

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
I - A SOCIEDADE CONTEMPORANEA E O SERVIÇO SOCIAL.....	17
1 - Sociedade Contemporânea - Breve Abordagem.....	17
2 - Posição do Serviço social face às transformações da Sociedade Contemporânea.....	20
II - O ENSINO SUPERIOR E A FORMAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL.....	24
1 - O Ensino Superior em Portugal.....	24
2 - A Formação em Serviço Social na Actualidade	31
III - O SERVIÇO SOCIAL E AS NOVAS TECNOLOGIAS.....	37
1 - As Novas Tecnologias na Sociedade Contemporânea.....	37
2 - O Serviço Social face aos desafios incrementados pelas T.I.C.	42
3 - As Novas tecnologias na Formação em Serviço Social.....	49
IV - AS NOVAS TECNOLOGIAS COMO COMPONENTE DA FORMAÇÃO, DE 1º CICLO, EM SERVIÇO SOCIAL.....	54
1 - Aspectos metodológicos.....	54
2 - O lugar das T.I.C. nos Planos de Estudo dos cursos, de 1º ciclo, de Serviço Social	59

2.1 - Análise dos Objectivos dos Cursos, de 1º ciclo, de Serviço Social na relação com as T.I.C.....	60
2.2 - As U.C. associadas às Novas Tecnologias nos Planos de Estudo, de 1º ciclo, em Serviço Social e a sua distribuição por tipo de ensino.....	62
2.3 - As U.C. associadas às TIC em função da duração dos Planos de Estudo, do 1º ciclo, em Serviço Social.....	66
2.4 - As U.C. associadas às T.I.C. e as Áreas Científicas	68
2.5 - Natureza das U.C. associadas às T.I.C: obrigatória ou optativa.....	69
2.6 - Conteúdos Programáticos das U.C. associadas às T.I.C.....	70
2.7 - Considerações finais.....	79
CONCLUSÃO.....	81
BIBLIOGRAFIA	91

INTRODUÇÃO

Esta Dissertação de Mestrado surge no âmbito do V Curso de Mestrado em Serviço Social do Instituto Superior Miguel Torga, em Coimbra. O tema central desta investigação é a Formação, de 1º ciclo, em Serviço Social e, especificamente, a abordagem às Tecnologias de Informação e Comunicação (T.I.C.) como componente dessa formação.

Esta investigação constitui-se, portanto, como uma primeira aproximação, a nível nacional, aos Planos de Estudo adoptados após adequação ao Processo de Bolonha, considerando-se esta uma abordagem pertinente no actual contexto.

Também as T.I.C. enquanto característica do progresso da nossa sociedade e sendo que para Danielle Blondel (2005) um dos maiores riscos do séc. XXI é a marginalização dos excluídos deste progresso, por via da disseminação destas, o seu conhecimento por todos os cidadãos e profissionais nesta área torna-se igualmente pertinente.

Por isso, a escolha deste tema surge de uma preocupação, quer pessoal quer profissional, face às mudanças que se têm verificado na sociedade onde nos inserimos e face aos desafios que as Novas Tecnologias colocam aos Assistentes Sociais.

São inúmeras as obras e os autores que têm vindo a abordar as características da Sociedade Contemporânea. Ao longo deste trabalho, serão destacados alguns deles porque a nível internacional têm trazido contributos significativos e uma profunda reflexão sobre a sociedade actual. Anthony Giddens, Ulrich Beck, Manuel Castells, entre outros, em obras tão célebres como "a Era da Globalização"; "Sociedade de Risco" ou "Sociedade em Rede", respectivamente, são alguns dos exemplos.

Em Portugal, toma-se como referência o estudo "A Sociedade em Rede em Portugal" conduzido por uma equipa de investigadores do CIES - ISCTE, entre eles, Gustavo Cardoso e António Firmino da Costa (2005) que analisam de forma detalhada a evolução da adaptação da sociedade portuguesa às Novas Tecnologias.

Com um carácter diferente e de forma mais técnica, outras obras orientaram e "abriram portas" para outros olhares relativos à análise e compreensão do que é o fenómeno crescente da relação entre o Serviço Social e as Novas Tecnologias. A partir delas foi desenvolvida a problematização deste objecto de estudo e considera-se, neste momento, ser necessário referir essas obras e, de forma resumida, apresentar alguns dos conteúdos que os autores trabalharam:

Renato dos Santos Veloso, em 2006, finaliza no âmbito do seu processo de Doutoramento em Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro, um trabalho de investigação que intitulou "Tecnologia da Informação: contribuição importante para o exercício profissional?". Nele, reflecte sobre as potencialidades das Novas Tecnologias como instrumento de trabalho do Assistente Social, referindo que os profissionais que inquiriu fazem ainda um uso "tímido" das mesmas e ignoram a problematização que é necessária fazer em torno da sua utilização.

Ao longo da sua pesquisa, o autor analisa, de uma forma muito objectiva e fundamentada, vários pontos passíveis de serem amplamente explorados em estudos onde o objecto de estudo seja a relação entre Novas Tecnologias e o Serviço Social, nomeadamente, a "resistência" dos profissionais ao uso destas; o tipo de utilização que é feito; o tipo de profissionais que as utilizam; a forma de incorporação desta

ferramenta pelos profissionais; o levantamento de questões éticas proporcionado pelas mesmas, entre outras.

Veloso (2006: 250), depois de um cuidadoso trabalho de verificação do uso das Novas Tecnologias refere que "um factor considerado importante para que o processo de incorporação da Tecnologia da Informação ao trabalho do Serviço Social ocorra é o tratamento deste tema na formação profissional", ou seja, também este autor conclui que "uma incorporação efectiva das TIC no Serviço Social pressupõe um processo de formação profissional que contemple tanto os aspectos gerais que conformam os usos sociais possíveis da tecnologia, quanto as potencialidades presentes em tal recurso a serem apropriadas pelo Serviço Social. Isso significa ultrapassar a mera capacitação técnica ou o mero aprendizado dos aspectos operacionais das inovações tecnológicas. Foi neste âmbito e este o impulso da perspectiva a aprofundar".

Márcio Antunes da Silva (2006) considera que as Novas Tecnologias são uma nova dimensão que se apresenta ao Serviço Social, colocando o foco das suas questões no contexto histórico e social actual da profissão e o redesenhar desta face à nova realidade. Também este autor levantou, no seu trabalho de investigação, no âmbito do Mestrado em Serviço Social e Políticas Sociais da UEL, "o véu" da necessidade de haver uma exigência para que os cursos de Serviço Social favoreçam o debate temático ou incluam nos seus planos curriculares este assunto.

Partiu-se do pressuposto, para esta investigação, que as Novas Tecnologias não são ainda um instrumento, regularmente, utilizado pelos Assistentes Sociais mas que a sua utilização poderia corresponder a uma mais-valia no trabalho dos mesmos se fossem salvaguardados os princípios e valores fundamentais

subjacentes ao seu exercício profissional, o que deveria ser equacionado desde a formação destes profissionais.

Embora não se possa, por falta de investigação científica na área, aferir se os profissionais têm tido acesso às condições objectivas e subjectivas que lhes permitem uma apropriação efectiva das TIC com vista ao desenvolvimento de potencialidades para o exercício profissional, tenta-se aferir como têm sido ou não preparados para esta possível, provável e crescente apropriação e incorporação.

A partir destas leituras, vários projectos de investigação poderiam ser desenvolvidos: a utilização das T.I.C. enquanto instrumento de trabalho na prática profissional do Assistente Social e as consequências da sua utilização (por exemplo, o possível enviesamento da relação Assistente Social - utente decorrente da informatização dos serviços); o conceito de E - Learning e as suas implicações na qualidade da formação em Serviço Social ou a análise das Novas Tecnologias como uma componente integrante dos cursos de 1º ciclo da formação em Serviço Social.

Não sendo de desconsiderar, pela sua pertinência, nenhuma das perspectivas, optou-se pela última visto que parece alargar horizontes no sentido de poder compreender o grau de abertura dos Assistentes Sociais face às T.I.C. e a forma como são preparados para esse contacto. Ao analisar as Novas tecnologias como componente da formação em Serviço Social tentar-se-á não esquecer que uma componente não pode nem deve colocar em causa qualquer tipo de formação estruturada com base em objectivos específicos.

