora.

Arriazu Muñoz, Ruben., & Fernández-Pacheco Sáez, J. L. (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 149-158. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/41665>

Baraňano, A. M. (2004). *Métodos e técnicas de investigação em gestão*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

Berzin, Cosner Stephanie., Jonathan, Singer. & Chitat, Chan (2015) “Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A grand challenge for social work”. Working Paper No. 12. *Grand Challenge 9: Harness Technology for Social Good*. American Academy of Social Work & Social Welfare. <https://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/Practice-Innovation-through-Technology-in-the-Digital-Age-A-Grand-Challenge-for-Social-Work-GC-Working-Paper-No-12.pdf>

Burke, M. , Marlow, C., & Lento, T. (2010). “Social network activity and social well-being.” In *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems* (pp. 1909–1912). New York, NY: ACM Press.

Burke, M. , & Kraut, R. E. (2016). “The relationship between Facebook use and well-being depends on communication type and tie strength”. *Journal of Computer-Mediated Communication* , 21(4), 265–281

Burt, R. S. (2005). *Brokerage and closure. An introduction to social capital*. New York: Oxford University Press. doi: 10.1007/s13398-014-0173-7.2

Burt, S. R. The network structure of social capital. *Research in organizational behavior*, v. 22. Greenwich, CT: JAI

Boddy, Jennifer & Dominelli, Lena (2017) “Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space” *Australian Social Work*, 70:2, 172-184. (online) <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1224907>

Byrne, Julie & Kirwan, Gloria (2019) “Relationship-based social work and electronic communication technologies: anticipation, adaptation and achievement” *Journal of Social Work Practice*, 33:2, 217-232 (online) <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/02650533.2019.1604499?needAccess=true>

Bryman, A. (2012), *Social research methods*, Nova Iorque, Oxford university press (4ª edição)

Cabrera, P.J., Rubio M.J., Fernández, Y., Fernández, S., Fernández, Y., Rúa, A., Fernández, E., López, J.A., y Malgesini, G. (2005) Nuevas Tecnologías y exclusión social. Un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España. Madrid: Fundación Telefónica

Chan, Chitat (2016) A Scoping Review of Social Media Use in Social Work Practice, *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13:3, 263-276 (online). <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23761407.2015.1052908?needAccess=true>

Chan, Chitat. & Holosko, Michael J. (2016) “A Review of Information and Communication Technology Enhanced Social Work Interventions” *Research on Social Work Practice* 2016, Vol. 26(1) 88-100 (online). <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1049731515578884>

Castillo de Mesa, Joaquín; García, María de las Olas Palma & Jacinto, Luis Gómez (2018) “Analysis of social innovation on social networking services” *European Journal of Social Work*, 21:6, 902-915 (online). <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13691457.2018.1461067?needAccess=true>

Castillo De Mesa, Joaquín et. al. (2019) “Building relationships on social networking sites from a social work approach” *Journal of Social Work Practice*, 33:2, 201-215 (online). <https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1608429>

Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (online). <https://www.apss.pt/>

Castillo de Mesa, Joaquín & Gómez-Jacinto, Luis. (2020) “La conectividad, la implicación y el aprendizaje mediante comunidades de trabalho social en LinkedIn” *Psychosocial Intervention* vol.29 no.2. (online). <https://journals.copmadrid.org/pi/art/pi2020a4>

Coe Regan JR, Freddolino P, editors. *Integrating technology in the social work curriculum*. Council on Social Work Education Press; Alexandria, VA: 2008

Cohen, Louis, Manion, Lawrence & Morriison, Keith (2007), *Research Methods in Education*, Nova Iorque, Routledge (6ª edição).

Coomber, R. (1997), “Using the Internet for Survey Research”, *Sociological Research Online*, vol. 2, no. 2

Crovi, D. (2007). “ Acceso democrático, uso compartido y apropiación cultural de las TIC.” XIX Encuentro Nacional AMIC *Las claves necesarias de una Comunicación para la Democracia* <http://comunicacionyeducacionamic.blogspot.com.es/2007/07/accesodemocrtico-uso-compartido-y.html>

Duarte, Rosário (2002). “Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo”. Departamento de Educação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. <https://www.scielo.br/j/cp/a/PmPzwqMxQsvQwH5bkrhrDKm/?lang=pt>

Edunov, Sergey; Burke, Moira; Filiz, Ismail Onur & Bhagat, Smriti (2016) “Three and a half degrees of separation” (online). <https://research.fb.com/blog/2016/02/three-and-a-half-degrees-of-separation/>

Ellison, NB., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The benefits of Facebook "friends": Social capital and college students' use of online social network sites. *Journal of Computer-*

Mediated Communication, 12(4), 1143-1168. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x>

Fagan, Eilís; Grenen, Ellen & McGlynn, Michaela (2017) “Social Work in Digital Age”. The University of Chicago, School of Social Service Administration. Chicago. (online) <https://www.ssa.uchicago.edu/social-work-digital-age>

Fan, Qingyun. (2016). Utilizing ICT to prevent loneliness and social isolation of the elderly : A literature review. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2), 185-200. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/51771>

Faleiros, Vicente de Paula (2006) “O Serviço Social no mundo contemporâneo” in Lúcia Freire, Silene Freire, Alba de Castro (org.s), Serviço Social, Política Social e Trabalho – Desafios e perspectivas para o século XXI.

