

© André Freire, Guya Accornero, Viriato Queiroga,
Maria Asensio, José Santana Pereira e Helena Belchior Rocha (orgs.), 2023

André Freire, Guya Accornero, Viriato Queiroga,
Maria Asensio, José Santana Pereira e Helena Belchior Rocha (orgs.)
Da Austeridade à Pandemia. Portugal e a Europa Entre as Crises e as Inovações

Primeira edição: setembro de 2023
Open-Access

ISBN: 978-989-8536-89-1

Composição em caracteres Palatino, corpo 10
Conceção gráfica e composição: Lina Cardoso
Capa: Lina Cardoso
Fotos da capa: Livino Neto e Portuguese Gravity (free to use under the unsplash license)

Revisão de texto: Ana Valentim

Este livro foi objeto de avaliação científica

Reservados todos os direitos para a língua portuguesa,
de acordo com a legislação em vigor, por Editora Mundos Sociais

Editora Mundos Sociais, CIES-Iscte, Iscte – Instituto Universitário de Lisboa,
Av. das Forças Armadas, 1649-026 Lisboa
Tel.: (+351) 210 464 410
E-mail: editora.cies@iscte-iul.pt
Site: <http://mundossociais.com>

Capítulo 1
Política e cidadania
Um modelo colaborativo em construção

Jorge Ferreira e Pablo Álvarez-Pérez

Introdução

Portugal apresentou em março de 2020 as linhas estratégicas do seu plano de ação sobre a transição digital da sociedade, identificando mudanças estruturais aos níveis da capacitação, transformação e digitalização com impactos nas políticas públicas, em particular nas políticas inclusivas e de integração social.¹

Durante o período de covid-19, Portugal confrontou-se com uma crise sanitária e social, mas também com uma mudança nas políticas, nas condições de trabalho e nas metodologias de resposta às necessidades sociais do cidadão. As grandes dificuldades nos setores social e cultural, com fortes implicações nos contextos locais, exigiram adaptação a um novo modelo para a conceção e planificação das políticas públicas e intervenção, inerente a emergências como a que resulta da pandemia em que vivemos há um ano. Insuficiências ao nível das competências digitais vieram a revelar-se fator de constrangimento à adaptabilidade funcional e profissional para, de forma célere e eticamente sustentada, responder às exigências de ação em contexto de emergência.

Juntam-se a este quadro as desigualdades territoriais no acesso à informação, à tecnologia e ao conhecimento. Por exemplo, uma parte rural do país ainda não tem acesso a redes digitais. Mas vivemos na era da sociedade da informação, o que significa que todas as áreas profissionais carecem de recurso a competências digitais promotoras de novos desenvolvimentos metodológicos com impacto nas respostas e serviços sociais, na melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Com este capítulo procuramos contribuir para um novo modelo de políticas públicas pós-covid, mais integradoras, conceptualizadas num quadro interdisciplinar de saberes, que garantam uma cidadania ativa orientada por princípios e valores dos

1 *Diário da República*, 1.^a série, n.º 78, pág. 6 (21 de abril de 2020). Aprova o Plano de Ação para a Transição Digital, Resolução do Conselho de Ministros n.º 30/2020, Presidência do Conselho de Ministros, Portugal.

direitos humanos, invertendo o processo de políticas jurídico-normativas numa conceção de controlo e penalização dos cidadãos.

Pretendemos refletir sobre o modelo colaborativo entre política e cidadania baseada nos direitos humanos digitais e na humanização das políticas como fator principal de promoção de maior igualdade social, estimulando a reflexão crítica sobre o processo de transformação para a sociedade digital.

Modelo colaborativo entre política e cidadania

A colaboração refere-se a um termo genérico, um processo de interação que inclui duas atividades, o processo de trabalhar em conjunto para estabelecer uma parceria e o processo de trabalhar em conjunto para atingir os resultados desejados pela parceria (Wilson, 2013).

O modelo colaborativo estrutura-se em duas dimensões: *interna* e *externa*.

Dimensão interna

Começa nas instituições de ensino, através do reconhecimento dos vários saberes, produzidos pelas diferentes áreas disciplinares para a construção de uma sociedade mais igual, democrática, com maior justiça social e promotora de direitos humanos para todos.

Dimensão externa

Implica um pensar plural e participativo tanto dos especialistas, como das organizações/instituições e dos cidadãos, bem como respeitar a diversidade contextual do território nacional, criando oportunidades iguais para todos. Implica também ouvir a sociedade civil, as pessoas e valorizar as culturas próprias de cada comunidade, bem como os recursos naturais acessíveis.

