



Universidades Lusíada

Cordeiro, Teresa Salema

A utilização da informática na acção social : um rendimento máximo : garantido?

<http://hdl.handle.net/11067/4087>

Metadata

Issue Date	1999
Abstract	A utilização da informática na Acção Social tem, entre nós, visado essencialmente a investigação e os apuramentos estatísticos, por vezes aproveitando a necessidade de outros serviços, nomeadamente financeiros (processamento de prestações pecuniárias), e as suas aplicações para o tratamento automático de alguns dados da Acção Social. Um sistema concebido de acordo com os objectivos, as necessidades e a metodologia do Serviço Social, como um instrumento de trabalho para os seus profissionais, qu...
Keywords	Serviço social - Inovações tecnológicas
Type	article
Peer Reviewed	no
Collections	[ULL-ISSSL] IS, n. 19 (1999)

This page was automatically generated in 2022-11-30T11:40:24Z with information provided by the Repository

A UTILIZAÇÃO DA INFORMÁTICA NA ACÇÃO SOCIAL

Um rendimento máximo. Garantido?

*Teresa Salema Cordeiro**

Introdução

A utilização da informática na Acção Social tem, entre nós, visado essencialmente a investigação e os apuramentos estatísticos, por vezes aproveitando a necessidade de outros serviços, nomeadamente financeiros (processamento de prestações pecuniárias), e as suas aplicações para o tratamento automático de alguns dados da Acção Social.

Um sistema concebido de acordo com os objectivos, as necessidades e a metodologia do Serviço Social, como um instrumento de trabalho para os seus profissionais, que contemple igualmente os decursos técnicos, decisórios e administrativos, conferindo-lhes fiabilidade, é ainda algo incipiente, mas que começa finalmente a dar os seus passos.

Como reagem os Assistentes Sociais à **concepção e utilização** deste instrumento de trabalho no seu quotidiano?

E como reagem as Escolas de Serviço Social, nos *curricula* dos seus cursos e nos programas de formação pós-graduada, à preparação dos profissionais para participarem activa e **decisoriamente** na concepção dum sistema informático e para o utilizarem como um instrumento de prática profissional?

Para além da normal e inevitável resistência à mudança, há um receio disposicional, de uma parte significativa dos Assistentes Sociais, em relação às novas tecnologias com as quais não

* Assistente Social do quadro de pessoal da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; Sub-Directora da Direcção de Coordenação da Acção Social e Equipamentos; Responsável pelo projecto de informatização do Atendimento Social daquela instituição.

estão familiarizados e que não dominam, quer no seu manuseamento, quer, sobretudo, no seu funcionamento e potencialidades:

- o medo de inadvertidamente - por não conhecerem bem o instrumento disponível - darem origem a uma situação delicada ou mesmo de ilegalidade, para si, para o cidadão-utente, para a Instituição onde trabalham
- a ansiedade de se sentirem ultrapassados, de que o desconhecimento desta nova tecnologia se torne, a prazo, uma incapacidade para o exercício da profissão e/ou para a progressão na carreira ou na hierarquia da organização em que se inserem profissionalmente - a perda do investimento feito ao longo da sua vida profissional.

Por outro lado, estão, ainda, as questões da formação, nesta área, muito ligadas à iniciação à informática e à utilização do computador; contudo, hoje, esta apetência e esta capacidade adquirem-se precocemente. Mas a adequação da informática ao Trabalho Social, as suas potencialidades e os seus limites, os riscos que acarreta e os progressos que permite, a divulgação e a análise de experiências, não são ainda objecto de formação sistemática. Não são sequer, ainda, objecto de estudo, análise, ensaios e avaliação.

Um instrumento de trabalho

A utilização e o consumo de informação visam o conhecimento - mas a informação não é conhecimento! É condição necessária, mas não é condição necessária e suficiente à obtenção de conhecimento; digamos é, apenas, conhecimento potencial.

Entre dado e informação, genericamente, há lugar a um transformador, que poderá ser um computador ou outra qualquer tecnologia: mas entre informação e conhecimento, é minha convicção que o “transformador” terá que ser um ser humano.

Depois, as tecnologias - são tecnologias ... só. São aspectos efémeros, instrumentais, são utensílios, que podem ser bem ou mal utilizados (Oliveira, 1998: 5).

Porque a informática é, muito simplesmente, **um instrumento de trabalho que os Assistentes Sociais devem pôr ao seu serviço**, importa que seja à partida bem claro:

- que não é a prática profissional que se deve submeter aos ditames da informática ou aos ditames dos informáticos
- que os sistemas informáticos, as aplicações informáticas, não devem e não podem prejudicar ou sequer condicionar o trabalho profissional, nomeadamente a relação do Assistente Social com o utente
- que as questões deontológicas, a confidencialidade, o segredo profissional, o direito à privacidade de cada um, não são postos em causa ou descurados
- que, em síntese, são os profissionais de Serviço Social quem deve ter a palavra decisiva

nesta matéria: que tipo de instrumentos informáticos necessitam, com que características, para que finalidade, em que circunstâncias os devem utilizar.