Ferrari, Anusca. (2013) “DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe.” European Commission. Institute for Prospective Technological Studies. (online) <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC83167/lb-na-26035-enn.pdf>

Freixo, Manuel (2011) *Metodologia Científica – Fundamentos Métodos e Técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget

Friedman, T. (2005) *The World is Flat: A Brief History of the Twenty-First Century*. Farrar, Straus and Giroux, New York.

García-Castilla, Francisco Javier; Oliva, Ángel De-Juanas; Vírseda-Sanz,, Eloy & Gallego, Javier Páez (2019) “Educational potential of e-social work: social work training in Spain” *European Journal of Social Work*, 22:6, 897-907 (online) <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13691457.2018.1476327?needAccess=true>

Giddens, Anthony (2014) *Sociologia*. 9ª Edição. Fundação Calouste Gulbenkian.

Gil, António Carlos (1985), *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*, São Paulo, Atlas.

Goldkind, Lauri; Wolf, Lea & Jones, Jamie (2016) “Late Adapters? How Social Workers Acquire Knowledge and Skills About Technology Tools” *Journal of Technology in Human Services*, 34:4, 338-358, (online). <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/15228835.2016.1250027?needAccess=true>

Gouveia, Luís Manuel Borges (2004), “Notas de contribuição para uma definição operacional”. (online) [http://homepage.ufp.pt/lmbg/reserva/lbg\\_socinformacao04.pdf](http://homepage.ufp.pt/lmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf)

Granovetter, M. The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, v. 78, n. 6, p. 1360-1380, 1973.

IFSW (2014a), “Global Definition of the Social Work Profession”, consultado a 08.07.2020. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Jones, Gareth R. (2010) *Teoria das organizações*. 6. ed. São Paulo: Pearson.

Kawamoto, Kevin (Ed.). (2003). *Digital Journalism: Emerging Media and Changing Horizons of Journalism*. Lanham. MD: Rowman & Littlefield.

Kohn, Karen & Moraes, Cláudia (2007) “O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital” Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. Universidade Federal de Santa Maria. (online) <https://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R1533-1.pdf>

LaMendola, Walter (2010) Social Work and Social Presence in an Online World, *Journal of Technology in Human Services*, 28:1-2, 108-119. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15228831003759562>

Laureano, R. (2011). *Testes de Hipóteses com o SPSS – O meu manual de consulta rápida*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda

Lavié, Alfredo Hidalgo & Fernandez, Ana I. Lima (2018) “New social intervention technologies as a challenge in social work: IFSW Europe perspective, *European Journal of Social Work*” 21:6, 824-835 (online) <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13691457.2018.1423553?needAccess=true>

Lin, N. (2001) *Social capital. A theory of social structure and action*. Cambridge: Cambridge University Press

Llamas, Carmen Caravaca (2014) “Trabajo social on-line. El futuro de la intervención social.” *Revista digital*. Nº1. ISSN 2386-6098. (online) <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/51373/1/Trabajo%20social%20on-line.%20El%20futuro%20de%20la%20intervenci%20social.pdf>

Lopez, Amy (2014) “Social Work, Technology, and Ethical Practices: A Review and Evaluation of the National Association of Social Workers Technology Standards” *Social Work in Health Care*, 53:9, 815-833. (online) <https://doi.org/10.1080/00981389.2014.943454>

Martínez Lirola, M. (2016). “Relaciones entre la enseñanza multimodal, las TICs y la adquisición de competencias sociales.” En *Investigación e Innovación Educativa en Docencia Universitaria: Retos, Propuestas y Acciones* / coord. por Rosabel Roig Vila, Josefa Eugenia Blasco Mira, Asunción Lledó Carreres, Neus Pellín Buades, pp. 775-791.

Mateo, Antonio Eito; Poyato, M. José Gómez & Marcuello Servós, Chaime (2018) “e-Social work in practice: a case study” *European Journal of Social Work*, 21:6, 930-941 (online) <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13691457.2018.1423552?needAccess=true>

Mishna, Faye, et. al. (2012).”It just crept in: The digital age and implications for social work practice” *Clinical Social Work Journal*. 40 (3), 277–286. (online) <https://psycnet.apa.org/record/2012-22685-001>

NASW & ASWB (2005). *Standards for technology and Social Work practice*. (online) <http://www.aswb.org/pdfs/TechnologySWPractice>

NASW, ASWB, CSWE, & CSWA (2017) “Standards for Technology in Social Work Practice” *National Association of Social Workers*. (online) [https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO33617.TechStandards\\_FINAL\\_POSTING.pdf](https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf)

Neal, Zachary P. & Neal, Jennifer. (2017) “Network Analysis in Community Psychology: Looking Back, Looking Forward.” *Network Analysis in Community Psychology: Looking Back, Looking Forward* (online). <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/ajcp.12158>

O’Reilly (2005) “What Is Web 2.0 Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software” (online) <http://wellman.uni-trier.de/images/9/96/Web20.pdf>

Organização dos Estados Ibero-Americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura. (2010) *A integração das TIC na escola - Indicadores qualitativos e metodologia de pesquisa*. Madrid

Peláez, Antonio López (2015a). Social work challenges in the 21 century: Citizenship, technology and e-Social work. In A. López Peláez (coord.), *Social work challenges in the XXI century: Perspectives from the USA* (pp. 44–45). Pamplona: Thomson-Reuters Aranzadi.