Neste modelo colaborativo encontramos uma nova construção concetual que amplia o termo interdisciplinaridade para interprofissionalidade, sendo esta, na atualidade, uma questão central na ação social. Significa o encontro de atores sociais com perspetivas complementares, como pesquisadores, professores, profissionais de vários saberes e abordagens (pesquisa, ensino e prática de campo) e cidadãos, clientes de serviços. Examina os aspetos pragmáticos e metodológicos do interagir interprofissões em espaços institucionais (Lyet, 2011), mas também apoia a identidade de cada área de saber.

A interprofissionalidade assenta numa lógica de investigação-ação, como dupla exploração entre o campo empírico e o académico, constituindo-se como eixo principal da abordagem profissional em equipas multidisciplinares (Lyet, 2014, 2018; Rullac, 2018).

Devemos olhar para o mundo como um todo e ter em conta as necessidades dos países desenvolvidos, subdesenvolvidos e em desenvolvimento. O mundo não é todo o mesmo e em cada país existe uma diversidade de contextos e territórios.

Por exemplo, o caso das vacinas contra a covid-19. O que é que observamos? Um apelo aos países ricos para que doem vacinas aos países pobres. Um bom exemplo de desigualdade no acesso aos direitos humanos universais. Numa dimensão micro, é também necessário assegurar a formação em competências digitais de forma descentralizada e transversal a todas as áreas do conhecimento, evitando elites de conhecimento e concentração de poder e oportunidades e emprego. Cada país tem uma diversidade de regiões caracterizadas por zonas urbanas, rurais ou periféricas e cada um destes territórios tem diferentes populações e diferentes meios de inclusão.

Existe uma necessidade de que o processo de transição digital seja acompanhado por metodologias adaptadas, centradas nas pessoas (capital humano), orientadas por modelos colaborativos e integrados sustentados por um diálogo social eficaz entre redes e parceiros.

Por outro lado, o processo de transição digital requer maior cuidado no campo das garantias éticas para prevenir atos de corrupção e promover a igualdade de oportunidades e a inclusão social, através da participação como um direito humano, e convida-nos a aprofundar as dimensões da cultura na sua dimensão mais ampla, ou seja, como elemento fundamental para o desenvolvimento social e humano.

Direitos humanos no processo de digitalização

Partimos da premissa de que os direitos humanos são aplicáveis independentemente do contexto em que o ser humano opera. Isso significa que tanto a realidade *offline* quanto a *online* devem ser aplicadas.

O contexto socioeconómico e cultural estabelecido após a pandemia de covid-19 destacou (até mesmo acelerou) uma série de desafios éticos e a concretização de direitos que não foram necessariamente concebidos para o contexto digital. Algumas das situações são a hiperflexibilidade do trabalho, tanto nas jornadas de trabalho que se estendem ao longo do dia, quanto nos espaços em que a esfera privada se confunde com a esfera pública; a adaptação forçada a plataformas digitais para realização de tarefas de teletrabalho; as despesas para a incorporação ou melhoria das redes *wi-fi* e de conectividade; gastos com equipamentos de informática para atender às novas necessidades e exigências digitais, que se multiplicam exponencialmente nos grupos familiares com maior número de membros; falta de alfabetização digital e tecnológica; acesso desigual à rede, entre outros.

No entanto, hoje, o debate internacional sobre o processo de digitalização concentra-se na proteção e privacidade de dados, identidade digital, uso de tecnologias de vigilância, violência e assédio *online* (Nações Unidas, 2020). Muitas dessas questões são, de facto, questões extremamente relevantes a nível macro. No entanto, fica excluída a dimensão mais concreta e visível relacionada com a experiência que os cidadãos vivem no seu dia a dia. Colocando em perspetiva, a proteção de dados, sendo uma questão fundamental para o cumprimento de certos direitos humanos como a liberdade (especificamente a liberdade de expressão) e os Estados são obrigados a desenvolver regulamentos específicos para a sua

salvaguarda, está longe da realidade quotidiana das pessoas, já que mais de metade das famílias no mundo (53%) não tem acesso a computador e 4 em cada 10 não têm *internet* em casa (UIT, 2020: 6).