Não esquecendo que o estudo das N.T. poderia ser visto e aprofundado, pelo Serviço Social, segundo várias perspectivas, optou-se, no entanto, por esta necessidade de verificar como é que a formação em Serviço Social contempla

esta componente e como é encarada nas Instituições de Ensino Superior (I.E.S.) em Portugal. Esta perspectiva da integração das T.I.C. na formação dos Assistentes Sociais, tem sido, como já vimos, uma perspectiva consensual entre vários autores.

Concorda-se, tal como autores supracitados, que se está a mencionar um instrumento de trabalho para os Assistentes Sociais que não substitui os seus métodos e por isso não se pode empolar a sua importância para a resolução dos problemas que abarcam a categoria profissional ou os problemas dos utentes. O seu estudo e/ou uso contribuirá para romper com o conservadorismo profissional em contraponto à inovação profissional e será necessário para a flexibilização de métodos de trabalho e dinâmica profissional.

Assim, são várias as razões que levam à escolha deste tema: a nível pessoal, a actualidade do tema e a sua consequente pertinência, sendo que quer o processo de disseminação das Novas Tecnologias quer as considerações sobre a sua inclusão na Formação em Serviço Social merecem uma reflexão crítica quanto às suas potencialidades e limites. Torna-se pertinente este estudo na medida em que os Assistentes Sociais, enquanto profissionais conscientes das suas potencialidades e constrangimentos face à Sociedade Contemporânea podem investir numa prática profissional dinâmica, renovada, consciente e eficaz.

A nível pessoal, o interesse por esta temática surgiu aquando da Pós-Graduação em Serviço Social, realizada nos Açores, e da então disciplina de "Serviço Social e Sociedade" incorporada nesta, onde a panorâmica da Sociedade Contemporânea e a leitura de vários autores despertou para esta problemática, sendo que com uma nuance diferente: a da formação.

Uma vez que, tal como afirma Boaventura Sousa Santos, "toda a investigação é autobiográfica" então esta proposta de investigação traduz, grandemente, uma preocupação pessoal: a preocupação de me conhecer enquanto profissional, bem como as minhas capacidades técnicas e de dar um contributo significativo aos restantes profissionais sobre a matéria em estudo, ainda pouco desenvolvida em Portugal.

Nas profissões sociais em que os seus profissionais estão preocupados com a responsabilidade perante os outros e a minimização dos seus problemas e suas necessidades, como é o caso dos Assistentes Sociais, torna-se premente assimilar os contornos que a profissão está ou deve assumir e de que forma lida com os novos desafios que se lhe tem colocado.

No contexto de uma sociedade marcada por profundas alterações, nomeadamente com a introdução das T.I.C., o Assistente Social não pode ficar indiferente porque "a irreversibilidade destas mutações e as suas implicações sobre o social, colocam a obrigatoriedade de construir um novo pensamento sobre o social e de construir novos modos de agir" (Andrade, 2001: 65) e para isso a sua formação deve ser (re) pensada no âmbito destes novos contextos.

A utilização das Novas Tecnologias por parte dos Assistentes Sociais no seu exercício profissional e a sua capacidade de as utilizar enquanto técnica de intervenção começa a tornar-se essencial. Assim, aprofundar o conhecimento sobre estes instrumentos e a importância no contexto da nossa sociedade é crucial na formação dos Assistentes Sociais.

Esta capacidade de abertura face às N. T. torna-se importante já que, na sua intervenção, o Assistente Social poderá estar na concepção e implementação de projectos onde se utilizem as Novas Tecnologias, na sua difusão e no seu potenciar frente a pessoas que, por razões diversas

(económicas, sociais, culturais e outras), se vêm interditas ao seu acesso. Poderá, ainda, ser um eficaz instrumento de trabalho na concepção, planificação, avaliação do trabalho técnico e métodos burocráticos de funcionamento, potencializando estratégias de intervenção e/ou investigação.

Em termos científicos na área do Serviço Social, a investigação pretende ser um contributo para o aumento da produção teórico - científica sobre o Serviço Social, permitindo aos profissionais e outras estruturas sociais pensar e/ou repensar a formação destes profissionais, preparando-os para os desafios que se colocam. Tudo isto fará com que o Serviço Social se conheça, se consolide, se fortifique, reúna em torno de si preocupações que, uma vez resolvidas, contribuirão para o fortalecimento da profissão e, conseqüentemente, permitirão a estes profissionais adquirir regalias benéficas para todos e por fim contribuirão para a mudança social e o bem-estar geral.

A nível académico, este processo de pesquisa potencia o desenvolvimento de competências para a investigação em Serviço Social, potenciará as competências reflexivas e aprofundará questões teóricas - metodológicas. Pretende ainda ser um documento útil para a reflexão sobre a formação dos Assistentes Sociais.

Perante a necessidade de responder a algumas questões levantadas pela problemática enunciada, delineou-se como objectivo geral desta investigação: aprofundar o conhecimento sobre o modo como a formação, de 1º ciclo, em Serviço Social equaciona as Tecnologias de Informação e Comunicação como componente integrante dos seus Planos de Estudo. Considera-se, pois, os Planos de Estudo das 20 I.E.S. abaixo enumeradas e que procederam, após 2006, à adequação ao Processo de Bolonha.

Presentemente, a Formação em Serviço Social, encontra-se em 20¹ Instituições de Ensino Superior, distribuídas pelos diferentes tipos de ensino: Universitário Público; Universitário Privado; Politécnico Público e Politécnico Privado, registando - se, segundo dados de Martins (2008), no Ensino Privado 10 cursos, 8 no Universitário e 2 no Politécnico e no Ensino Público também 10 cursos, 5 no Universitário e 5 no Politécnico.

Assim, tomou-se para análise as seguintes I.E.S: Instituto Superior Miguel Torga (ISMT); Instituto Superior de Serviço Social do Porto (ISSSP); Universidade Lusíada (UL); Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Ciências Humanas de Lisboa (UCP- FCH), Universidade Católica Portuguesa - Pólo de Braga; Universidade Católica Portuguesa - Pólo de Viseu; Universidade Fernando Pessoa (UFP); Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT); Instituto Superior de Ciências Empresariais e Turismo (ISCET); Instituto Superior Politécnico Gaya (ISPG); Universidade dos Açores (UA), Universidade da Madeira (UMA), Universidade de Coimbra (UC), Universidade Técnica de Lisboa (UTL) e Universidade de Trás - os - Montes e Alto Douro (UTAD); Instituto Politécnico de Leiria, Instituto Politécnico de Viseu, Instituto Politécnico de Castelo Branco, Instituto Politécnico de Portalegre e Instituto Politécnico de Beja.

¹ Para esta investigação, elegeram-se 20 I.E.S., excluindo-se o Instituto Superior Bissaya Barreto uma vez que o mesmo não adequou o Plano de Estudos do Curso de Serviço Social ao Processo de Bolonha e porque este curso se encontra em fase de desactivação (Martins, 2008).

Os objectivos específicos definidos para esta investigação foram: identificar como é que a Sociedade de Informação atravessa a Sociedade Contemporânea e qual o posicionamento do Serviço Social neste contexto; reflectir sobre as tendências das Políticas Educativas no que se refere à utilização das Novas Tecnologias no Ensino Superior como técnica de ensino e às implicações da existência de Universidades Virtuais, nomeadamente, no contexto de formação em Serviço Social; analisar os Planos de Estudo dos Cursos de 1º ciclo em Serviço Social e, concretamente, os conteúdos programáticos de U.C. em que as Novas Tecnologias se constituam como componente de formação, de modo a apreender de que forma esta está ou não incorporada nos mesmos.

Ambicionou-se, para isso, realizar um estudo aprofundado e uma reflexão crítica sobre: as características da Sociedade Contemporânea; as vantagens e inconvenientes advindos da introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação na nossa sociedade; as actuais Políticas Educativas em que se insere a formação em Serviço Social; o processo de formação dos Assistentes Sociais e, mais especificamente, a introdução das Novas Tecnologias como componente dessa formação e o posicionamento dos Directores Científicos e docentes dos cursos de Serviço Social face a todas estas questões.

No sentido de atingir estes objectivos, foram efectuadas diferentes opções metodológicas, optando por seguir uma abordagem segundo uma lógica indutiva uma vez que, segundo Blakie (2000), o objectivo desta será a acumulação de dados (no caso, os resultados da análise dos Planos de estudo dos cursos de Serviço Social) de forma a encontrar respostas/pistas para novas observações e questões de investigação. Acreditando que a "realidade social existe independentemente dos actores sociais e dos observadores" consideramos que no caso desta investigação, o conhecimento

pode ser conseguido através da via comparativa e fazendo corresponder a observação e análise de dados à realidade que se nos afigura.