É, portanto, evidente que a informática deve ser tratada como mero instrumento - de facto muito rico em potencialidades, muito facilitador do trabalho nalguns campos - mas nunca como finalidade em si ou ganhando espaço de procedimento exagerado.

Como acontece com outros aspectos e dimensões do Trabalho Social, é inovador, mas a inovação é apenas uma característica positiva se contribuir para a adequação da acção. No momento em que se constituir em finalidade, a inovação passa a ser um obstáculo à própria acção.

Porque é instrumento tem que ser operacional, facilitador do trabalho, conter os elementos necessários, e não outros, embora interessantes, à função a que se destina; fácil no manejo, concebido para poder ser utilizado directamente pelos Assistentes Sociais, sem necessidade de intermediário (administrativo, operador de informática).

Há já alguns sistemas informáticos que é possível adquirir ou utilizar, uns mais ambiciosos, outros mais caseiros e limitados.

Nas *Primeiras Jornadas Nacionais de Acção Social*, realizadas em Braga, em Novembro de 1991, foram apresentadas as primeiras aplicações informáticas para a Acção Social, já a funcionar (Divisão de Acção Social do Centro Regional de Segurança Social de Bragança) ou ainda em projecto (Santa Casa da Misericórdia de Lisboa); mais recentemente, a Direcção Geral de Acção Social construiu um sistema informático para o Acolhimento Social, posteriormente revisto para responder às exigências postas pelo Rendimento Mínimo Garantido.

Com objectivos e concepção semelhantes, existe também o *Sistema Informático CYRANO*, de Espanha (Zaragoza), datado de 1995.

Porque se fala aqui, não da informatização de alguns dados para efeitos de estatísticas ou de investigação social, como tem sido prática até hoje, mas dum **instrumento para ser utilizado pelos Assistentes Sociais na sua prática profissional** - conjunto das actividades directas ou indirectas relacionadas com a sua intervenção junto dos cidadãos-utentes, em abordagens individuais, familiares, grupais, comunitárias - é importante que não se demitam das suas responsabilidades na concepção e construção das aplicações ou dos sistemas, sobretudo quando se trata de os produzir *à medida* ou de adaptar a um serviço ou a uma organização um produto já existente.

Sem se pretender definir uma metodologia única relativamente ao sistema total e face à dificuldade básica que reside na diversidade de situações existentes, considera-se como corrente a que consta das seguintes fases gerais do sistema: prospecção e identificação, estudo e análise, síntese e definição das especificações, desenvolvimento, implantação, operação, manutenção e avaliação (Verde, 1981: 85).

Em todo o processo, mas sobretudo nas três primeiras fases - a procura/levantamento, identificação e estabelecimento dos requisitos - é imprescindível o envolvimento e a responsabilidade dos *utilizadores*, através de uma *equipa de especificação*, constituída essencialmente por Assistentes Sociais (outras formações são também importantes: sociologia, economia, organização e gestão) para a realização da análise funcional e construção do *diagrama de decomposição* (identificação das actividades/funções) e do *diagrama de fluxos de dados* (sistemas de comunicação) e para a concretização da análise orgânica e processo de identificação da informação (dados recolhidos, ficheiros) e de definição de entidades e atributos.

Só após este trabalho é possível aos técnicos de Informática conceberem e desenharem o sistema e desenvolverem-no.

Frequentemente, por desconhecimento ou resistência, os Assistentes Sociais alheiam-se destas tarefas, sempre com a desculpa de que *de informática não percebo nada*. Mas é de Serviço Social que se trata e disso são os profissionais de Serviço Social que percebem e não os informáticos; compete-lhes definir bem o que querem, o que lhes serve, testar, avaliar e exigir que o instrumento de trabalho que vão usar corresponda às suas necessidades.

Também frequentemente, a falta de tempo e, sobretudo, o volume e a pressão do trabalho - não podemos esquecer que são os Assistentes Sociais que contactam directamente os problemas e as pessoas afectadas por situações não raras vezes extremas - impedem os profissionais de se disponibilizarem para estas tarefas (necessariamente morosas e, sobretudo, que questionam a prática e os hábitos arraigados) de concepção e construção de aplicações ou sistemas informáticos. Com efeito, a necessidade do contributo até agora não experimentado da informática não se confronta ainda com o trabalho quotidiano dos profissionais.

Sendo apenas um instrumento, não é a utilização do computador na prática profissional nem a informatização, por mais bem feita que seja, dos Serviços que vai transformar um profissional negligente num Assistente Social competente (e vice-versa!). Pode, eventualmente, fazer realçar as qualidades profissionais (mas também as fragilidades), torná-las mais visíveis, disponibilizar mais e melhores meios, mais e melhor informação, proporcionar superiores condições de trabalho, mas não muda o profissional nem confere, por si, capacidades pessoais ou rigor técnico.

No entanto, ao exigir todo um trabalho prévio de descrição e análise, funcional e orgânica, da prática profissional, a reflexão e a definição de regras e princípios de utilização, *questiona* e esta é, a meu ver, a primeira e grande vantagem que a informática traz à Acção Social, o seu enorme contributo para a formação dos técnicos, ainda antes destes começarem a utilizar o computador no seu quotidiano profissional. *Quase* se poderia dizer que, mesmo que após a fase de concepção do sistema, este não fosse implementado, não se teria, mesmo assim, perdido tempo!