Digitalizar não significa universalizar. Embora, potencialmente, o digital possa chegar a qualquer canto do planeta, isso não significa que o seu acesso seja igualitário. Na verdade, os suportes digitais requerem ferramentas tecnológicas que, embora cada vez mais baratas, não estão disponíveis para todos (ITU, 2020, Nações Unidas, 2020). Seria um erro pensar que em cada casa existe um dispositivo deste tipo e, mesmo que exista, ninguém garante que o seu uso se destina ao fim pretendido. Na verdade, em 2019, apenas 46% dos lares em todo o mundo tinham um computador doméstico. Nos países em desenvolvimento, esse percentual é menor (apenas um terço). No entanto, nos domicílios dos países desenvolvidos estava perto dos 80% (Alsop, 2019). O processo de digitalização na sociedade contemporânea pressupõe um progresso significativo para a humanidade, mas também traz riscos potencialmente perigosos se as soluções não forem antecipadas. Entre eles, a criação de novos espaços de exclusão (tecnológica, digital e da informação, por exemplo). Além disso, as situações de exclusão podem ser perpetuadas ou mesmo aprofundadas, isolando ainda mais os grupos que já se encontram em situação de vulnerabilidade social. É por isso que estar preparado para o futuro implica integrar com sucesso as oportunidades tecnológicas com o bem-estar humano (Dutta e Lanvin, 2019).

Em comemoração do 75.^o aniversário das Nações Unidas, os líderes mundiais comprometeram-se a “aprimorar a cooperação digital”, estabelecendo cinco recomendações (Nações Unidas, 2020: 5-22):

a. *uma economia e sociedade digital inclusiva*

Para que isso seja possível, é necessário: a) conectividade global. A participação efetiva na era digital atual requer uma conexão de banda larga de alta velocidade à *internet*, mas a realidade é que 93% da população vive em áreas habilitadas para *internet* e apenas 53% a utilizam; b) bens públicos digitais, essenciais para explorar o potencial dos dados e tecnologias digitais para atingir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (por exemplo, acesso a código aberto e metadados; a Digital Public Goods Alliance, o Global Access Framework Data, etc.); c) Inclusão digital. O acesso às tecnologias digitais permanece desigual. As divisões digitais refletem e amplificam as desigualdades sociais, culturais e económicas existentes.

b. *capacidade humana e institucional*

Alcançar um progresso real e constante nas diferentes dimensões da digitalização requer o desenvolvimento de habilidades e competências digitais e treino eficaz, exigindo, assim, abordagens integradas e inclusivas para a colaboração entre instituições.

c. *direitos humanos e ação humana*

Promover os direitos humanos digitais, uma vez que as novas tecnologias são muito utilizadas para vigilância e repressão, censura e assédio *online* (por exemplo, quebra indiscriminada da *internet*, bloqueio generalizado e filtragem de serviços, entre outros). Isso deve ser transformado, levando em

consideração: a) proteção de dados e privacidade; b) identidade digital; c) os limites e a legislação específica sobre tecnologias de vigilância, incluindo o reconhecimento facial; e d) assédio e violência *online* e a necessidade de controlar o conteúdo. Além disso, uma inteligência artificial inclusiva deve ser incorporada, em colaboração e coordenação entre países, e para uso público e aberto.

d. *confiança, segurança e estabilidade*

Focada, sobretudo, na segurança da *internet* contra-ataques à identidade digital de pessoas, Estados e empresas.

e. *cooperação digital global (modelos)*

Entre os modelos que se propõem para realizar esta cooperação digital global, destacamos a arquitetura de uma cogovernança distribuída, que se baseia no conceito de patrimônio digital comum e na qual todos os atores possíveis são considerados: dos governos aos cidadãos, por meio de organizações da sociedade civil e empresas.

No caso português, temos a recente Carta dos Direitos Humanos na Era Digital (Assembleia da República, 2021). Nela há o reconhecimento de direitos relacionados com as principais preocupações internacionais, como, por exemplo, acesso gratuito à *internet* para todos (art.º 3.º), liberdade de expressão e criação no meio digital (art.º 4.º), proteção contra a desinformação (art.º 6.º), diretrizes para encontro, demonstração, associação e participação no meio digital (art.º 7.º), ou diretrizes para a privacidade no meio digital (art.º 8.º). Também é reconhecido o direcionamento ou desenvolvimento de competências digitais (art.º 11.º), sendo o Estado o promotor de programas a desenvolver. Como princípios orientadores, pode ser considerado um bom começo. Resta saber como serão colocados em prática e quais os regulamentos, políticas, programas e conteúdos que devem ser executados.