Peláez, Antonio López. (2015b). *Teoría del Trabajo Social con Grupos*. Madrid: Universitas

Peláez, Antonio López; García, Raquel Pérez; & Massó, M<sup>a</sup> Victoria Aguilar-Tablada (2018) “e-Social work: building a new field of specialization in social work?” *European Journal of Social Work*, 21:6, 804-823 (online). <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399256>

Peláez, Antonio López & Marcuello-Servós, Chaime (2018a) “e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies” *European Journal of Social Work*, 21:6, 801-803 (online). <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1520475>

Peláez, António López & Marcuello Servós, Chaime (2018b) “El Trabajo Social en la Sociedad Digital”. *Servicios Sociales y Política Social* (Abril-2018). XXXV (116), 11-26 (online). <http://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/-34>

Peláez, António López & Garcia, Miguel del Fresno (2014) “Trabajo Social, nuevas tecnologías y redes sociales: nuevas herramientas para la práctica profesional en el siglo XXI” *Servicios Sociales y Política Social* (Edición especial). Vol. XXX (104), 31-39. ISSN: 1130-7633 (online). [4.-Trabajo-social-nuevas-tecnologias-y-redes-sociales.-nuevas-herramientas-para-la-practica-profesional-en-el-siglo-XXI.pdf](http://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/-34)

Perron, E. Brian, Taylor, O. Harry, Glass, E. Joseph & Margerum-Leys, Jon. (2020). “Information and Communication Technologies in Social Work” *Advances in Social Work* Vol. 11 No. 1 (Spring 2010), 67-81. (online). <https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/78034/46.pdf;jsessionid=E69757A0FF21B3116B4299EBE202AC09?sequence=1>

Punie, Y. and Brecko, B., editor(s), Ferrari, A., DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe. Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2013. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a410aad4-10bf-4d25-8c5a-8646fe4101f1/language-en>

Reamer, Frederic G. (2015) “Evolving Ethical Standards in the Digital Age” *Australian Social Work*, 70:2, 148-159 (online). <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1146314>

REGULAMENTO (UE) 2016/679 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO. Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (2016). *Jornal Oficial da União Europeia*

Rengifo, Yulixa Yamileth Cedeño; Lino, Ligia Estela Loor & Santana, Ana Gabriela Vélez (2019) “El trabajador social y el uso de la tecnología como una herramienta útil para el ejercicio



profesional” Revista Caribeña de Ciencias Sociales (online).  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/12/trabajador-social-tecnologia.pdf>

Riquelme, Sergio (2018) “Nuevas tecnologías para la Intervención social: investigación, integración y difusión digital.” Revista de Política y Servicios sociales. V. II/Nº1 [1-23] (online« em: <https://socialmurcia.files.wordpress.com/2018/06/accic3b3n-social-2-1.pdf>

Robles, Yolanda M<sup>a</sup> de la Fuente & Cano, M<sup>a</sup> del Carmen Martín (2019) “E-social work and at-risk populations: technology and robotics in social intervention with elders.” The case of Spain, European Journal of Social Work, 22:4, 623-633.  
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13691457.2018.1423550?needAccess=true>

Rosa, Roberta Teresa Di; Musso, Gaspare; Dellavalle, Marilena & Gucciardo, Gaetano (2018) “Social work online: a recognition of experiences and practices in Italy” European Journal of Social Work, 21:6, 889-901 (online)  
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13691457.2018.1469473?needAccess=true>

Simpson, J. E. (2017) “Staying in Touch in the Digital Era: New Social Work Practice” Journal of Technology in Human Services, 35:1, 86-98 (online)  
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/15228835.2017.1277908?needAccess=true>

Seller, Enrique & Soriano, Leticia (2019) Respuestas del trabajo social ante emergências sociales y problemáticas sociales complejas de México y España. DYKINSON. Madrid. ISBN 9788413243696

Turner, Denise (2016) “‘Only Connect’: Unifying the social in social work and social media” Journal of Social Work Practice, 30:3, 313-327 (online):  
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/02650533.2016.1215977?needAccess=true>

UNDP (2019), Human Development Report 2019. <http://www.hdr.undp.org/>

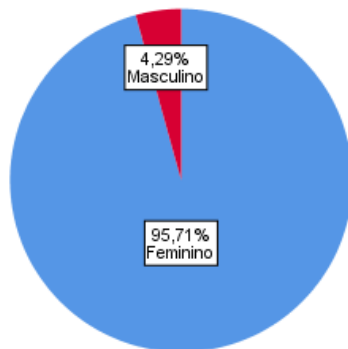
Webb, Stephen (2006) Social Work in a Risk Society – Social and political perspectives. Palgrave Macmillan, Nova Iorque

## Anexos

### Anexo A - Formação base dos inquiridos

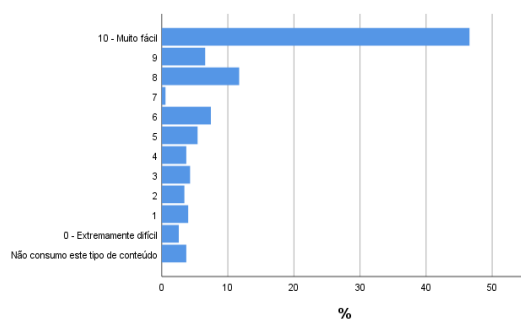
	N	%
Educação social	1	,3
Serviço Social	350	99,4
Sociologia	1	,3
Total	352	100,0