Não se deve também esquecer que, como acontece com qualquer instrumento de trabalho,

é necessário saber utilizá-lo: um bom instrumento mal utilizado, pode até ser perigoso ou, pelo menos, contraproducente. E quanto melhor e mais potenciável ele for, piores serão as consequências da sua má ou deficiente utilização. A informática não foge a esta regra. Daí que sejam prementes as necessidades de formação sobre a forma correcta de utilização, quer da informática em geral, quer das suas aplicações em concreto, na Acção Social.

Oportunidades e benefícios

Para além das expectativas que a informática põe em geral, os Assistentes Sociais que utilizem no seu quotidiano instrumentos informáticos (por exemplo, a informatização dos processos dos utentes) poderão encontrar, entre outras, as seguintes vantagens:

- a automatização de tarefas rotineiras (a contínua apresentação de dados, apurados manualmente, relatórios, indicadores de gestão, justificação de ocorrências, etc.) e consequente libertação dos Assistentes Sociais das mesmas, fixando-os e dando-lhes *tempo* e disponibilidade para a intervenção social
- uma maior, melhor, mais rápida e segura e mais económica circulação da informação
- a possibilidade de fornecer informação fiável aos diversos níveis da gestão e da decisão, influenciando as orientações internas das organizações e a definição das políticas sociais a nível nacional
- uma visão global e integrada dos dados relativos a cada pessoa/família/grupo/comunidade, dados sistematizados, mais exactos, concisos e uniformes, mais facilmente reconhecíveis
- a instantaneidade do acesso à informação - o *tempo real* - dispensando outros suportes, nomeadamente o papel, morosos na utilização e na circulação
- a recolha e apuramento de dados globais e sectorizados, permitindo obter e fornecer indicadores (nomeadamente para a avaliação da eficiência e eficácia dos serviços) e estatísticas fiáveis
- o conhecimento e diagnóstico mais exacto da realidade, das problemáticas integradas, da sua dimensão e peso relativo, já que, como se sabe, o simples contacto/visão dos problemas quotidianos não permite abarcá-los na sua globalidade
- o aproveitamento de toda a informação recolhida, evitando, por um lado, a redundância na recolha de dados e no seu tratamento e, por outro, o desperdício da informação disponível.

Mas é, também, em relação ao controlo, organização e rentabilização do seu trabalho que a utilização da informática pode trazer vantagens acrescidas ao Assistente Social:

- a utilização, para seu proveito próprio e imediato - reflectir e melhorar a prática quotidiana

- dos registos, indicadores, etc. que periodicamente tem que fornecer para efeitos de estatística ou planeamento central
- a visibilidade, a credibilidade (mas também o controlo e uma certa exposição), que o seu trabalho adquire ao ser registado objectivamente
- o planeamento e organização da sua *agenda*, pelo acesso contínuo à identificação, prazos e número de tarefas periódicas (renovação de prestações, avaliações/informações periódicas, etc.)
- a capacidade de fazer o ponto de situação, em cada momento, do trabalho e/ou dos processos em curso, a avaliação de resultados, as correcções a introduzir com oportunidade
- os meios alargados de diagnóstico e acompanhamento das situações por maior disponibilização, quer da informação, quer de tempo, quer de preparação, para análise e ponderação, confrontando-se com a informação organizada, situada e actualizada
- a gestão da informação - organização e correlação de dados - permitindo a construção e actualização de *bancos de recursos* e mesmo de *redes de serviços*²
- a obtenção imediata e quase automática de diferentes documentos técnicos e administrativos (propostas a despacho superior, informações, etc.), mesmo que ainda em suporte de papel, não ficando, neste caso, mais na dependência do concurso de pessoal administrativo e obtendo ganhos para a confidencialidade e privacidade dos dados.

Contudo, são tão incipientes as experiências em curso, entre nós, que não podem ainda os profissionais de Serviço Social nem avaliar bem das vantagens da disponibilização deste instrumento, nem, por vezes, acreditar nele: apesar da tendência, nos nossos dias, para o embaratecimento destas novas tecnologias, estão longe as organizações que enquadram Assistentes Sociais de valorizar o trabalho social ao ponto de disponibilizar um número suficiente de computadores aos seus técnicos. E não têm estes convicção e/ou poder reivindicativo para o exigir.

) Constrangimentos e riscos

É sempre apontado em primeiro lugar, como risco e, sobretudo, como contra-indicação, a desumanização ou impessoalização que a informática acarreta a um trabalho que assenta na relação do Assistente Social com o cidadão-utente, quer na abordagem individual, quer na abordagem familiar, grupal ou comunitária.

Isto, por um lado, porque o computador *entre* o profissional e o utente *corta* a relação pessoal, intimida e torna-se um obstáculo à confiança que se deseja e é necessária na relação de ajuda; por outro lado, a utilização da informática diminui os contactos pessoais.

² Em Lisboa, um conjunto de Instituições que trabalham na área dos *Sem Abrigo* está a construir um projecto de *rede de serviços de apoio aos sem abrigo*.