No entanto, destacamos os direitos digitais em relação à administração pública, que conferem ao cidadão o direito de: a) beneficiar da transição para procedimentos administrativos digitais; b) obter informação digital relativamente a procedimentos e atos administrativos e a comunicar com os decisores; c) assistência pessoal no caso de procedimentos exclusivamente digitais; d) que os dados prestados a um serviço sejam partilhados com outros, nos casos legalmente previstos; e) beneficiar de regimes de “dados abertos” que facultem o acesso a dados constantes (art.º 19.º).

Nestes direitos não há o reconhecimento explícito da participação cidadã (individual ou coletiva) na conceção, construção, colaboração ou cooperação da política. Também não há reflexo do contexto *offline* no *online*, embora os direitos humanos devam aplicar-se em ambos os espaços. As dimensões da participação cidadã reconhecidas na carta respeitam alguns dos “direitos civis e políticos” ou de primeira geração, mas não incluem outros, pelo que não pode haver um verdadeiro desenvolvimento da noção de cidadania digital. Os direitos digitais perante a administração pública têm uma dimensão puramente de consumo, sem permitir a construção e cocriação de um modelo colaborativo.

Tomando como referência o roteiro para a cooperação digital (Nações Unidas, 2020), a Carta dos Direitos Humanos na Era Digital deve garantir espaços

online seguros e transparentes e estruturas de governação de conteúdos responsáveis que protejam a liberdade de expressão, evitem práticas excessivamente restritivas e protejam os mais vulneráveis, além de envolver as pessoas nos processos digitais, para torná-los cidadãos pró-ativos.

Abordagem *bottom-up* na conceção e planificação das políticas — sociedade civil e diagnósticos locais/descentralização

O planeamento das políticas públicas, desde a Segunda Guerra Mundial, tem sido feito na perspetiva de custo-benefício, impacto e viabilidade, cabendo ao Estado central o seu desenvolvimento e implementação. Sob essa lógica, o modelo privilegiado tem sido o de *top-down*.

Segundo Raya-Díez (2005), no início, os *welfare states* — através do setor público — assumiram a produção de bens e infraestruturas de uso coletivo, *politizando* e transformando em questão política o que antes fazia parte da esfera privada. A lógica aplicada neste processo foi a de criar políticas de proteção, desde os mais altos escalões da estrutura política, para que fossem aplicadas igualmente ao conjunto da população. A mesma lógica se aplica a determinadas situações identificadas a nível central. Como exemplos, destacamos: subsídios de doença ou desemprego. Embora nem todo o cidadão se qualifique para esse subsídio, todos os que cumpriram os requisitos podem optar por recebê-lo.

Ao longo de várias décadas, a *despolitização* do quotidiano foi somada à privatização, sendo duas faces de uma mesma realidade social e política que levaram ao retorno do indivíduo à esfera privada. Segundo a autora, esse fenómeno ocorreu “a partir do estabelecimento a nível institucional de burocracias altamente racionalizadas que controlam as esferas institucionais” (Raya, 2005: 3).

Após a crise e reestruturação dos Estados de bem-estar, muitas mudanças nas políticas sociais ocorreram e também houve uma perda na intensidade dos sistemas de proteção social, resultando no chamado modelo de pluralismo de bem-estar. Neste, a coexistência de vários agentes é evidenciada na dinâmica de atenção às necessidades sociais, tanto públicas como privadas (economia social e empresa privada). Também se destaca o surgimento e revitalização de certos movimentos sociais, o que envolve um processo de *repolitização* da sociedade civil. Exemplo disto é o caso do movimento 15M, em Madrid, e do qual surge a força política Podemos.

O princípio subjacente é o da participação dos atores sociais em assuntos de interesse geral, visto que estes ganharam relevância e visibilidade nos últimos anos — graças às tecnologias e redes sociais —, para os quais surgiram inúmeros discursos em torno do papel da sociedade civil na satisfação das necessidades sociais, bem como a importância dos movimentos sociais como protagonistas nos processos de defesa do interesse comum perante a administração do Estado (Raya, 2005: 3). Isso posiciona o cidadão no centro da discussão política numa dimensão de sujeito ativo.