No entanto e porque a utilização de diferentes tipos de investigação poderá ser benéfica para a investigação, propôs-se também utilizar a lógica abductiva já que esta permite a "exploração do conhecimento que os actores sociais, através da linguagem quotidiana, usam na produção, reprodução e interpretação do fenómeno investigado" (Blakie, 2000: 4), ou seja, esta lógica permitiria perceber, pelos discursos dos próprios, a forma como os Directores Científicos dos Cursos de Serviço Social e/ou das Unidades Curriculares relacionadas com as Novas Tecnologias vêem a incorporação ou não destas como componente da formação dos Assistentes Sociais.

Quanto à orientação metodológica, optou-se por realizar uma investigação em que se conjuga a natureza quantitativa e a qualitativa que preconiza diferentes objectivos: a pesquisa quantitativa assenta na recolha de dados concretos e quantificáveis, podendo a partir dos mesmos chegar a resultados objectivos. A pesquisa qualitativa preocupa-se com uma realidade que não pode ser quantificada, respondendo a questões muito particulares e preocupando-se com o aprofundamento, compreensão e explicação dos dados.

Tentou-se pois avaliar, a partir destas orientações metodológicas e que se traduziram na análise de dados recolhidos e das entrevistas realizadas, de que forma e com que objectivos as Novas Tecnologias, como componente da formação de Assistentes Sociais, estão presentes nos Planos de Estudo dos Cursos de Serviço Social das Instituições de Ensino Superior que os leccionam.

Tendo em conta a problemática supracitada e os objectivos que se pretendem alcançar, seleccionar e escolher os métodos que melhor se adaptam a esta é condição essencial para efectuar uma boa investigação. No presente caso, porque se trata de um trabalho de cariz social, o ideal é dar preferência a métodos "que facilitem, promovam ou possibilitem a participação das pessoas" (Ander-Egg e Idáñez, 1999:48 cit. Duarte, 2003: 42), o que foi possível através de algumas das seguintes metodologias:

Utilizaram-se as entrevistas exploratórias de forma a avaliar a pertinência do tema junto de colegas de trabalho, professores e pessoas com relevância na matéria. Pretendeu-se também realizar várias entrevistas semi - directivas (Albarello, 2005: 87) de forma a aprofundar as opções tomadas aquando da introdução ou não do estudo das N.T. nos Planos Curriculares dos cursos de Serviço Social pelos seus responsáveis, o que só foi possível num único caso uma vez que dos restantes contactos não obtivemos qualquer resposta.

Utilizaram-se outros métodos de investigação como a pesquisa bibliográfica que se concretizou na leitura de livros técnicos e outra documentação teórico - científica com relevância nesta matéria que permitiu a contextualização relativamente ao tema e que serviu para compreender os vários conceitos abrangidos e a explicitação de várias teorias.

A pesquisa documental, optando por fontes escritas baseadas em documentos oficiais como a lei de bases do sistema educativo, planos de estudos dos cursos de serviço social, entre outros, também foi um dos métodos utilizados.

Nesta investigação, propôs-se passar por várias etapas até à concretização dos objectivos: em primeira instância, efectuar a análise dos Planos de Estudo dos cursos, de 1º ciclo, de Serviço Social das 20 I.E.S. que o leccionam no território português. Para isso, procedeu-se ao levantamento

dos sites das Instituições de Ensino Superior que o leccionam, bem como as respectivas moradas para proceder ao levantamento dos Planos de Estudo. De seguida, extraiu-se dos sites, os objectivos que cada I.E.S. definiu para estes cursos no sentido de compreender em que medida reflectiam a necessidade de incorporarem as TIC.

Em simultâneo, foi solicitado, aos diferentes Directores Científicos dos cursos em questão, a disponibilização de informações relevantes para a investigação, nomeadamente, o envio, em caso de existência, do texto de fundamentação teórico - metodológica subjacente ao Plano de Estudos do Curso de Serviço Social; a identificação das Unidades Curriculares (U.C.) que utilizam as Tecnologias de Informação e Comunicação como Metodologias do Serviço Social e/ou das Ciências Sociais e respectivos programas destas U.C. ou sínteses dos seus conteúdos curriculares; a identificação das U.C., no âmbito do Serviço Social, que façam uma reflexão sobre as Novas Tecnologias enquanto estratégia de intervenção a ser utilizada pelos Assistentes Sociais e respectivos programa destas U.C. ou sínteses dos seus conteúdos curriculares e a identificação e disponibilização dos contactos de e-mail do (s) professor (es) responsáveis das U.C. acima referidas para posterior contacto.

Pretendia-se que fossem as próprias I.E.S. a identificar as U.C. que, de alguma forma, colocassem em contacto os alunos com as Novas Tecnologias para uma melhor avaliação sobre o lugar que estas ocupam nos Planos de Estudo. A partir dos dados recolhidos, através destas metodologias, aspirava-se conseguir dissecar vários critérios de análise desta temática: objectivos, conteúdos programáticos, ECTS, nº de horas, áreas científicas e formação dos docentes das U.C. seleccionadas.

Por fim, ambicionou-se, para completar as informações adquiridas e aprofundar as questões mais relevantes, proceder à realização de entrevistas semi-directivas a responsáveis do curso e/ou a docentes das U.C. seleccionadas para análise.

Algumas destas estratégias revelaram-se infrutíferas em função de diversos constrangimentos e na apresentação de resultados constante no último capítulo desta dissertação, encontram-se explicitados esses constrangimentos bem como os ajustes efectuados.

De seguida, apresenta-se uma visão geral do conteúdo desta Dissertação, que se encontra dividida em quatro capítulos:

No primeiro capítulo, aborda-se, de forma genérica, algumas das características da Sociedade Contemporânea e, posteriormente, faz-se uma incursão à forma como o Serviço Social encara as transformações operadas na Sociedade Contemporânea.

O segundo capítulo, que relaciona as Políticas do Ensino Superior e a Formação em Serviço Social, apresenta aspectos relevantes sobre o Ensino Superior em Portugal e, seguidamente, algumas considerações sobre a Formação em Serviço Social em Portugal na actualidade.

No terceiro capítulo, é feita uma reflexão sobre a relação entre o Serviço Social e as Novas Tecnologias, sendo que se começa pela definição do conceito de Novas Tecnologias e a análise da sua incorporação na Sociedade Contemporânea; partindo depois para os desafios que estas impelam ao Serviço social, concluindo com o modo como a Formação em Serviço Social se tem apropriado das T.I.C.

Por fim, o quarto capítulo, reflecte o estudo empírico realizado, ou seja, a partir da apresentação e discussão de dados recolhidos (através das metodologias seleccionadas e explanadas neste capítulo) procurou-se observar e compreender qual o lugar que as T.I.C. ocupam nos Planos de Estudo dos cursos, de 1º ciclo, de Serviço Social.

Termina-se com as conclusões desta Dissertação relativamente à temática em estudo.

I - A SOCIEDADE CONTEMPORANEA E O SERVIÇO SOCIAL

Este capítulo apresenta o pano de fundo da nossa problemática de Investigação, ou seja, o enquadramento teórico necessário para compreender o contexto histórico - social onde surgem estes novos instrumentos de trabalho que são as Novas Tecnologias. Assim, caracteriza-se de forma sintética a Sociedade contemporânea e reflecte-se sobre a posição do Serviço Social face às características elencadas.

1 - Sociedade Contemporânea - Breve Abordagem

É já vasta a literatura sobre as características da nossa sociedade e da época que atravessamos assim como das mudanças que, a todos os níveis, se têm verificado na mesma. Muitas são as denominações utilizadas, pelos vários autores que se têm dedicado a esta temática, para definir esta sociedade: "Terceira Vaga", "Nova Era", "Sociedade da Informação", "Sociedade do Conhecimento", "Era Digital", "Idade Cibernética", entre muitas outras.

Independentemente, das denominações, considerações e contradições encontradas, através da leitura dos autores que se dedicam à análise da contemporaneidade, existe uma expressão de Almeida (2004) com a qual todos se identificam: "somos globais".