Esta última questão, talvez a mais pertinente, não se verifica ainda entre nós; por razões óbvias, não parece que os actuais utentes da Acção Social e os serviços que esta lhes presta sejam susceptíveis de interagirem informaticamente, mas é uma questão a reter.

Quanto à intimidação que o computador pode causar, por exemplo numa entrevista, compete ao técnico estar atento e discernir em cada momento a melhor maneira de orientar a entrevista; aliás, a utilização ou não do computador é um pormenor, o mais fácil de resolver, face à complexidade de situações, de reacções, etc. que um Assistente Social enfrenta diariamente e na relação com os utentes, individualmente ou em grupo. Nada obriga a que, durante uma entrevista o técnico tenha que utilizar o computador e, se o tiver que fazer, poderá ser apenas para consultar o processo ou, se tiver essa oportunidade, o banco de recursos disponível. Isto é facilmente explicável e compreensível, se feito com o devido respeito, no momento oportuno.

Hoje em dia, mesmo as instituições que estão a informatizar a Acção Social, não anularam ainda os registos manuais, nem tal acontecerá no futuro mais próximo; é, portanto, sempre possível ao Assistente Social, se o desejar ou nos casos em que considerar mais conveniente, utilizá-los. E com o tempo e a vulgarização das novas tecnologias, o computador intimidará cada vez menos, profissionais e utentes - como já se vai notando.

Mas é, aliás, esta uma ocasião óptima para informar o cidadão-utente - que tem de dar a sua autorização expressa (Cf. Lei 67/98, artº 10º, 1) - de que os seus dados pessoais estão registados informaticamente e que pode (deve) ter acesso a eles (Cf. Lei 67/98, artº 11º, 1) - apenas aos seus dados pessoais, não aos dos outros, mesmo que elementos da sua família - e exigir que sejam corrigidos.

E poder-se-á sempre contrapor que o técnico que utiliza mal qualquer outro instrumento - o simples bloco de notas ou a complexidade de uma infinidade de formulários - também está a comprometer a relação pessoal e põe em risco a finalidade duma entrevista ou de uma reunião ou de um trabalho de grupo.

Neste sentido, é talvez conveniente que, se não se domina ainda o computador, este não seja utilizado nos momentos em que a relação é importante, para que não se divida a atenção entre o computador e a(s) pessoa(s), podendo aquele levar a melhor.

Outra questão prende-se com a necessidade de seriar os dados, organizando-os em listas de valores (tipologias), para que possam ser tratados automaticamente. Corre-se, de facto, o risco de retirar a individualidade, a singularidade de cada caso, de cada situação, reduzindo-a a um número, a uma classe rotulada, uma qualificação necessariamente simplificadora, sem subjectividade - mas que, no entanto, permite *realizar analogias e diferenças num quadro espaço-temporal, com possibilidades insuspeitadas de diagnóstico das situações: o cruzamento de dados (ex.: delinquência juvenil, por idades/zonas de residência/equipamento de ATL/condições de habitação/família, etc.) podem ser experimentados com custos de tempo irrisórios se comparados com processos anteriores* (Colen, 1991: 187). Não se trata duma imposição restritiva da utilização da informática, mas antes duma exigência de maior rigor conceptual e de sistematização da

informação no sentido do diagnóstico e do plano de intervenção que a informática permite potencializar. É, neste aspecto, de realçar o trabalho realizado - mas que exige uma atenção contínua - quer pela Direcção Geral de Acção Social, quer pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, de construção de tipologias, sobretudo para o diagnóstico, o plano de acção e a avaliação do processo de intervenção.

Há, no entanto, que ter em conta que os processos individuais informatizados, necessariamente biográficos e subjectivos, não dispensam a chamada *memória do técnico*, um conjunto de registos de que o técnico necessita para si próprio, para orientar a sua análise da situação e a sua relação com o utente, que é frequentemente *provisória* (dados colhidos pela sua observação directa ou através de terceiros e que importa confirmar, notas pessoais sobre a atitude a ter, etc.).

A *memória do técnico* não deve constar do processo informatizado, ou então ser-lhe-á acessível apenas a si e deve ser corrigida e apagada de acordo com as suas necessidades, não fazendo parte do processo administrativo do utente de uma Instituição. Compete ao técnico cuidar da forma como regista, trata e destrói as suas notas pessoais, sobretudo quando contêm informações que configuram segredo profissional ou não estão confirmadas.

O outro grande risco prende-se com a segurança e a confidencialidade dos dados informatizados. É talvez este o mais difícil de tratar, não pela sua irresolubilidade, mas porque tem um passado histórico a que é difícil fugir.

Os dados pessoais informatizados não são menos seguros do ponto de vista da confidencialidade, do que os registados em suporte de papel. Antes pelo contrário; *num certo sentido, os dados informatizados asseguram uma maior confidencialidade ao limitarem a compreensão do dossier aos iniciados* (Béliveau, 1993: 116). E não refiro, apenas, os processos individuais ou familiares transportados pelos técnicos, pelos estafetas, pelos contínuos, etc, por vezes para outros Serviços e instalações, em transportes públicos, sem qualquer medida de segurança; nem aos processos frequentemente em cima das secretárias, à mercê de quem os quiser consultar; nem à forma, por vezes pouco cuidada ou pouco técnica como as informações foram registadas, nem aos ficheiros onde, quando arrumados, se agrupam e que não têm outra segurança que não seja uma chave (frequentemente na fechadura para facilitar o acesso), nem, sobretudo, às conversas mais ou menos casuais com colegas e outro pessoal sobre os utentes ou telefonemas realizados em espaços quase públicos. . .