Acompanhando a evolução da democracia desde os seus primórdios até os dias de hoje, entendemos na sua evolução que houve, em muitos países, uma tendência à descentralização. A razão é que:

Decentralization has, not only an administrative value, but also a civic dimension, since it increases the opportunities for citizens to take interest in public affairs; it makes them get accustomed to using freedom. And from the accumulation of these local, active, persnickety freedoms, is born the most efficient counterweight against the claims of the central government, even if it were supported by an impersonal, collective will (De Tocqueville, 1961 em Placek *et al.*, 2020: 4).²

Essa noção descentralizadora está relacionada com o modelo *bottom-up* que, justamente, parte de baixo, dos impactos da política na realidade, para ascender na análise de baixo para cima, dando ênfase aos atores, às suas relações, objetivos, negociações e força. Os seus apoiantes destacam o papel dos interesses locais e da adaptação mútua no sucesso dos programas, bem como a capacidade de certos grupos de funcionários públicos que trabalham cara a cara com os cidadãos (*street level bureaucracy*) (Caminal Badia, 1996: 15).

O “modelo ideal” para aplicar a política pública e social através do sistema de proteção social com a finalidade de promover bem-estar na sociedade e no cidadão em particular é, sem dúvida, o modelo *bottom-up*, o que mais se relaciona com a intervenção do cidadão e das comunidades locais na promoção de uma cidadania social ativa. Mas este não é o modelo privilegiado do Estado, dado que coloca sempre na esfera pública a gestão de políticas públicas, deixando aos parceiros sociais e comunitários uma participação supletiva e complementar, o que enfraquece a participação e tomada de decisão dos atores e agentes sociais (individuais e institucionais) da sociedade civil.

Transversalidade das políticas — o potencial do digital (cidadão produtor e não consumidor)

Vivemos na era da sociedade da informação, ou seja, para todas as áreas profissionais há novos desenvolvimentos com impacto nas respostas e serviços sociais, que, por sua vez, melhoram o nível de vida das pessoas. Mais precisamente, são as pessoas com necessidades especiais que mostram as maiores expectativas no desenvolvimento de tecnologias inovadoras que podem apoiar um estilo de vida autônomo, uma vez que as suas esperanças residem na utilização de soluções técnicas adaptadas que podem compensar as suas limitações (Lavié e Fernandez, 2018). Mas, hoje em dia, temos um alargamento do público, nomeadamente o teletrabalho; o sistema híbrido na educação; o acesso à informação no tempo por todos os cidadãos do mundo e novas formas de comunicação digital.

2 Tradução dos editores desta citação de de Tocqueville (1961 *apud* Placek *et al.*, 2020: 4): “A descentralização tem, não só um valor administrativo, mas também uma dimensão cívica, uma vez que aumenta as possibilidades de os cidadãos se interessarem pelos assuntos públicos; faz com que se acostumem a usar a liberdade. E da acumulação dessas liberdades locais, ativas e meticolosas, nasce o contrapeso mais eficaz contra as reivindicações do governo central, ainda que sustentado por uma vontade coletiva, impessoal.”

O desafio atual é aprofundar o modelo de colaboração no domínio da intervenção social e do processo digital com a inclusão da participação do utilizador, tanto dos serviços, como das tecnologias.

Numa fase de transição digital torna-se premente e necessário introduzir na prática social conhecimentos mais centrados na dimensão tecnológica da intervenção, com o objetivo de melhorar os serviços prestados aos utilizadores, exigindo a aplicação de metodologias centradas na pessoa. Os sistemas resultantes dos processos de digitalização devem ser dinâmicos e proativos como sistemas inteligentes de apoio à decisão que nos ajudam a lidar com problemas de forma rápida e eficiente, dando-nos análises, caminhos de ação, antecipação de tarefas a desenvolver, planos de ação e novas perspetivas para o futuro.

Neste processo de digitalização, é importante refletir sobre o conceito de cliente virtual e a sua interação através do dispositivo móvel e também através de uma interface de fácil utilização com diferentes aplicações de *software* que proporcionará um serviço personalizado para o utilizador (Mesa e Pelaez, 2019).

De acordo com Lopez (2017), as tecnologias estão a mudar a nossa sociedade, a nossa economia, os processos de exclusão e inclusão social, bem como o serviço social. A incorporação de tecnologias na vida quotidiana está ligada à análise das suas vantagens e desvantagens, à necessidade de desenvolver intervenções de base tecnológica que respeitem as ligações entre assistentes sociais e utilizadores, e aos dilemas éticos emergentes.