É por isso que todos são confrontados com uma série de transformações que afectam todos os aspectos da vida do ser humano. Todas estas transformações verificam-se a nível mundial e para Giddens (2000) são totalmente diferentes e únicas em relação às que se viveram noutras épocas porque existem razões objectivas que o justificam e porque as mesmas acontecem em todos os pontos do globo e não em nenhuma zona

em particular. Todas estas mudanças operadas na sociedade são fruto da Globalização que “está a reestruturar as nossas formas de viver” (Giddens, 2000: 17).

Inúmeros autores reflectem estas alterações, no entanto parece adequado, face aos objectivos desta investigação, somente enumerar algumas delas: o enfraquecimento das Políticas do Estado - Providência; os riscos do novo analfabetismo e da iliteracia; o contacto constante com as Novas Tecnologias; a instabilidade no trabalho e nas relações laborais; o desenvolvimento de novas formas de famílias; a “mundialização da cultura” (Warnier, 2002); as mudanças nos estilos de vida e nos quotidianos; a globalização do crime; o facto da sociedade se ter tornado uma sociedade do consumo; as alterações climáticas acentuadas; entre tantas outras. Na verdade, como nos diz Almeida (2004) “as alterações, até aos dias actuais foram muitíssimas e profundas nas mais variadas vertentes da acção humana”.

Sobre as consequências destas alterações, as perspectivas dos autores dividem-se: uns, considerando que novos riscos e novas desigualdades se potenciam na nossa sociedade e, outros, considerando que se assiste ao aprofundamento de riscos e desigualdades já existentes.

Giddens (2000) alerta para os novos riscos que esta sociedade enfrenta referindo que essas situações de risco surgiram porque a estabilidade e a previsibilidade, que alguns autores defenderam que se adquiriria com o desenvolvimento da ciência e tecnologia, não se verificaram. Faleiros (2001: 316) inclusive argumenta que “o mundo, nos dias de hoje, vive de grande perplexidade gerada na crise de certezas e das estabilidades face a mudanças económicas e sociais velozes”.

Todas estas situações são reflexo da Globalização e implicam todos os indivíduos. A propósito disso, Giddens (2000: 16) declara que "muitos dos novos riscos e incertezas afectam-nos qualquer que seja o lugar em que vivamos, pouco importando que sejamos privilegiados ou pertencentes às classes mais desfavorecidas".

No entanto, não se pode atender apenas aos novos riscos porque o que muitos autores defendem é que se está a assistir ao aprofundar das desigualdades já existentes por via da continuação do acesso desigual aos meios de produção e, no caso em análise, aos meios de comunicação e informação. Assim e contrariamente ao que já foi abordado, verificam-se "novas realidades, portanto, que realçam velhas questões" (Dreifuss, 1997: 330) e, sendo assim, que agravam desigualdades já existentes.

Na verdade, é de todo o interesse proceder a uma "re-leitura histórico estrutural da contemporaneidade" (Souza, 2001: 356) para compreender as transformações operadas na sociedade e que requerem do Serviço Social novas respostas porque "para se estabelecer a relação entre as mutações da contemporaneidade e o Serviço Social, há que elaborar estratégias propositivas de conteúdo interventivo, já que, enquanto profissionais de Serviço Social, temos de dar resposta às manifestações e aos fenómenos microscópicos societais" (Souza, 2001: 360). É por isso de todo o interesse preparar todos os indivíduos para estas novas e velhas questões e uma das formas de tornar viável essa preparação é através da formação dos indivíduos.

Por ser o âmago deste trabalho, ressalta-se um aspecto central desta investigação que já anteriormente foi referido como característica da Sociedade Contemporânea e que muitos autores consideram um ponto incontornável na análise da mesma: a concordância de que o incremento das T.I.C. na

sociedade foi o ponto de ruptura com o tipo de sociedade que a antecedeu (a sociedade industrial) ou é a "revolução multimidiática" de que Sartori fala (2000:13).

2 - Posição do Serviço social face às transformações da Sociedade Contemporânea

Vários autores como Faleiros (2001) ou Zamanillo (2001) têm reflectido sobre a posição que o Serviço Social ocupa na Sociedade Contemporânea. Na realidade, face a todas as transformações sociais, o Serviço Social enfrenta vários desafios, sendo que um deles é também a posição que este vai tomar face ao confronto com as Novas Tecnologias quando este confronto, qualquer que seja o país, é ainda pouco visível.

Vicente Faleiros (2001) refere a importância de, por um lado, o Serviço Social não descurar a procura de garantias dos direitos sociais dos indivíduos (que têm vindo a ser reduzidos por força das alterações na política social) e por outro lado, reforçar a necessidade da presença do Serviço Social na "gestão do não trabalho" (conceito de Robert Castel em "*As metamorfoses da questão social*" de 1998) assim como o grau de exigência que requer uma acção social articulada. Tudo isto exige ao Serviço Social reforçar redes de participação, diálogo e cooperação.

Além disso, o autor acrescenta a necessidade dos Assistentes Sociais enfrentarem a nova divisão técnica do trabalho e as conseqüentes condições de trabalho (também fruto da inovação tecnológica) tendo em conta, tal como as outras profissões, "a precaridade, as demissões, a diminuição dos postos de trabalho, a contratação de serviços a terceiros" pois estas são realidades em expansão.

Por fim, refere que a informática deveria ser adoptada no Serviço Social como "um canal flexível de ampliação da voz do usuário" (Faleiros, 2001) de forma a facilitar a linguagem e a relação entre o Assistente Social e o cidadão de forma a ser, primeiro, um meio de difundir o conhecimento de direitos, segundo, um meio de informar ao invés de ser um obstáculo à relação e finalmente um meio para homogeneizar diagnósticos.

Em suma, o autor afirma que "o Serviço Social precisa aprofundar e reorientar sua tradição capacitadora (...) adoptando uma perspectiva crítica, formadora, da aprendizagem das condições cada vez mais complexas do quotidiano, onde se exige mudança de perspectiva, mudança de trajectória e mudança de condições". Para isso, é preciso trabalhar "projectos individuais e colectivos em redes, redescobrimo e articulando forças de mudança e formas de enfrentar as crises" (Faleiros, 2001: 330).

Para Ana Franco (2003: 139), nesta nova conjuntura, "articular a profissão e a realidade é um dos maiores desafios, pois entende-se que o Serviço Social não actua apenas sobre a realidade mas actua na realidade". Assim entender a sociedade em que interage é um processo de trabalho fundamental para os Assistentes Sociais, analisando os fenómenos contemporâneos (o aparecimento e difusão das novas tecnologias por exemplo), compreendendo-os e desenvolvendo formas de os incorporar de forma construtiva e criativa.

Já a perspectiva de Dinitto (1997: 344) orienta-nos numa incursão às tendências previstas para esta profissão, referindo que "social workers who have concentrated on the development of clinical skills will have a diminished role, and the profession might even gradually disappear", ou seja, o Serviço Social precisa inovar as suas práticas

tradicionalistas baseadas apenas em capacidades de análise individual e clínica.

A autora defende que em termos da formação académica, a tendência é para que as escolas formem Assistentes Sociais para a "prática directa" com indivíduos, famílias e grupos embora não fomentando o estudo da administração social, da acção social e/ou da política social. Dinitto (1997) assegura também que a qualidade da formação tem diminuído apesar de "today there are almost as many social workers trained in baccalaureate programs as in master's degree programs" (CSWE cit Dinitto 1997: 345).

Salienta a mudança provocada, no ensino e na prática do Serviço Social, pela introdução dos computadores que introduziu novas formas de trabalho e deu a conhecer programas de elaboração de diagnósticos e desenvolvimento de planos de tratamento e de bases de dados.

Aliás, segundo a autora, as Novas Tecnologias afectarão com toda a certeza a prática do Serviço Social e por isso "Future social workers will have to be computer literate and familiar with the software programs" (1997: 351). Este facto, a introdução das Novas Tecnologias, traz novas preocupações aos Assistentes Sociais no que diz respeito às questões de violação de privacidade dos documentos dos utentes quando, por exemplo, todos os processos se encontrarem informatizados e em rede.

Citando a autora, as T.I.C. "provide one opportunity to begin to move the profession...with new vigor and energy" (1997: 352) uma vez que estas permitem produzir resultados rápidos e eficazes e realizar uma avaliação rigorosa das suas práticas profissionais, o que é hoje em dia, uma exigência a qualquer profissional. No entanto, apesar da tendência para que o conhecimento em T.I.C. se torne útil para a profissão, os Assistentes Sociais não podem ficar dependentes desta

ferramenta, continuando a ter valorizar e utilizar estratégias e metodologias já recorrentes.