Mas há toda uma longa história - dezenas de anos - que tornou *natural* esta prática.

A informatização dos processos vem, então, permitir e até certo ponto obrigar a assegurar a confidencialidade dos dados, porque:

guarda melhor a informação: é **mais fácil** aceder a um papel, que facilmente se perde, se deixa numa secretária, etc. e que qualquer um, desde que saiba, pode ler, do que a um computador, que tem vários programas, bases de dados, etc. e está protegido por *passwords* e outras medidas de segurança

- os dados informatizados estão organizados e seriados, nalguns casos codificados; são, assim, objectivos e menos sujeitos aos perigos da linguagem e da forma de uma escrita corrente. Por outro lado, informatizam-se apenas os dados que, à partida, se definiu como necessários para um determinado fim; são esses que *cabem* na aplicação informática e não qualquer informação
- um sistema informático obriga à definição dos níveis de acessibilidade e, portanto, a uma situação mais clara (embora nem sempre mais certa) quanto a quem pode aceder à informação. Esta é, de facto, a questão mais polémica. Mas não é nova e não deriva de modo algum da informatização dos Serviços: já existia, mas era ignorada, relativamente contornada com maior ou menor habilidade. A informática obriga a enfrentá-la
- os sistemas informáticos que contêm dados pessoais (cf. definição de dados pessoais: Lei 67/98, artº 3º, a)) estão sujeitos a legislação e regras próprias de segurança e de vigilância. E também quem recolhe e trata esses dados; frequentemente aponta-se, e com muita oportunidade, a necessidade do esclarecimento e formação por parte desses agentes, até porque um novo instrumento obriga a rever hábitos de trabalho já há muito instalados. Por exemplo, a disposição física dos computadores e monitores, das secretárias nas salas e gabinetes de trabalho, tendo em atenção que é muito mais visível por estranhos, que eventualmente transponham o espaço de trabalho dos técnicos, o que está registado num monitor, do que numa folha de papel.

Apesar de todas as medidas, não se deve, no entanto, esquecer que a violação da segurança (ou da confidencialidade) relativamente a dados informatizados pode ser muito mais grave, ou de consequências mais gravosas. É que os dados informatizados são, por quem sabe, mais fácil e tecnicamente conectados com outros ficheiros e bases de dados (policiais, de emprego, filiações várias, fiscais, ...) com eventuais prejuízos para quem se quer ajudar ou que está a reiniciar o seu projecto de vida.

A confidencialidade, cujo conceito ao longo da história tem estado sempre em evolução (Cf. Macarov, 1990), tem essencialmente a ver com a protecção da informação sobre o cidadão-utente, os seus dados pessoais, a sua privacidade, e os procedimentos administrativos, as políticas e regras de funcionamento que regem os acessos e a circulação dos mesmos. A segurança prende-se com o conjunto de técnicas utilizadas para preservar o grau de confidencialidade que se deseja, relativamente aos dados ou a conjuntos de dados.

A confidencialidade é, correntemente apresentada como o *manto que tudo cobre*, confundindo-se frequentemente conceitos bem distintos que não se anulam: confidencialidade, segredo profissional, direito à privacidade.

Facilita-se o acesso aos dados pessoais dos utentes da Acção Social (por exemplo, a outros técnicos, ao pessoal administrativo ou auxiliar, às chefias hierárquicas, mesmo que deles não necessitem para as suas funções, ...) com a justificação de que quem trabalha na Acção Social está obrigado à confidencialidade. Ignorando-se, assim, que os dados pessoais recolhidos só

podem servir o fim para que foram recolhidos e só devem ser recolhidos os absolutamente necessários para esse fim; que só lhes deve aceder quem tiver absoluta necessidade (novamente para o fim definido) e que compete ao Assistente Social velar para que em nenhum caso a privacidade dos utentes seja violada, mesmo que *com boa intenção* (!).

No entanto, a confidencialidade - ou uma falsa confidencialidade - não deve ser utilizada como obstáculo à avaliação da prática profissional ou de um serviço ou constituir um processo tão *estranho* que o *cliente sinta que existe algo de vergonhoso em ser cliente* (Macarov, 1990).

Estas questões relativas à confidencialidade, como se vê, são muito anteriores à informatização e não decorrem directamente dela; estivessem resolvidas que já não se punham com a acuidade que actualmente se põem nos serviços ou organizações que estão a proceder à sua informatização. Mas, mais uma vez, se pode referir que é o processo de informatização ou a utilização da informática na Acção Social que vem obrigar a reflectir e a clarificar problemas há muito adiados ou que não têm merecido a necessária atenção e tomada de posição.