### Anexo B - Sexo dos inquiridos

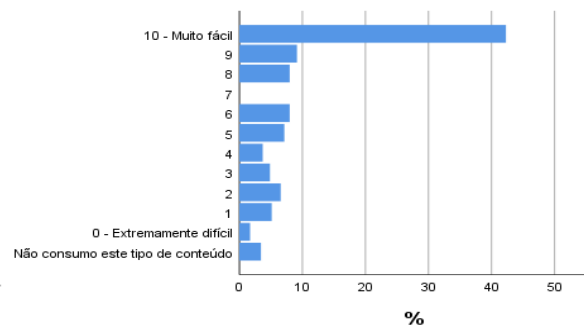


### Anexo C – % de inquiridos por nível de acesso, na sua vida pessoal, aos variados conteúdos online na sua vida pessoal

#### 1. Comunicações online

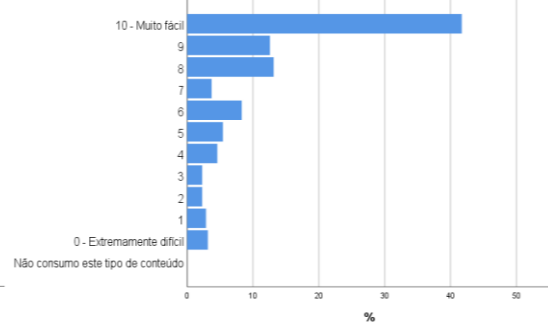
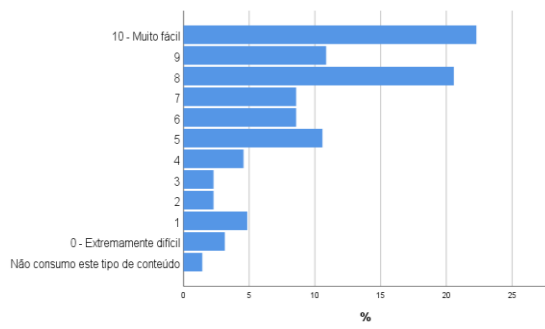


#### 2. Partilha de publicações online



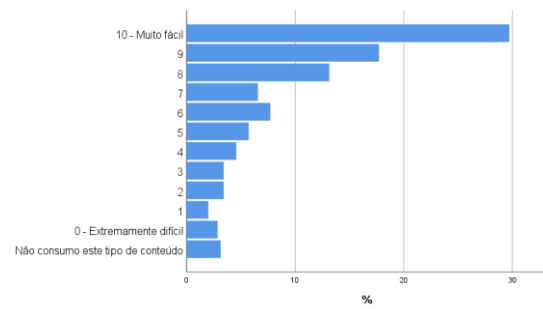
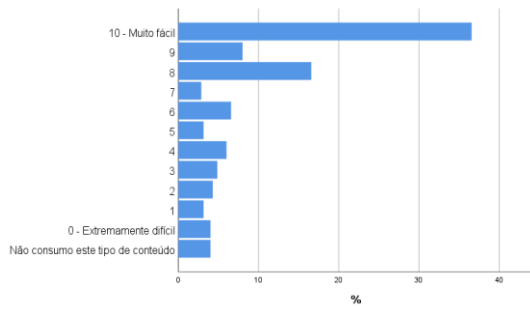
#### 3.. Interação com organismos públicos via online

#### 4. Leitura de artigos e notícias online



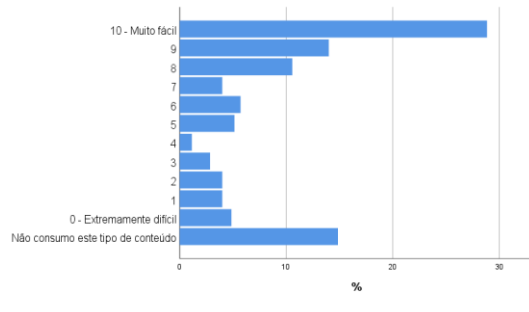
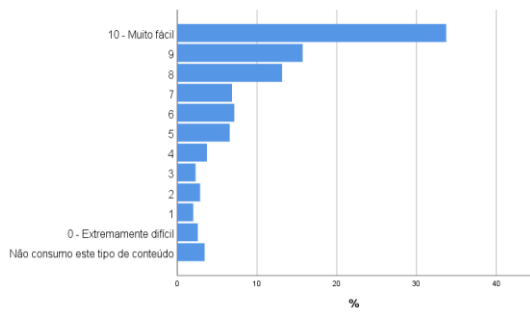
### 5. Vídeos/podcasts/playlists

### 6. Cursos e formações online



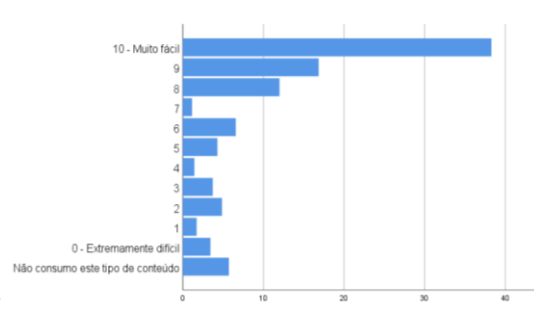
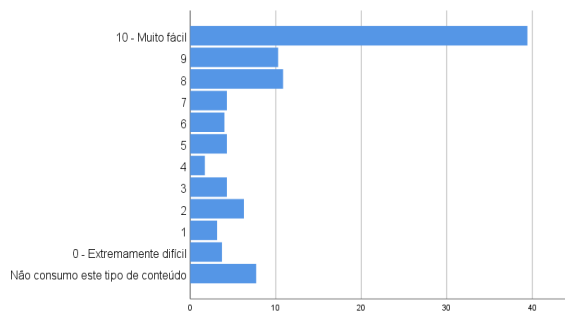
### 7. Conferências e webinars