Sendo certo que, em Portugal, algumas destas tendências não se verificarão pelas particularidades da própria formação e prática profissional dos Assistentes Sociais portugueses, não será de descurar as necessidades que a sociedade portuguesa enfrenta para reflectir e adaptar respostas, não sendo possível esquecer a importância da formação profissional como meio de o conseguir.

II - O ENSINO SUPERIOR E A FORMAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

Num mundo cada vez mais globalizado em termos económicos, sociais e culturais, é importante enfatizar o papel desempenhado pela formação académica e profissional, entendida como um instrumento de produção de identidades pessoais e profissionais intersectadas por aspectos sociais e culturais e como uma das formas de resposta aos desafios colocados pela Sociedade Contemporânea.

É por isso que, neste contexto de transformações sociais demarcadas pelo contexto neoliberal, se defende uma Política Educativa baseada na diversidade de tipos de aprendizagens e na educação ao longo da vida, onde ocorre a tendência para a desvalorização dos graus académicos e se criam ofertas formativas apelativas, onde a aprendizagem da utilização das Novas Tecnologias é um pilar base da formação na Sociedade do Conhecimento.

Neste capítulo analisar-se-á, especificamente, as transformações ocorridas na formação ao nível do Ensino Superior em geral e particularmente do Serviço Social.

1 - O Ensino Superior em Portugal

Sendo que todos os portugueses têm direito à educação, tal como se encontra consignado no n.º 1 do art. 2.º da Lei de Bases do Sistema Educativo, e que este direito ganha especial relevância na Sociedade Contemporânea dada a consciência do papel que desempenha na vida do cidadão, seja no exercício da profissão seja pela expressão da sua qualidade de vida, o Sistema Educativo deve "favorecer o desenvolvimento global da

personalidade, o progresso social e a democratização da sociedade" (nº 2, art.1º da Lei de Bases do Sistema Educativo). Este sistema concretiza-se segundo várias modalidades (do ensino pré - escolar ao ensino superior) e qualquer uma delas deverá orientar-se para a prossecução destes objectivos.

Para esta investigação importa fazer referência aos objectivos do Ensino Superior, definidos na Lei de Bases do Sistema Educativo, destacando entre eles: o estimular o desenvolvimento de um espírito empreendedor; formar diplomados para a participação no desenvolvimento da sociedade; incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e tecnologia; estimular o conhecimento dos problemas do mundo de hoje, num horizonte de globalidade. Estes são apenas alguns dos objectivos que foram seleccionados por se considerar que os mesmos vão de encontro ao que se defende nesta investigação e que poderão justificar a importância de introduzir o estudo das Novas Tecnologias em cursos do Ensino Superior.

Por tradição, era esperado que, por um lado, a Universidade se constituísse como "a chave da formação dos valores de cidadania bem como da formação dos quadros superiores do Estado, da socialização dos estudantes, da promoção da mobilidade social, da garantia da crítica livre das questões, etc." (Amaral e Magalhães, 2000: 8 cit. Morgado, 2007: 63); por outro lado, cabia ao Estado "a criação de condições que permitissem o bom funcionamento e a subsistência institucionais".

No entanto, alguns dos objectivos delineados para a Universidade encontram-se comprometidos dadas as transformações a que também este sistema de ensino tem estado submetido, decorrente da globalização e da alteração das relações entre Estado e Universidade. Alteração esta com causas diversas e apontadas por diferentes autores (como Seixas, 2003): a recessão económica da década de 70; a massificação do ensino; o aumento das taxas de desemprego dos diplomados e a redução do investimento do estado.

As transformações verificadas no Ensino Superior estão longe de atrair críticas consensuais por parte dos vários partidos políticos ou de outros agentes do processo educativo mas elas são a tradução dos ritmos da Sociedade Contemporânea, das alterações operadas na Universidade e úteis para entender e avaliar as políticas educativas implementadas ao longo do tempo.

Um dos factores incontornáveis, na análise do Ensino Superior, é a questão do financiamento do sector público. Consequentemente e segundo Seixas, "a privatização do Ensino Superior como estratégia política para o desenvolvimento da educação tem vindo a assumir internacionalmente uma crescente importância" (2003: 115) e tem, em Portugal, uma expressão muito significativa. Esta autora aponta como factores explicativos o aumento da procura social do Ensino Superior e a estagnação/declínio dos orçamentos públicos para a educação neste sector.

Este movimento de privatização inicia-se por volta dos meados dos anos 80 (considerado até aqui um "sistema periférico"), justificado pela crise do Estado - Providência e verificando-se um desinvestimento do Estado que, até aqui, actuava numa lógica de que a educação era crucial para o desenvolvimento económico do país e, em última instância, para a concretização da cidadania.

Seixas (2003) indica o período entre 1986 e 1996 como a década da explosão do sector privado no Ensino Superior e enumera entre outros factores, a forte procura de Ensino Superior não satisfeita pelo Estado; o fim da realização de provas de carácter eliminatório e a atitude favorável da parte do poder político. A autora salienta ainda que só a partir deste período houve diversificação quanto aos domínios de ensino que até então se centravam nas áreas das ciências sociais, direito, comércio e administração de empresas.

Ao longo da década de 90, verificou-se que a taxa de crescimento do sector privado sofreu uma diminuição, o que levou Lévy (cit por Seixas, 2003: 131) a afirmar que "a sua manutenção e expansão dependerá, assim, quer dos apoios estatais, sobretudo financeiros, que poderá mobilizar, quer da sua capacidade de reforma" e que "a afirmação da qualidade dos seus projectos educativos será fundamental".

Por esta altura, a preocupação do Estado é assegurar a credibilidade do Ensino Superior existente, nomeadamente, do ensino privado, onde concretize uma série de medidas de regulação e fiscalização das Instituições de Ensino Superior.

No caso do Serviço Social, há a realçar o movimento contrário, ou seja, a implementação tardia do curso no sistema de ensino público, o que pode dever-se à criação de "condições para as universidades se adaptarem às exigências da economia" (Santos, 2004: 16), ou seja, o facto do financiamento do Estado ao ensino público ter diminuído fez com que as Universidades implementassem cursos que lhes aliviassem os constrangimentos financeiros rentabilizando recursos humanos com a implementação de U.C. que deles necessitassem.

Outra transformação significativa a analisar é, no dizer de Boaventura Sousa Santos (2004), a "transnacionalização do mercado universitário", sendo que para a entender temos de compreender os conceitos de Sociedade de Informação e de Economia baseada no Conhecimento. O Ensino Superior não pode ficar alheado a estas realidades porque "as Tecnologias de Informação e Comunicação têm a característica de serem incubadoras de novos serviços onde a educação assume um lugar de destaque" e "a economia baseada no conhecimento exige cada vez mais capital humano como condição de criatividade no uso da informação" (Santos, 2004:19). Isto traz novos desafios e uma competitividade internacional a que as Universidades, através dos seus cursos ou através do sistema de funcionamento informatizado, têm de responder.

Além disso, um dos tipos de oferta transnacional de serviços universitários é a oferta transfronteiriça que "consiste na provisão transnacional do serviço sem que haja movimento físico do consumidor" (Santos, 2004: 23) o que se traduz na Educação à Distância, na aprendizagem on-line e nas Universidades Virtuais; realidades cada vez mais comuns no universo do ensino universitário e só possíveis porque baseadas na utilização das Novas Tecnologias.

Apesar de existirem autores, que reflectem as vantagens deste novo tipo de educação, na opinião de Santos (2004) ele foi sobretudo responsável "pelo abalo da universidade... na proliferação das fontes de informação e nas possibilidades de ensino à distância" (2004: 36). Além do mais, este autor, chama a nossa atenção para as desigualdades que a sua utilização pode provocar e de que forma isto afectará a investigação e a formação em geral.

O conhecimento pluriversitário que ousa ser um dos desafios propostos às Universidades, pelo autor Santos (2004), está baseado nas T.I.C. sendo que estas "alteraram as relações entre conhecimento e informação, por um lado, e formação e cidadania por outro" (Santos, 2004: 45). Assim, seja nos cursos que ministra seja como estratégia de desenvolvimento da própria Universidade, esta não lhes pode ficar distante e indiferente.