A ciência dos dados é um contributo extraordinário para a implementação de abordagens digitais no domínio da ação social. Sistemas que ajudam os atores sociais a resolver os problemas dos utilizadores, mostrando-lhes diferentes opções de atividade para cada um deles, mapas de ação individualizados, previsões futuras que antecipam os problemas que possam surgir.

Na sociedade contemporânea, estamos a assistir a uma cultura organizacional e de serviços que aprofunda a diversidade e a experiência de inclusão, através de uma maior inovação, maior produtividade e benefícios no aumento do envolvimento e satisfação dos trabalhadores.

Neste campo há necessidade de investir na aprendizagem e na aquisição de competências digitais numa perspetiva intergeracional, reconhecendo que nem todos dominam as tecnologias e provavelmente alguns grupos profissionais já não estão motivados para essa aprendizagem, dada a sua idade e a sua carreira na empresa. O importante é que não sejam excluídos da sua função profissional e que sejam requalificados para seguirem a estratégia de desenvolvimento da empresa.

O preconceito digital é ainda na atualidade demasiado comum nos locais de trabalho e é um dos fatores que impede a diversidade. Em resposta a um inquérito da Deloitte (Dell Technologies, 2020: 19), 64% dos inquiridos afirmaram que no último ano tinham experimentado e/ou testemunhado preconceitos no seu local de trabalho. É por isso que temos de criar uma cultura inclusiva abordando de frente o preconceito inconsciente.

Durante a resposta à pandemia da covid-19, assistimos a práticas de coletivização da aprendizagem tecnológica e de ferramentas digitais para apoiar o desempenho profissional, e à experiência de trabalho em espelho no âmbito das respostas

sociais e equipamentos sociais, na qual os trabalhadores partilharam os seus conhecimentos e liderança durante este período crítico e de emergência. Verificámos em algumas práticas institucionais a emergência de uma cultura de colaboração entre áreas de conhecimento e instituições, nomeadamente troca de experiências entre trabalhadores em trabalho presencial e em trabalho à distância, coconstruindo assim comunidades de prática digital inclusivas.

Acessibilidade das políticas no contexto da diversidade territorial.

A abordagem ecológica e territorializada são dois modelos que influenciam a política de *top-down* e *bottom-up* de forma sustentada para a compreensão do processo decorrente entre centralização e descentralização (Rocha e Ferreira, 2016).

A cidadania social baseia-se no princípio de igualdade, da participação, da responsabilidade social e da diversidade social (Ferreira, 2011). Exige ao sujeito, não só que seja uma pessoa que vive numa família, comunidade, mas que tenha também uma noção social de si mesmo (relação de pertença), assumindo a sua coresponsabilidade social, partilhada com as forças vivas dessa mesma comunidade, ou seja, a necessidade da pessoa em participar na exposição das suas necessidades em qualquer parte do mundo.

Uma base social sustentável para a vida humana só pode desenvolver-se em interdependência com o todo ecológico e a economia regenerativa. Este é um desafio para as instituições sociais e para a diversidade de práticas profissionais que laboram atualmente na sociedade civil. Neste processo, reunimos conhecimentos transdisciplinares e de investigação sobre transições, políticas e práticas de sustentabilidade no serviço social como um desafio para a inclusão social de grupos precários, bem como de pessoas que vivem em comunidades vulneráveis.

Este é um modelo de colaboração e participação com os grupos-alvo da ação social, de modo que os métodos de intervenção profissional sejam cocriados como processos contínuos e dinâmicos na transição para uma sociedade digital sustentável e inclusiva.

Todo este processo é apoiado por princípios de conceção, intervenção, investigação e avaliação guiados por modelos de rede (físicas e digitais) e por parcerias ativas entre os vários agentes que contribuem para a transição para uma sociedade digital, baseada em valores de direitos humanos e no princípio da justiça social e da solidariedade social.

Introduzimos também neste debate o conceito de inclusão social, baseado nas discussões das Nações Unidas em torno da Agenda do Desenvolvimento pós-2015, que levaram ao lema “Não deixar ninguém para trás”, reforçado pela declaração da Cimeira da Europa Social — Declaração do Porto (7 de maio de 2021).

A intenção é assegurar que todas as pessoas, independentemente da etnia, sexo, geografia, deficiência, raça ou estatuto social tenham igual acesso aos direitos humanos universais.

Esta perspetiva não se limita ao bem-estar económico, mas promove essencialmente uma sociedade inclusiva em que as instituições, estruturas e processos

permitem às comunidades locais tomar medidas afirmativas com os seus governos para exigir a garantia dos seus direitos. Implica também a participação de todos os grupos da sociedade nos processos de tomada de decisão, incluindo os grupos tradicionalmente marginalizados (Banco Mundial, 2013).