### 8. Procura e oferta emprego

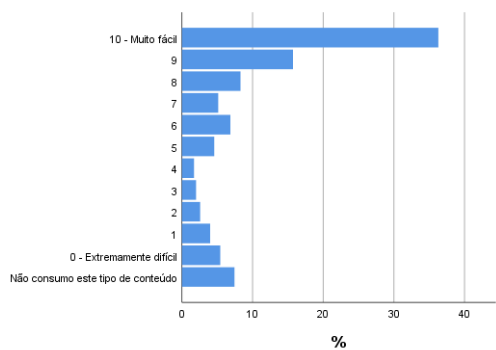


### 9. Compras e vendas online

### 10. Pagamento de serviços



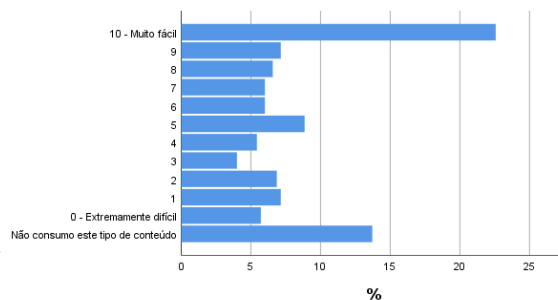
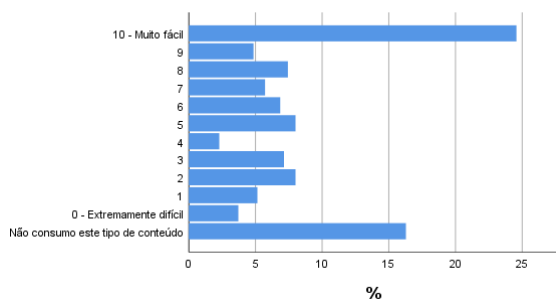
### 11. Gestão de contas bancárias



## Anexo D – % de inquiridos por nível de acesso aos variados conteúdos online na sua vida profissional

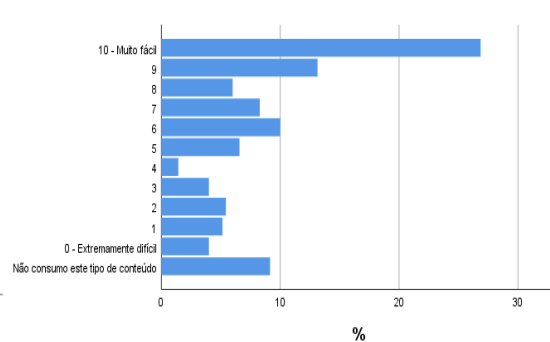
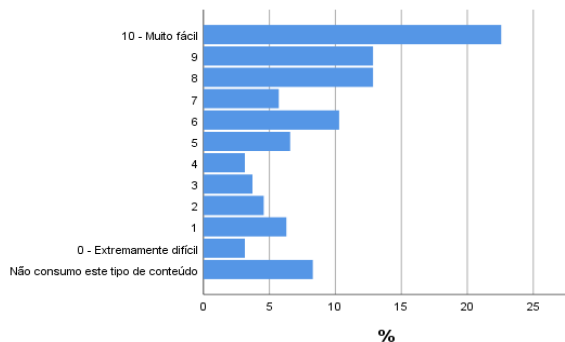
### 1. Comunicações online

### 2. Partilha de publicações online



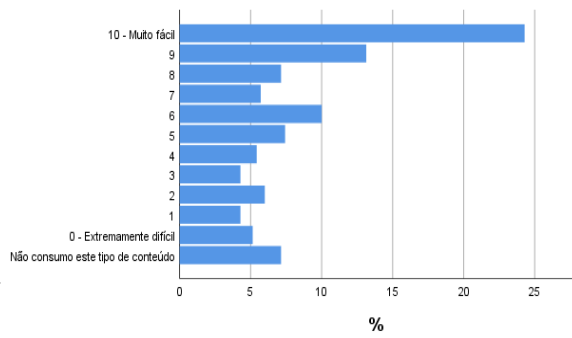
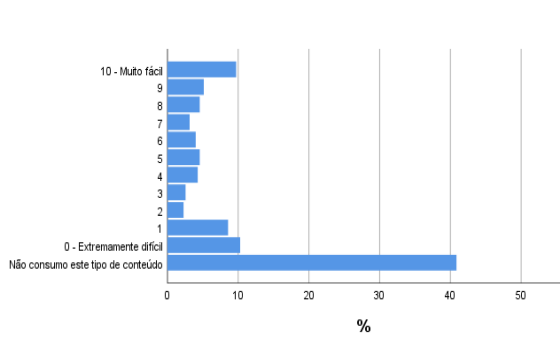
### 3. Interação com organismos públicos