Na realidade, para Morgado (2007: 66) "as novas exigências decorrentes da (chamada) Sociedade da Informação e do Conhecimento" são uma dimensão importante dos complexos desafios colocados às universidades portuguesas. O autor enuncia mais três dimensões fundamentais a par desta: "as profundas mudanças verificadas no paradigma; a preparação de novos públicos escolares que passarão a frequentá-las; o reajustamento da oferta formativa, visando uma resposta a ambientes sociais onde domina a complexidade e uma permanente reconfiguração".

Para enfrentar estes desafios, o autor defende que a Universidade necessita de cumprir algumas condições, entre elas, "o recurso a procedimentos de mediação educativa; a mudança de práticas docentes; a adopção de um novo conceito de currículo e a importância da integração curricular", defendendo uma Universidade com Planos de Estudo flexíveis e que desenvolvam competências de comunicação.

Segundo o relatório sobre o Processo de Bolonha apresentado pela Comissão de Educação, Ciência e Cultura, conclui-se que este cumpre um papel crucial na reforma do Ensino Superior visto que constitui uma oportunidade única de reformar o Ensino Superior em Portugal, adequando-o às novas realidades e integrando-o num espaço de intervenção mais alargado.

Na opinião de Ferreira (2007: 80), considera-se como um dos principais riscos deste processo, "o risco de que a lógica curricular que venha a implementar-se seja a da formatação uniformizadora das formações, determinada pela métrica de um mercado globalizador e uniformizador do Ensino Superior".

Apesar dos vários discursos que se ouvem da necessidade de difundir e de nos adaptarmos às Novas Tecnologias, bem como consertar esforços de financiamento nesta área, um olhar muito superficial pelos documentos significativos não nos mostram ainda que na realidade, mesmo com as alterações introduzidas pelo processo de Bolonha, haja, no Ensino Superior, uma preocupação efectiva em transmitir a dimensão que o fenómeno da globalização atingiu e a amplitude dos efeitos da introdução do uso da tecnologia na sociedade.

A Sociedade do Conhecimento, a globalização, a integração no sistema de ensino europeu são desafios aos quais o Ensino Superior não se pode alhear. Para Simão (2002: 25), "a sociedade do conhecimento, em construção, já não é uma abstracção intelectual, mas antes uma vigorosa realidade social e económica".

Assim, para uma efectiva democratização da sociedade, é necessário que o poder dado pela posse da informação não se concentre nas mãos de um só grupo de cidadãos e para isso é emergente criar condições para que todos "os cidadãos dominem as linguagens modernas da comunicação", combatendo portanto o "analfabetismo informático e a iliteracia cultural e económica" (Simão, 2002: 25).

Actualmente, educar deve ser acompanhar o fluir do tempo e deve ter como princípios básicos prioritários, entre outros: educar e formar para a cidadania, para a criatividade e inovação e para a "era tecnológica e cultural".

2 - A Formação em Serviço Social na Actualidade

Estudar a formação em Serviço Social em concreto é essencial para perceber o percurso efectuado a nível académico e a evolução tomada em consideração para compreender os Planos de Estudo agora implementados que condicionam o exercício profissional e o desenvolvimento de competências dos Assistentes Sociais.

A formação académica de Assistentes Sociais inicia-se sob a influência do contexto sócio - político e histórico que o Estado português estava a vivenciar, nomeadamente, os fortes constrangimentos provocados pela Ditadura. Assim, foram criadas escolas no contexto do Estado - Novo, em que a perspectiva incorporada na formação académica assumia modelos específicos que pretendiam responder às necessidades da época.

Com o evoluir das transformações e problemas sociais daí advindos, a formação dos Assistentes Sociais exigia outras formas de intervenção que se foram reflectindo nos Planos de Estudo implementados ao longo dos anos. Hoje em dia, e em fase de transição com o processo de Bolonha, volta a ser grande o debate sobre o estado da formação, sobre a necessidade de regular os diferentes cursos, de reflectir sobre que tipo de formação é necessária adoptar para responder às exigências actuais e como se pode traduzir isto nos diferentes Planos de Estudo.

Importa para esta investigação considerar, essencialmente, o período da década de 90 até aos nossos dias, incluindo a transição e a adaptação para o processo de Bolonha. Nos finais dos anos 80, a formação do Serviço Social ficou marcada pela aprovação da licenciatura e na década de 90, a criação de mestrados em Serviço Social. Por sua vez, a partir de 2000, salienta-se a proliferação de licenciaturas,

em sede de várias I.E.S. pertencentes quer ao ensino universitário público, quer ao ensino politécnico público e privado (onde anteriormente não existiam); pela criação dos primeiros programas de Doutoramento e pela adequação do curso de Serviço Social às orientações do processo de Bolonha.

O processo de Bolonha trouxe novos desafios não só para o Serviço Social mas para o Ensino Superior em geral, dos quais Tomé (2007) realça o facto de este permitir promover uma reflexão aprofundada sobre o Ensino Superior e o seu enquadramento no espaço europeu; a possibilidade de mobilidade de alunos, professores e investigadores; a necessidade de articular tempo de formação com formação teórica, investigação e experiência profissional.

Absolutamente cruciais na análise deste processo são todas as questões levantadas por Martins (2007) sobre os problemas que se levantam à formação dos Assistentes Sociais perante a implementação do processo de Bolonha nos seus cursos. Destacam-se as seguintes: até que ponto foram envolvidos os sujeitos interessados neste processo (alunos, professores e investigadores desta área do conhecimento)? O que, no dizer desta autora, levou a afirmar que “o desenvolvimento das Políticas Educativas tem-se vindo a afastar dos princípios democráticos da representatividade, legitimidade e negociação”; Como foram equacionadas as questões relativas à natureza laboral de professores do ensino superior nesta área? E ainda, como foi pensada a estrutura curricular destes cursos no Pós - Bolonha?

A forma como a Formação em Serviço Social se tem consubstanciado nos Planos de Estudo também não tem sido uniforme, consensual e constante, o que também tem acontecido com outros cursos até porque nunca existiu em Portugal a “obrigatoriedade legal de currículo mínimo” (Ferreira, 1997: 171). A continuidade desta inexistência levanta algumas

questões relativamente à formação em Serviço Social actualmente.

A realidade é que cada I.E.S. adoptou as suas matrizes para a estruturação dos cursos por não haver um patamar mínimo de critérios para a formação adoptados em Portugal no Pós - Bolonha, o que também se reflectiu na inclusão ou não das novas tecnologias como componente da formação em serviço social.

Existe, no entanto, o documento de trabalho formulado pela AIETS e FITS, elaborado em 2004 em Adelaide na Austrália no qual se encontram padrões mínimos que poderiam ser utilizados como referência para a análise da Formação em Serviço Social em Portugal.

Antunes (2007) é um autor crítico relativamente à existência de patamares mínimos na elaboração de planos curriculares, embora compreenda a inevitabilidade da sua existência por questões relacionadas com o processo de avaliação. O autor refere-se a estes como uma lista de competências nucleares na constituição do currículo formal que considera ser "uma das maldições da moderna pedagogia...singularmente monótono e uniforme nos países ocidentais, o que decorre logicamente do processo de globalização" (2007: 42).

De qualquer forma, para a Formação em Serviço Social, os padrões mínimos defendidos pela AIETS e FITS poderão constituir uma referência base para as I.E.S. que defendem a sua criação. Assim, entre outros, um dos padrões mínimos definidos refere-se à construção dos objectivos do currículo e tem como um dos pressupostos a garantia de que este ajudará os alunos de Serviço Social a adquirir habilidades de pensamento crítico e abertura para novas experiências e paradigmas (como é o caso das Novas Tecnologias).

Este documento chama também a atenção para a garantia de que oferecer, aos alunos de Serviço Social, educação à distância nesta área não deve comprometer a qualidade do programa em curso, estabelecendo mecanismos próprios que assegurem a relação entre a teoria e o trabalho de terreno. É ainda aqui defendido que cada escola deve assegurar o acesso à Internet, sendo que no caso de oferecerem Educação à Distância, deverão dispor de salas e equipamentos informáticos próprios.

Apesar de não definir, descritivamente, competências básicas a serem adquiridas pelos Assistentes Sociais, uma das principais razões para o desenvolvimento destes patamares mínimos pela AIETS e a FIAS foi atender ao impacto da globalização (incluindo as transformações derivadas da Sociedade de Informação) no currículo e na prática do Serviço Social. Sendo que, ao atender às necessidades globais, os responsáveis precisam de ter em conta que ao elaborar patamares mínimos ou adaptá-los à Formação exige pensar localmente já que as necessidades de cada país não são iguais.