É poder-se-ia ir ainda mais longe, analisando a questão dos processos individuais ou familiares dos utentes dum Serviço ou Instituição: o que devem conter? A quem pertencem? Quem manda neles e define quem os pode utilizar ou consultar (estejam informatizados ou não)? E com que finalidade?

São frequentemente os Assistentes Sociais acusados de se constituírem *donos* dos processos dos utentes e, pior, donos dos próprios utentes, ao não permitirem que outros técnicos de outras formações acedam aos mesmos para o chamado *trabalho interdisciplinar e diagnóstico global da situação*.

Sendo uma questão importante, cada vez mais actual e oportuna - na era do trabalho em parceria, de interdisciplinaridade - deveria ser objecto de uma reflexão mais atenta por parte dos Assistentes Sociais e das estruturas formadoras.

E mais uma vez, é a introdução da informática no trabalho quotidiano dos profissionais de Serviço Social que vem despoletar (pelo menos com uma força que a questão ainda não conheceria) aspectos deontológicos fundamentais que a prática tem vindo a eludir:

Outro factor de risco é um certo entusiasmo pelas potencialidades deste instrumento, que leva à recolha de dados pessoais, *não necessários para a finalidade previamente definida*, antes aproveitando o sistema informático para outras finalidades, sem prévio conhecimento e consentimento do titular dos dados.

É, de facto, tentadora a possibilidade de, por exemplo, através dos processos individuais e familiares do Atendimento Social, obrigando à recolha de informação que, para o tratamento daquele caso em concreto, *não seria necessária*, partir para um observatório social ou um estudo sociológico interessante.

Este risco é relativamente fácil de controlar se cada organização tiver um bem construído *guia do sistema informático* onde, com clareza e precisão, estejam definidos:

- o objectivo, âmbito e configuração do sistema
- os princípios por que se rege, nomeadamente:
 - especificação da finalidade de cada aplicação ou ficheiro
 - limites, forma e agentes da recolha dos dados
 - limites da utilização no que refere a acessos e comunicação de dados
 - qualidade dos dados: relevância, correcção, actualização
 - forma de informação, de acesso e de correcção pelos titulares
- os diferentes níveis de acesso
- a forma de gestão do sistema: medidas de segurança e de coerência, responsável/gestor de cada ficheiro ou aplicação e suas funções, formas de controlo.

Os riscos aqui apontados, embora de forma sumária, alertam-nos e devem-nos tornar prudentes e ponderados na utilização da informática, nomeadamente na informatização dos dados pessoais dos cidadãos-utentes; mas não devem nem assustar-nos, nem fazer-nos demitir deste processo pelas seguintes razões:

- A utilização da informática é um processo irreversível em todas as áreas de actuação; é, assim, inevitável que chegue também à Acção Social (como aliás já chegou) e se desenvolva nesta área. É, então, imperioso que sejam os profissionais do Serviço Social a controlá-la, na sua expansão e nos seus limites. É imperioso que se disponham a isso e se preparem para essa tarefa. Nas mãos de outros será sempre pior!
- São cada vez maiores e progressivos os desenvolvimentos que se registam no estudo e na criação de processos e medidas de segurança para os sistemas e aplicações informáticos, sobretudo porque utilizados por outras organizações e instituições, nomeadamente financeiros, altamente interessados na sua segurança e fiabilidade. E não são, efectivamente, os ficheiros da Acção Social os mais apetecíveis para os *experts* na violação dos sistemas informáticos pelos proveitos muito pouco interessantes que deles podem fruir!
- É também cada vez maior a educação e a consciência colectivas para estas questões.
- A legislação em vigor, e que todos devemos conhecer, estabelece regras claras e protectoras dos dados pessoais informatizados; para além dessas regras, foi criada a Comissão Nacional de Protecção de Dados, que tem, entre outras, as funções de autorizar e fiscalizar os ficheiros, aplicações e sistemas informáticos, públicos e privados, que contenham dados pessoais.

Por uma formação adequada

É, portanto, evidente que a formação dos Assistentes Sociais nesta área é imprescindível e urge: *é tempo de dignificar o elemento fundamental de qualquer sistema e tecnologia da informação. É que são as pessoas quem concebe as soluções; são as pessoas quem constrói as soluções, são as pessoas os destinatários das soluções; as organizações são sobretudo pessoas. São as pessoas as detentoras desse click que permite transformar a informação em conhecimento.*

E haverá elemento mais crítico, mais fundamental, para o sucesso de qualquer sistema e tecnologia da informação, que as pessoas? (Oliveira, 1998: 9).

Importa, então, que as estruturas formadoras e as organizações que procedem ou pretendem proceder à informatização dos seus serviços ou disponibilizar esta tecnologia aos técnicos, bem como, e sobretudo, estes, se unam nesta necessidade de criar condições, tomando iniciativas, *disponibilizando-se*.

É frequente a ideia de que a formação é sobretudo a frequência de cursos ou acções *escolarizantes* em que os formadores devem *ministrar* conhecimentos e os formandos devem interessar-se e aprender.