### 4. Leitura de artigos e notícias online



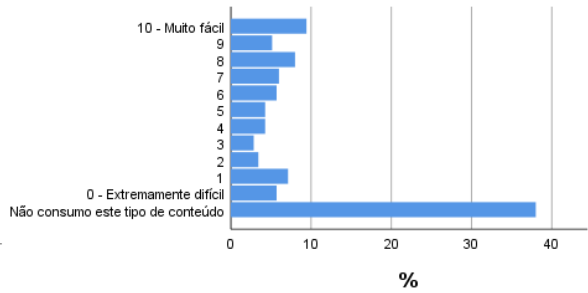
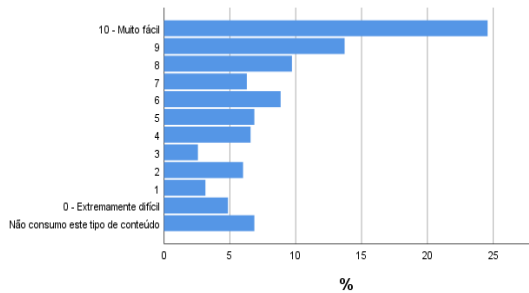
### 5. Vídeos/podcasts/playlists

### 6. Cursos e formações online



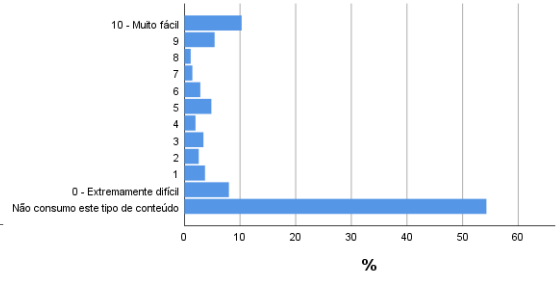
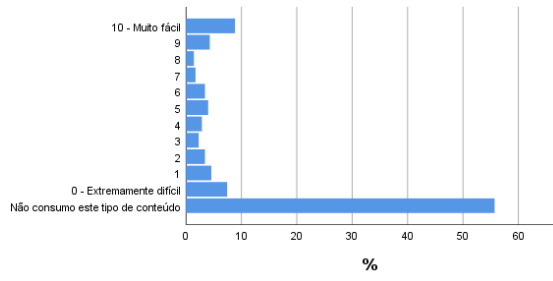
7. Conferencias e webinars

8. Procura e ofertas de emprego

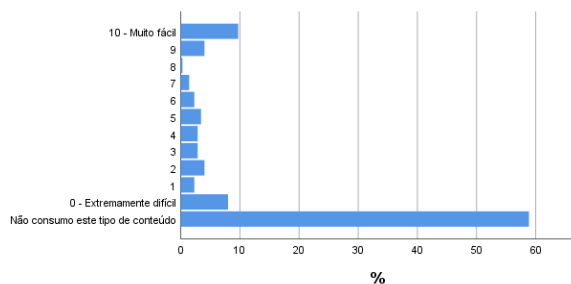


9. Compras e venda online

10. Pagamento de serviços online



11. Gestão de contas bancárias online



Anexo E - Correlação Rho de Spearman entre a variável idade e variável frequência de interação social online dos mesmos a nível pessoal

			Idade	Frequência de interação social online (Vertente pessoal)
rô de Spearman	Idade	Coeficiente de Correlação	1,000	-,145**
		Sig. (2 extremidades)	.	,007
		N	350	350
	Frequência de interação social online (Vertente pessoal)	Coeficiente de Correlação	-,145**	1,000
		Sig. (2 extremidades)	,007	.
		N	350	350

Anexo F - Correlação Rho de Spearman entre a variável idade e variável frequência de interação social online dos mesmos a nível profissional

			Idade	Frequência de interação social online (Vertente profissional)
rô de Spearman	Idade	Coeficiente de Correlação	1,000	,079
		Sig. (2 extremidades)	.	,140
		N	350	350
		Coeficiente de Correlação	,079	1,000
		Sig. (2 extremidades)	,140	.

	Frequência de interação social online (Vertente profissional)	N	350	350
--	---	---	-----	-----

Anexo G - Associação entre a frequência de uso tecnológico dos profissionais e público-alvo de intervenção

<i>Frequência de uso tecnológico por dispositivo</i>	<i>V de Cramer*Público-alvo</i>
<i>Computador</i>	V= 0,274
<i>Telemóvel</i>	V= 0,183
<i>Tablet</i>	V= 0,538
<i>Relógio inteligente</i>	V= 0,183
<i>Videochamadas</i>	V= 0,263
<i>Mensagens de texto</i>	V= 0,227
<i>Chamadas de voz</i>	V= 0,256
<i>Tecnologias de captação e tratamento de imagem e som</i>	V= 0,258
<i>Powerpoint/Word/Excel</i>	V= 0,203
<i>Aplicações e/ou plataformas</i>	V= 0,301
<i>Nuvens virtuais</i>	V= 0,222
<i>Captação ou digitalização de imagens</i>	V= 0,215
<i>Motores de busca</i>	V= 0,230
<i>E-mail</i>	V= 0,250
<i>Redes sociais</i>	V= 0,286

Anexo H – Dispositivos e meios tecnológicos utilizados na esfera profissional

		Respostas		Total
		N	%	
Dispositivos e meios tecnológicos <sup>a</sup>	Computador	350	8,4%	100,0%
	Telemóvel/Smartphone	312	7,5%	89,1%
	Tablet	39	0,9%	11,1%