Promover uma intervenção de inclusão social implica trabalhar para transformar estereótipos, crenças e normas relativas a grupos excluídos, o que requer um planeamento faseado e monitorizado a longo prazo.

O digital pode ser reconhecido como uma forma de inclusão social, sendo este um dos seus aspetos positivos, que também nos alerta para aspetos menos positivos, tais como a elevada percentagem da população mundial que é infoexcluída. A incorporação de tecnologias na prática profissional representa um desafio e em simultâneo uma aliada importante para melhorar a gestão dos processos de intervenção social, a interação com a pessoa e o aumento da eficiência dos serviços.

Conclusões

O processo de transição para uma sociedade digital requer uma reflexão partilhada pelos diferentes atores e agentes que interagem na complexidade do processo. Mas é também necessário refletir os princípios de igualdade e inclusão social no acesso à digitalização, analisando a diversidade do contexto a nível macro, micro e meso.

Numa dimensão micro, é também necessário assegurar a formação em competências digitais de forma descentralizada e transversal a todas as áreas do conhecimento, evitando elites de conhecimento, concentração de poder e oportunidades e emprego.

Cada país tem uma diversidade de regiões caracterizadas por zonas urbanas, rurais ou periféricas e cada um destes territórios tem diferentes populações e diferentes meios de inclusão. É essencial reconfigurar as políticas públicas que contemplem o apoio financeiro para a aquisição de meios e suporte de *software*, *internet*; formação; qualificação do local de trabalho e monitorização/avaliação contínua, bem como políticas públicas que implementem a tutoria de serviços e profissionais.

É necessário que o processo de transição digital seja acompanhado por metodologias adaptadas, centradas nas pessoas (capital humano), orientadas por modelos colaborativos e integrados sustentados por um diálogo social eficaz entre redes e parceiros. Processo que requer maior cuidado no campo das garantias éticas para prevenir atos de corrupção e promover a igualdade de oportunidades e a inclusão social, através da participação como um direito humano.

Os dados sobre a transição digital confrontam-nos com três grandes conclusões que devem ser tidas em conta para preparar o futuro dos países da melhor maneira possível (Portulans Institute e WITSA, 2019: 2):

- o constante investimento dos países desenvolvidos na sua infraestrutura tecnológica não impede a persistente brecha tecnológica a nível global;
- a capacidade de integrar pessoas e tecnologia com estruturas de governança certas é a chave para um futuro coletivo próspero. O impacto positivo das

tecnologias não será alcançado a menos que possamos estabelecer mecanismos de governança eficazes para integrar a tecnologia com os três principais grupos de partes interessadas: indivíduos, empresas e governos;

- a inovação tecnológica é uma ferramenta poderosa para alcançar os ODS 2030. Confrontado com a crescente desconfiança dos governos (agravada por questões de privacidade), por um lado, e inovações tecnológicas, por outro (inteligência artificial e cibersegurança são duas áreas importantes a este nível), é de vital importância reconstruir o rosto humano e a base de valor de tecnologia da informação.

Este processo convida-nos a aprofundar as dimensões da cultura na sua dimensão mais ampla, ou seja, como elemento fundamental para o desenvolvimento social e humano. Concluimos, reforçando a necessidade de ligação, relação e/ou interação entre redes formais, informais e digitais. Cada uma delas não pode sobreviver sozinha, precisam de encontrar um modelo complementar e colaborativo a fim de reforçar uma parceria de excelência.

A sociedade contemporânea transportou consigo novas questões sociais no domínio social, das quais identificamos as seguintes:

- alteração do *modus vivendi* das famílias (novas formas de família, migração acentuada, “precarização” do vínculo laboral, mobilidade, novas formas de violência — aumento da violência vicariante);
- aumento da insegurança, maior exposição a situações de vulnerabilidade social (uso de armas, tráfico de pessoas e de substâncias ilícitas);
- mudanças culturais, emergência de novos grupos étnicos, superdiversidade cultural, alteração de hábitos e costumes, relação mais plural na vida em sociedade;
- diversidade religiosa, a busca de ideais e de identidades sociais públicas de referência, novos valores e crenças;
- alteração do paradigma social e familiar, projetos de vida mais individuais e menos coletivos, participação social mais baseada na competitividade que na solidariedade;
- ambivalência dos campos profissionais, a busca (de novo) da polivalência e a desvalorização da competência profissional para a ação.