Os profissionais são tentados a esperar (e a querer) da formação receitas imediatas para os problemas que enfrentam na sua prática, algo que lhes facilite o exercício profissional e não que complique, nem que exija ainda mais tempo, face ao volume de trabalho com que se confrontam. E este volume de trabalho e estes problemas são altamente inibidores da reflexão, da mudança, mas sobretudo do confronto consigo mesmos.

Por outro lado, os formadores não concebem a formação, sobretudo para profissionais, que não assente na reflexão; temendo o casuísmo e recusando as receitas, são, por vezes, teoricistas e abstractos nas suas exposições, deixando para os formandos o trabalho de aplicação à prática do que é reflectido - o que estes não estão em condições de fazer, de momento. Ou tentam uma aproximação através de trabalhos de grupo, muitas vezes exasperantes para os profissionais, que se sentem a *brincar* com hipóteses e situações quando têm consciência e lhes pesa o *peso da realidade*.

A formação sobre a utilização da informática na Acção Social é ainda mais complexa:

- a informática não só não é sentida como uma necessidade para a Acção Social, como é temida a sua introdução nesta área
- está generalizada a ideia de que só alguns - os mais novos - se confrontarão com este problema no futuro, porque, para já, é ainda possível evitá-lo
- não há ainda experiências suficientes, entre nós, ou conhecimento/divulgação de experiências noutros países que permitam, mesmo às Escolas de Serviço Social e aos

formadores, estar à vontade nesta matéria

- os Assistentes Sociais não *sentem* que tenham tempo e disponibilidade para se preocupar com um instrumento de trabalho que lhes põe mais dúvidas e questões do que as eventuais vantagens de que vagamente ouvem falar.

Quem está, então, interessado nesta formação? Em que deve consistir? Que perfil de formadores?

- Um primeiro nível da formação, nesta fase, terá que passar pelo esclarecimento a todos os profissionais das questões que os preocupam quanto à utilização da informática na sua prática profissional:
- a legislação (nomeadamente a recente Lei 67/98):
- o que são dados pessoais: *qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respectivo suporte, incluindo som e imagem, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável* (artº 3º a) e dados sensíveis: *convicções filosóficas ou políticas, filiação partidária ou sindical, fé religiosa, vida privada e origem racial ou étnica, dados relativos à saúde e à vida sexual, incluindo os dados genéticos* (artº 7º a)
- a imprescindível qualidade dos dados (artº 5º) e a legitimidade do seu tratamento (artº 6º)
- que direitos tem o titular dos dados: informação e autorização/oposição expressas, acesso aos dados, correcção/actualização do mesmos (artº 10º, 11º, 12º)
- medidas de segurança previstas, obrigatórias (artº 14º, 15º, 16º, 17º)
- o lugar da informática, como instrumento, que finalidades, potencialidades e vantagens, que limitações/riscos.

Contudo, é ao nível da concepção e construção dum sistema informático, ou duma aplicação, que os Assistentes Sociais têm de estar preparados. Neste aspecto, a formação não é directamente relacionável com este novo instrumento, mas tão somente com a capacidade dos profissionais reflectirem, de forma organizada e sistemática, a sua prática profissional.

Trata-se de serem capazes de saber com exactidão o instrumento que querem: com que características, com que funções/virtualidades, com que fins.

É neste aspecto que a formação é fundamental e determinante para o maior ou menor sucesso, quer da aplicação da informática à Acção Social, quer do salto qualitativo (e até quantitativo) desta, neste momento da história do Serviço Social a vários níveis *sensível*: maior visibilidade/divulgação do trabalho dos Assistentes Sociais e dos problemas sociais (RMG, pleno emprego dos profissionais, entre outras), diversificação das Escolas e cursos de Serviço Social (Universidade Católica), proliferação de cursos e profissões *afins*, ...

Em síntese:

- uma formação ao longo da vida, *porque é um facto que, perante as mutações sociais e tecnológicas em curso ou eminentes, qualquer que seja a nossa idade, a nossa experiência ou as nossas qualificações, hoje em dia - face aos conhecimentos e competências necessários à compreensão e ao controle do nosso quotidiano - somos todos "simples",* como escreveu Alberto Melo, ao comentar a obra de misericórdia *ensinar os simples*, no livro *As Obras de Misericórdia para o Século XXI*
- uma formação em exercício, em que o contexto de trabalho permita o desenvolvimento da análise e compreensão e da reflexão crítica das práticas. Uma formação experiencial, na medida em que o conhecimento, que vem da experiência, se transforma num saber, como refere Guy Jobert
- uma formação pós-graduada, a nível profissional e a nível académico, que estabeleça uma relação estreita com as competências profissionais e permita ao técnico um papel activo, mobilizando para esta perspectiva as organizações representativas das profissões na área do Trabalho Social².

Conclusão

Os profissionais de Serviço Social e outros da Intervenção Social estão inseridos no campo das políticas sociais. A cidadania social suportada no Estado Providência atravessa, nos últimos 20 anos, um momento de crise que significa *desemprego, pobreza e exclusão social*, como referiu a ONU na Cimeira Mundial sobre o Desenvolvimento Social (1995). Dotar as políticas sociais de instrumentos de análise, já correntes nas áreas da economia e da gestão como critério de objectividade, é fundamental.