Relógio inteligente/Smartwatch	30	0,7%	8,6 %
Nuvens virtuais	212	5,1%	60,6 %
Aplicações e/ou plataformas institucionais	247	5,9%	70,6 %
Aplicações e/ou plataformas interinstitucionais	83	2,0%	23,7 %
Pen USB e disco externo	202	4,9%	57,7 %
Motores de busca	335	8,1%	95,7 %
Captura eletrônica ou digitalização de imagens através de scanners	185	4,4%	52,9 %
Aplicações e/ou plataformas institucionais	288	6,9%	82,3 %
Tecnologias de captação e tratamento de imagens e sons	98	2,4%	28,0 %
Aplicações e/ou plataformas interinstitucionais	119	2,9%	34,0 %
Programas vocacionais para a intervenção	64	1,5%	18,3 %
Powerpoint/Word/Excel	317	7,6%	90,6 %
Videochamadas	172	4,1%	49,1 %
Mensagens de texto	266	6,4%	76,0 %
Chamadas de voz	314	7,5%	89,7 %
Redes sociais	177	4,3%	50,6 %
E-mail	350	8,4%	100, 0%

#### Anexo I – Dispositivos e meios tecnológicos utilizados na esfera pessoal

	Respostas		Porcentagem de casos
	N	Porcentagem	



Dispositivos/meios tecnológicos VPessoal <sup>a</sup>	Computador	32 3	7,9%	92,3%
	Consola de videojogos	16	0,4%	4,6%
	Relógio inteligente/Smartwatch	94	2,3%	26,9%
	Tablet	10 1	2,5%	28,9%
	Telemóvel/Smartphone	34 4	8,4%	98,3%
	Nuvens virtuais	26 5	6,5%	75,7%
	Smarthome	1	0,0%	0,3%
	Pen USB e disco externo	27 3	6,7%	78,0%
	Aplicações e/ou plataformas	12 5	3,1%	35,7%
	Motores de busca	34 8	8,5%	99,4%
	Captura eletrónica ou digitalização de imagens através de scanners	17 1	4,2%	48,9%
	Tecnologias de captação e tratamento de imagens e som	15 1	3,7%	43,1%
	Powerpoint/Word/Excel	27 0	6,6%	77,1%
	Chamadas de voz	31 5	7,7%	90,0%
	E-mail	32 7	8,0%	93,4%
	Mensagens de texto	33 3	8,2%	95,1%
	Videochamadas	29 2	7,2%	83,4%
Redes sociais online	32 5	8,0%	92,9%	
<b>Total</b>	40 74	100,0 %	1164,0%	

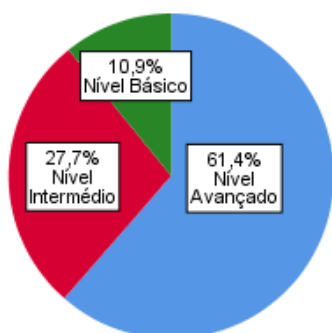
		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
Conteúdo consumido profissionalmente <sup>a</sup>	Gestão de contas bancárias	1 44	5,6 %	41,9%
	Compras e vendas	1 55	6,1 %	45,1%
	Pagamento de serviços online	1 60	6,3 %	46,5%
	Cursos e formações	3 25	12,7 %	94,5%
	Leitura de artigos	3 19	12,5 %	92,7%
	Vídeos podcasts	2 08	8,1 %	60,5%
	Interação com organismos	3 21	12,6 %	93,3%
	Partilha de publicações	3 02	11,8 %	87,8%
	Comunicações online	2 94	11,5 %	85,5%
	Conferencias e webinars	3 26	12,8 %	94,8%
Total	2 554	100, 0%	742,4%	

#### Anexo K – Tipo de conteúdo consumido na vida pessoal dos assistentes sociais

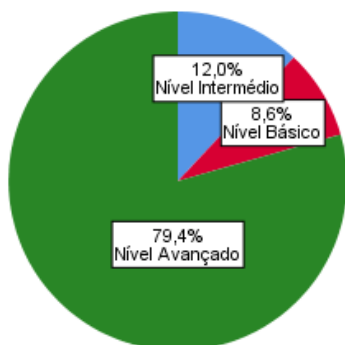
		Respostas		Porcentagem de casos
		N	Porcentagem	
Tipo de conteúdos digitais na vida pessoal <sup>a</sup>	Pagamento de serviços online	33 0	8,9%	94,3%
	Procura de emprego	34 3	9,2%	98,0%
	Conferencias e webinars	34 7	9,3%	99,1%
	Compras e vendas	32 4	8,7%	92,6%
	Cursos e formações	34 7	9,3%	99,1%
	Gestão de contas bancárias	32 4	8,7%	92,6%

	Vídeos podcasts	33 6	9,0%	96,0%
	Interação com organismos	34 5	9,3%	98,6%
	Partilha de publicações	33 8	9,1%	96,6%
	Comunicações online	33 7	9,1%	96,3%
	Leitura de artigos	34 9	9,4%	99,7%
Total		37 20	100,0 %	1062,9%

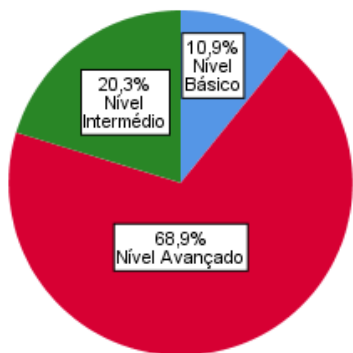
Anexo L – % de inquiridos por nível de competência de Navegação, procura e filtragem de informação