O denominador comum destas questões é a sua natureza transversal e interdisciplinar, obrigando os diferentes atores e agentes sociais a alterarem pensamentos, práticas profissionais e políticas mais adequadas a um modelo de cidadania participativa com incidência na sociedade civil.

Referências bibliográficas

- Alsop, Thomas (2019), "How many people have access to a computer 2019", *Statista* [base de dados], disponível em <https://www.statista.com/statistics/748551/worldwide-households-with-computer/>.
- Caminal Badia, Miguel (1996), *Manual de Ciencia Política*, Madrid, Tecnos.
- Castillo de Mesa, Joaquín, Luis Gómez Jacinto, Antonio López Peláez e Maria de las Olas Palma García (2019), "Building relationships on social networking sites from a social work approach", *Journal of Social Work Practice*, 33 (2), pp. 201-215.
- Dutta, Soumitra e Bruno Lanvin (2019), *The Network Readiness Index 2019: Towards a Future-Ready Society*, Washington, DC, Portulans Institute e WITSA.
- Ferreira, Jorge M. L. (2011), *Serviço Social e Modelos de Bem-Estar para a Infância. Modus Operandi do Assistente Social na Promoção da Protecção à Criança e à Família*, Lisboa, Quid Juris.
- Lavié, Alfredo H., e Ana I. Lima Fernandez (2018), "New social intervention technologies as a challenge in social work: IFSW Europe perspective", *European Journal of Social Work*, 21 (6), pp. 824-835.
- López Peláez, Antonio, Raquel Pérez García e M.^a Victoria Aguilar-Tablada Massó (2017), "E-Social work: building a new field of specialization in social work?", *European Journal of Social Work*, 1457, pp. 1-20. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399256>
- Lyet, Philippe (2011), "Traduction, transaction sociale et tiers intermédiaire dans les processus de collaboration de chercheurs et de praticiens dans le cadre de recherches-actions", *Pensée Plurielle*, 3 (28), pp. 49-67.
- Lyet, Philippe (2014), "La 're-cherche' par les chercheurs et les acteurs sociaux. Un renouvellement de la construction de la réalité", em Marcel Jaeger (dir.), *Le Travail Social et la Recherche*, Conférence de Consensus, Dunod, pp. 100-108.
- Lyet, Philippe (2018), "Les finalités hybrides des recherches sur les problèmes des acteurs sociaux", *Pensée Plurielle*, 48 (2), pp. 11-21.
- Placek, Michal, František Ochrana, Milan Jan Pucek, e Juraj Nemeč (2020), *Fiscal Decentralization Reforms, The Impact on the Efficiency of Local Governments in Central and Eastern Europe*, Cham, Springer.
- Portulans Institute e WITSA (2019), *New Network Readiness Index Report Reveals Most Future-Ready Societies* [press release], Washington, D.C., Portulans Institute e WITSA
- Raya, Esther D. (2005), *Participación Ciudadana y Trabajo Social Comunitario*, Espanha, Universidad de Rioja.
- Rocha, Helena B., e Jorge M. L. Ferreira (2016), "An ecosocial model for the sustainability of vulnerable communities", em Aila-Lenna Matthies e Kati Närhi (eds.), *The Ecosocial Transition of Societies: the Contribution of Social Work and Social Policy*, Routledge.
- Rullac, Stéphane (2018), "Recherche action collaborative en travail social: les enjeux épistémologiques et méthodologiques d'un bricolage scientifique", *Pensée Plurielle*, 48 (2), pp. 37-50.
- International Telecommunication Union (2020), *Measuring Digital Development: Facts and Figures 2020*, Genebra, ITU Publications,

- United Nations (2020), “Roadmap for digital cooperation”, *Report of the Secretary-General*, junho de 2020, pp. 1-37, disponível em https://www.un.org/en/content/digital-cooperation-roadmap/assets/pdf/Roadmap_for_Digital_Cooperation_EN.pdf
- Wilson, Lynn (2013), *Partnerships: Families and Communities in Early Childhood*, Nelson College Indigenous.
- World Bank (2013), *Inclusion Matters: the Foundation for Shared Prosperity*, The World Bank.

Fontes

- Assembleia da República (2021), “Lei n.º 27/2021: Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital”, *Diário da República*, 1.ª série (95), pp. 5-10, disponível em <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2021-164870244>