O Livro Branco² para a Formação em Serviço Social, menciona que “o contexto social, económico, tecnológico e cultural no qual se inscreve o Serviço Social apresenta características novas que impõem novas exigências ao Assistente Social” como seja o conhecimento das Novas Tecnologias uma vez que estas “conduzem a novas oportunidades mas também a novas formas de exclusão e marginalização social distintas das já existentes...”.

² Documento de trabalho elaborado pela Agencia Nacional de Avaliação da Qualidade e Acreditação (ANECA) em 2004 em Espanha com o objectivo de se constituir como um instrumento de reflexão sobre a formação em Serviço Social em Espanha, para a constituição de uma proposta capaz de responder ao desafios impostos pela formação e pelas transformações ocorridas na Sociedade.

Neste estudo, a utilização das Novas Tecnologias foi indicada, por professores e alunos, como um dos pontos débeis da formação dos Assistentes Sociais, embora não referida depois como uma melhoria a ser introduzida na Formação em Serviço Social, não sendo pois reconhecida como fundamental. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) aparecem, no entanto, na Unidade Curricular de "Técnicas de investigação social em trabalho social" como conteúdo formativo mínimo sugerido para ser desenvolvido pelas escolas espanholas.

Paulo Netto (2000) afirma que é indispensável que a Formação em Serviço Social atenda a dimensões e competências básicas, ou seja, "no âmbito da formação, preservada a dimensão do ensino, pesquisa e extensão e contempladas a competência teórica, técnica e política, com isso nós estaremos formando quadros aptos, a constituir uma categoria profissional com perfil próprio e capaz de servir a sociedade".

Assim, as instituições de formação inicial de Assistentes Sociais têm, actualmente, uma forte responsabilidade em formar profissionais com os conhecimentos e competências referenciadas. Mas devem também apostar na formação de profissionais "com espírito de abertura à mudança permanente; gosto pela aprendizagem contínua e receptividade à inovação tecnológica" (Ponte, 1998: 10) e para cumprir tais objectivos, terão de adequar os seus Planos de Estudo.

Tal como no estudo efectuado por João Ponte (1998: 11), concorda-se que não será necessário "sobrecarregar a formação inicial com a aprendizagem de competências que mais vantajosamente podem ser adquiridas ao longo da prática profissional", acredita-se que o "necessário é que a formação inicial proporcione as atitudes, os instrumentos e as competências de base para a prática futura" e que a confiança

de todos os profissionais na relação com as T.I.C., “os torne aptos a utilizá-las com facilidade e versatilidade”.

Sendo o objectivo dos Assistentes Sociais “servir a sociedade” faz sentido a reflexão atenta sobre as competências profissionais a adquirir porque “...há que ter competências para nos integrarmos. Integração é uma das palavras de ordem do novo mundo! Há que estar preparado para todos os desafios que se nos colocarem” como alerta Almeida (2004) acrescentando que isto só é possível através da formação académica e/ou profissional.

Essa formação permite a apropriação e/ou transformação da informação, “...a diferença da informação per si, à informação transformada em conhecimento em proveito do Homem” - Almeida, 2004, de modo que, segundo o autor, se passe da Sociedade de Informação para a Sociedade do Conhecimento.

Assim sendo, um dos desafios da formação dos Assistentes Sociais passa por adquirir competências que permitam descodificar as novas realidades sociais, porque ter acesso a uma quantidade maior de informação não significa que a sua simples apropriação seja a melhor estratégia para os objectivos a atingir, nomeadamente, a plena inserção de outros indivíduos na sociedade.

III - O SERVIÇO SOCIAL E AS NOVAS TECNOLOGIAS

1 - As Novas Tecnologias na Sociedade Contemporânea

Para a maioria dos autores, as T.I.C. são um conceito muito amplo que envolve os meios de comunicação (sobretudo electrónicos), as telecomunicações e a informática, sendo que "as tecnologias de informação traduzem a evolução entretanto sofrida pela informática" e "a comunicação abarca as telecomunicações e os meios de comunicação social" (Junqueiro, 2002:19).

Castells (1999:49) inclui no conceito de Tecnologias de Informação "o conjunto convergente de tecnologias em microelétrica, computação, telecomunicações (...) a engenharia genética e seu conjunto de desenvolvimentos e aplicações".

Neste estudo, aborda-se, essencialmente, as Tecnologias de Informação relacionadas com o mundo da informática que vieram, para alguns autores, substituir o mundo da televisão e para outros, apenas complementá-lo.

Kerckhove (1997) é um dos autores que defende o desenvolvimento dos computadores na continuidade da televisão apesar das diferenças que os distinguem. Segundo este autor, a televisão "serve os grandes públicos" e os computadores são "meios personalizados, solitários e privados...". No entanto, conclui que "a convergência de ambos oferece uma possibilidade nova, sem precedentes: a de ligar os indivíduos com as suas necessidades pessoais a mentes colectivas" (Kerckhove, 1997: 89).

"Nos últimos 25 anos do século passado, a revolução tecnológica, com base na informação, transformou o modo de pensar, de produzir, de consumir, de negociar, de administrar, de comunicar, de viver, de morrer, de fazer

guerra e de fazer amor” (Castells, 1999:20). Também para Lévy (1990:9), “no mundo das telecomunicações e da informática, elaboram-se novas maneiras de pensar e de conviver (...) uma verdadeira integração da informática (e do audiovisual) implica portanto o abandono de um *Habitus* antropológico mais do que milenário, algo que não se pode fazer em poucos anos”.

As T.I.C. são, portanto, um factor evidente de uma sociedade em constante mudança e são já parte integrante da vida diária dos cidadãos. Deste modo, torna-se importante perceber de que forma os indivíduos a percebem, como têm acesso a esta e quais as potencialidades que esta possui de forma a contribuir para o desenvolvimento do processo de cidadania dos mesmos.

Assim, um pensamento por parte dos Assistentes Sociais sobre a forma de incorporar/apropriar esta realidade poderá ser pertinente, não ficando deste modo alheados, indiferentes ao que se passa na Sociedade da Informação. É de notar que as T.I.C. têm produzido transformações profundas a vários níveis seja político, económico, cultural ou social embora se esteja, na opinião de Junqueiro (2002:22), “a experimentar uma revolução silenciosa, que não se manifesta em grandes tumultos sociais...”.

Apesar das críticas, quanto às vantagens ou desvantagens das T.I.C., os autores parecem unânimes quanto à extrema influência destas na sociedade, sendo curioso o facto de autores como Sartori, Junqueiro ou Kerckhove, falarem, respectivamente, da passagem do *Homo Sapiens* para o *Homo Videns*, do *Homo Sapiens* para *Homo Digitalis* ou ainda de *Homo theoreticus* para *Homo participans*, dada a marca profunda que estas têm produzido não só nas sociedades mas também nos indivíduos.

A introdução das T.I.C. na sociedade tornou-se, sem dúvida, uma mudança à escala planetária que, aquando do seu aparecimento, justificou a designação dada por McLuhan de "aldeia global".

Para Castells (1999: 21), a "revolução tecnológica concentrada nas tecnologias da informação está remodelando a base material da sociedade em ritmo acelerado". Tão acelerado que "a velocidade de interacção atingiu a imediaticidade. É possível experimentar reacções instantâneas" (Kerckhove, 1997:81) que mudam, necessariamente, o quotidiano dos indivíduos e as suas relações interpessoais. Mais do que fazer parte da vida e do quotidiano dos cidadãos, as Novas Tecnologias tornaram-se um instrumento indispensável e, nalguns casos, mesmo vitais para as pessoas nos seus projectos pessoais e profissionais, se bem que essa vitalidade não se refere, com certeza, ao quotidiano da generalidade dos indivíduos, principalmente daqueles com quem os Assistentes Sociais trabalham.

Consequentemente, as mudanças no quotidiano transformam a conceptualização de espaço público. As noções de espaço e tempo mudaram devido à rápida integração das novas tecnologias na nossa sociedade: "tanto o espaço quanto o tempo estão sendo transformados sob o efeito combinado do paradigma da tecnologia de informação" (Castells, 1999: 404).