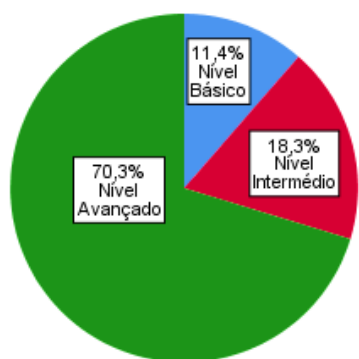
Anexo M – % de inquiridos por nível de competência de avaliação da informação



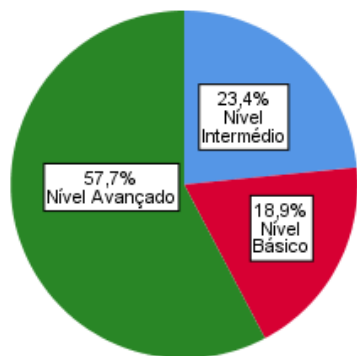
Anexo N – % de inquiridos por nível de competência de armazenamento, sistematização de informação e filtragem de informação



Anexo O -% de inquiridos por nível de competência de Interação através da tecnologia



Anexo P - % de inquiridos por nível de competência de colaboração através das tecnologias



Anexo Q – Relação entre a variável concelho onde os profissionais exercem a sua profissão e o nível de competência para colaborar através de canais digitais através do V de Cramer

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	,348	,291
	V de Cramer	,246	,291
N de Casos Válidos		350	

Anexo R – Relação entre a variável setor de intervenção dos assistentes sociais relaciona-se com o nível de competência quanto à modificação, aperfeiçoamento e combinação de recursos

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	,326	,005
	V de Cramer	,231	,005
N de Casos Válidos		350	

Anexo S – Relação entre o setor de intervenção e o nível de competência relacionado com a proteção dos dispositivos e percepção das ameaças e riscos online por parte dos profissionais através do V de Cramer

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	,308	,016
	V de Cramer	,218	,016
N de Casos Válidos		350	

Anexo T – Relação entre a idade dos inquiridos e as tecnologias utilizadas pelos inquiridos na tarefa “diagnóstico social” da prática profissional dos inquiridos

Tabulação cruzada \$diagnostico\*p2b

			Grupos etários									Total
			21-25 anos	26-30 anos	31-35 anos	36-40 anos	41-46 anos	46-50 anos	51-55 anos	56-60 anos	61-65 anos	
diagnostico social <sup>a</sup>	Videochamadas	Contagem	5	6	6	6	9	5	4	1	0	42
		% em \$diagnostico	11,9%	14,3%	14,3%	14,3%	21,4%	11,9%	9,5%	2,4%	0,0%	
	Chamadas de voz	Contagem	11	21	21	17	13	12	7	3	0	105
		% em \$diagnostico	10,5%	20,0%	20,0%	16,2%	12,4%	11,4%	6,7%	2,9%	0,0%	
	Email	Contagem	8	21	23	22	14	5	11	3	1	108
		% em \$diagnostico	7,4%	19,4%	21,3%	20,4%	13,0%	4,8%	10,2%	2,8%	0,9%	
	Armazenamento de dados em pen drives, nuvens virtuais e discos externos	Contagem	5	8	7	11	9	5	7	4	2	58
		% em \$diagnostico	8,6%	13,8%	12,1%	19,0%	15,5%	8,6%	12,1%	6,9%	3,4%	
	Armazenamento de dados em plataformas/software institucionais	Contagem	2	23	24	19	22	13	9	6	0	118
		% em \$diagnostico	1,7%	19,5%	20,3%	16,1%	18,6%	11,0%	7,6%	5,1%	0,0%	
	Mensagens de texto	Contagem	0	4	4	6	1	3	3	3	0	24
		% em \$diagnostico	0,0%	16,7%	16,7%	25,0%	4,2%	12,5%	12,5%	12,5%	0,0%	
	Motores de busca	Contagem	3	5	4	2	0	0	0	0	0	14
		% em \$diagnostico	21,4%	35,7%	28,6%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Aplicações e/ou plataformas interinstitucionais	Contagem	1	4	9	9	9	2	3	5	0	42
		% em \$diagnostico	2,4%	9,5%	21,4%	21,4%	21,4%	4,8%	7,1%	11,9%	0,0%	
	Redes Sociais	Contagem	1	1	2	0	0	0	0	0	0	4
		% em \$diagnostico	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Word/powerpoint/excel	Contagem	9	19	20	16	19	9	7	6	0	105
		% em \$diagnostico	8,6%	18,1%	19,0%	15,2%	18,1%	8,6%	6,7%	5,7%	0,0%	
	Programas e sistemas digitais vocacionados para a intervenção	Contagem	4	10	7	2	3	0	2	0	0	28
		% em \$diagnostico	14,3%	35,7%	25,0%	7,1%	10,7%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	
	Aplicações e/ou plataformas institucionais	Contagem	9	25	20	17	17	6	11	6	0	111
		% em \$diagnostico	8,1%	22,5%	18,0%	15,3%	15,3%	5,4%	9,9%	5,4%	0,0%	
Total			29	58	53	54	49	32	28	10	316	

Porcentagens e totais têm respondentes como base.

a. Grupo de dicotomia tabulado no valor 1.