A visibilidade dos indicadores objectiva um cenário social preocupante, quando é lido na base dos direitos humanos. A visibilidade, no território, segundo as idades, segundo as classes sociais, segundo as minorias étnicas, pode ser traduzida de forma clara quando se sistematiza a informação. De facto, os problemas aparentemente individuais são **problemas sociais**, reconhecendo que a dimensão pessoal e por isso única sempre os transversa.

Face à inevitabilidade da introdução da informática na Acção Social e aproveitando o facto de, entre nós, estar ainda no início, é tempo de Escolas e profissionais de Serviço Social, individualmente e através das suas estruturas associativas, despertarem/acordarem para o problema e tomarem em mãos o processo.

Por um lado, liderando o desenvolvimento da construção e/ou adaptação de sistemas

² Foi, a este nível, interessante a experiência havida em 1998 entre o ISSS e a Misericórdia de Lisboa com a acção de formação *Avaliação Diagnóstica e Planos de Inserção na Intervenção em Serviço Social*, dirigida a todos os técnicos do Serviço de Atendimento Social daquela Instituição.

informáticos para o Trabalho Social, por outro, dinamizando e mobilizando os técnicos, quer para a utilização desta ferramenta na sua prática, quer para o esclarecimento e resolução das questões e problemas que surjam, nomeadamente no que respeita ao papel da profissão na área das políticas sociais. *A intervenção psico-social* jamais se pode divorciar da *intervenção sócio-política*.

A informática na Acção Social pode ser um rendimento máximo. Garantido?

BIBLIOGRAFIA

- ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA (1998) - Lei nº 67/98 de 26 de Outubro, *Diário da República*, 1 Série-A, nº 247 de 26/10/1998
- BÉLIVEAU, Georgette, BERGERON, Myriam (1988) - "Que Pensement les Travailleurs Sociaux de l'Usage de l'Informatique dans les Services Sociaux", *Service Social*, vol. 36, nº 1, pp. 54-67
- BÉLIVEAU, Georgette, POULIN, Martin e BEAUDOIN, Ginette (1993) - "Les Impacts de l'Informatisation des Données de Service Social en Milieu Hospitalier", *Service Social*, vol. 42, nº 2, pp. 103-126.
- COLEN, Maria Gabriela (1992) - "O Desenvolvimento da Aplicação da Informática no Serviço de Acção Social da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa", *Primeiras Jornadas Nacionais de Acção Social, A Acção Social Face aos Novos Imperativos Sociais - Actas*, DGAS/CRSSB, Braga, 6-8 Novembro, pp. 187-189.
- GANDY, John M. e DJAO, Angela (1988) - "Les Réactions du Personnel à l'Introduction et à l'Utilisation de l'Informatique dans les Organismes de Service Social", *Service Social*, vol. 36, nº 1, pp. 33-53.
- GARCIA, Gustavo e RAMIREZ, Jose Manuel (1995) - *Detalle de Contenidos y Condiciones de Venta del Sistema Informatico CYRANO*, Zaragoza, 1995.
- HERSTRAETEN, Claire Van (1988) - "L'Informatique dans le Champ du Travail Social", *Service Social*, vol. 36, nº 1, pp. 16-25.
- KISNERMAN, Natalio (1978) - *Ética para o Serviço Social*, Pétropolis, Ed. Vozes Lda, 1978.
- LORENTE, Santiago (1993) - "Reflexiones Críticas en Torno al Modelo de Sociedad Producido por las Tecnologías para la Información", *Documentación Social, Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*, Cáritas Española, nº 93, Octubre-Diciembre, pp. 147-167.
- MACAROV, D. (1990) - "Confidentiality in the Human Services", *International Journal of Sociology and Social Policy*, vol. 10, 4/5/6, pp. 65-79.
- MENDES, Victor (1995) - *Legislação sobre Informática*, Porto, Legis Ed., 1995
- NACIONES UNIDAS, Centro de Derechos Humanos (1995) - *Derechos Humanos y Trabajo Social, Manual para Escuelas de Servicio Social y Trabajadores Sociales Profesionales*, Ed. N.U., Nueva York y Ginebra, 1995
- OLIVEIRA, Almiro de (1998) - "A Propósito de Descartes e de Pessoa, Salvemos a Alma dos Sistemas e Tecnologias da Informação", *Informação e Informática*, nº 21, pp. 4-11.
- RÉMY, Claire (1999) - "Chefs de Projet: Priorité à l'Autonomie et à la Proximité de l'Utilisateur"; "Comment Informatiser un Marché Nouveau ou Spécifique", *01 Informatique*, nº 1525, 8 Janvier, pp. 33 e 38.
- SÁ, Jeanete L. Martins de (1995) - *Serviço Social e Interdisciplinaridade*, São Paulo, Cortez Ed., 1995.
- VÁRIOS (1997) - "Informática, Información y Comunicación", *Documentación Social, Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*, Cáritas Española, nº 108, Julio-Septiembre 1997.
- VERDE, Raul (1981) - *Gestão de Projectos Informáticos*, Lisboa, Ed. Dinalivro, 1981.
- ZORRINHO, Carlos (1991) - *Gestão da Informação*, Lisboa, Ed. Presença, 19