O cidadão de hoje está em qualquer parte do mundo, em muito pouco tempo, o que se deve à projecção do Homem para a criação e utilização dos mundos digitais. No entanto, o Homem não deixou de dar importância às redes sociais locais, ou seja, "os indivíduos apesar do carácter abrangente do mundo virtual, tendem também a não perder as suas próprias referências culturais e sociais (...) apesar da aldeia global (...) as pessoas vivem localmente com redes de contactos

personais que apenas excepcionalmente vão para além do seu país ou região” (Junqueiro, 2002:160).

A perspectiva de Andrade (2001) é muito interessante uma vez que esta faz uma análise e reflexão ímpar relativamente à questão do espaço público, definindo-o de visível, publicizado, universalizável e consistente a partir da modernidade. A mesma autora também justifica como “as novas tecnologias multiplicam as possibilidades de visibilidade do agir, criam novos campos de mediação onde todos (...) podem aceder, ou seja, facilitam a produção e ampliação do espaço público” (Andrade, 2001: 115).

Em suma, as Novas Tecnologias facilitam o acesso à informação, alargam os conhecimentos e conferem novas capacidades e potencialidades a sujeitos individuais e colectivos, transpondo barreiras de espaço e tempo. Em última análise, caminha-se para a liberdade, autonomia e emancipação humana, onde cada um pode escolher como se quer posicionar na sociedade e viver consoante essa decisão.

Se por um lado, o alargamento do espaço público, possibilitado pelas novas tecnologias, trouxe vantagens como as que foram referidas, por outro lado, este espaço público não é ocupado por todos, uma vez que, em termos económicos, políticos e sociais, as novas tecnologias não são apropriadas por todos de igual forma (de forma democrática, participativa e igualitária). No dizer de vários autores, isto faz com que este alargamento e democratização do espaço público sejam um “factor de discriminação negativa”, gerando uma nova “categoria social”: os info - excluídos (Andrade, 2001).

O espaço público contemporâneo, pela difusão das T.I.C., não conhece limites, nem fronteiras, o que torna necessário problematizar e reflectir sobre o espaço que cada um pode ocupar e com o que pode contribuir para a construção de um espaço público democrático e participativo, onde todos tenham

os mesmos direitos e possibilidades, onde sejam considerados efectivamente cidadãos de pleno acesso e direito.

Em Portugal, consta no Livro Verde para a Sociedade da Informação (1997: 7) que "a sociedade de informação constitui um desafio que tem de ser enfrentado com determinação de modo a adequar o país às profundas mudanças daí resultantes" e refere também a necessidade de igualar o desenvolvimento de outros países onde a adaptação e absorção das novas tecnologias têm permitido a criação de novas oportunidades em vários sectores da vida pública e privada dos países.

Apesar da "turbulência provocada pela sucessiva introdução das novas tecnologias", o Estado português reconhece que é necessário a sua "activa aceitação social" e por isso oferecer possibilidades de contacto regular com as novas tecnologias, numa forma de combate à info - exclusão da sociedade portuguesa.

O Livro Verde para a Sociedade de Informação em Portugal pretendeu "ser uma reflexão estratégica para a definição de um caminho de implantação da Sociedade de Informação em Portugal (...) subordinada a preocupações de estímulo à criatividade, à inovação; à capacidade de realização, ao equilíbrio social, à democraticidade de acesso, à protecção dos carenciados..." (1997: 8). Segundo este documento, Portugal reconhece as características da sociedade da informação em emergência mas assume-se que não existe ainda um conhecimento generalizado das tecnologias de informação e que, inclusivamente, terá de ser realizado um grande esforço nesse sentido.

2 - O Serviço Social face aos desafios incrementados pelas T.I.C.

Uma das características da nossa sociedade é a globalização, como foi visto anteriormente, e esta "exige de todo um convívio com os meios tecnológicos" (Oliveira citado por Lobo, 2004: 4). Mas terão todos os cidadãos a mesma igualdade de oportunidades para o fazer? Que benefícios trazem esse "convívio" consigo? A promoção da cidadania será um deles? E o combate à exclusão também o será? Para muitos, a questão da introdução das novas tecnologias na sociedade e os seus efeitos são melindrosos.

Na verdade, já são muitos os que se questionam sobre a capacidade que a sociedade tem em continuar a incrementar novas tecnologias, a usá-las, a transformá-las, a "deixar" ou não que as mesmas controlem a vida quotidiana individual, familiar ou organizacional. Outros questionam - se quanto à quantidade de riscos, desvantagens ou retrocessos que as mesmas poderão provocar.

Sendo a mudança tão profunda e visto que todas as mudanças provocam medos, dúvidas e incertezas, parece natural que as posições mais conservadoras e as mais inovadoras se confrontem. No entanto, as expectativas são grandes e as perspectivas de prosperidade parecem convencer muitos, embora não possamos esquecer que esta prosperidade só pode acontecer com transformações profundas a nível social, cultural e político para que a situação de info - exclusão seja evitada.

Como temos vindo a verificar, as Novas Tecnologias não são caracterizadas apenas pelo incremento de vantagens/potencialidades aos vários níveis. Com as influências que provocam ao nível do espaço e do tempo, é incrível o facto de se verificarem, desvantagens/riscos tão negativas, como por exemplo a crescente onda de suicídios em

grupo combinados pela Internet, fazendo página de jornal, em larga maioria no Japão e em menor escala noutros países como a Holanda, fazendo página de jornal. Um outro risco é que as Novas Tecnologias serão utilizadas não somente para desenvolvimento de recursos de sobrevivência mas também a "fabricação" de instrumentos úteis para "fazer guerra". Haverá ainda que atentar no facilitismo da violação da vida privada ou dos direitos fundamentais; num crescente de factos ilícitos, na despromoção da vida social ou ainda na pedofilia.

Para vários autores (OECD, 2000:25) "o risco é que o choque produzido, por certos avanços tecnológicos, dê lugar a graves desordens sociais". E se isso acontecer, é aqui que, claramente, os Assistentes Sociais terão um novo papel e novas funções de intervenção, principalmente no que se refere à possibilidade de exclusão social como risco associado. E se a sua intervenção não for dirigida a "info - excluídos", será, certamente, as pessoas "vítimas", a vários níveis, das consequências negativas das T.I.C.

Concordamos com Junqueiro (2002: 123) quando refere que, hoje em dia, podemos continuar a falar em exclusão, "já não com base na raça, na etnia, na cultura ou no sexo, mas de uma exclusão de um novo tipo (...) a do acesso à nova dimensão virtual do espaço humano", ou seja, continua-mos a verificar que, de uma forma ou de outra, sempre existirão formas de desigualdade social. Esta, embora se expresse de forma diferente, não se prevê ser de amplitude, consequências e dimensão diferentes e, como todas as formas de exclusão, trará consigo injustiça, incompreensão e privação. Como demonstram os dados de 2001 (Junqueiro, 2002: 124), mais de 90% da população do mundo não participa no novo espaço virtual.

Os efeitos serão muitos já que as novas formas de informação e comunicação, rápida e fluente possibilitada pelas T.I.C., produzirão novas formas desigualdades, novos problemas sociais, o que implicará a intervenção da nossa profissão. Se nada mudar, a situação apenas acentuará as diferenças entre os que têm acesso à informação e os que não têm. Assim, "esta evolução (...) enfrenta perigos sendo o maior de todos o adensar assimetrias entre grupos de indivíduos, entre os info - excluídos e os info - incluídos" (Junqueiro, 2002: 247), o que poderá provocar "graves injustiças e provocar sérios conflitos sociais" (Junqueiro, 2002:300).

"A irreversibilidade destas mutações e as suas implicações sobre o social colocam a obrigatoriedade de construir um novo pensamento sobre o social e de construir novos modos de agir" (Andrade, 2001:65). Neste contexto, o Assistente Social não pode ficar indiferente a todas as mudanças a que a sociedade tem assistido, nomeadamente, às provocadas pela introdução das T.I.C. e aos desafios que se colocam a esta categoria profissional cujo objectivo é a inclusão social através, por exemplo, da inclusão digital.

Deste modo, tal como foi defendido neste trabalho e de acordo com muitos autores, tem de se encontrar novas formas de trabalhar, novas estratégias, novas formas de intervir face aos problemas causados pelas T.I.C. mas também procurar formas de as potencializar enquanto instrumento de trabalho.

Para Faleiros (1996), a Informação tornou-se um instrumento essencial para o exercício da Cidadania, para subsidiar a tomada de decisões e para a gestão da própria sociedade, por sua vez, a Tecnologia passou a ser um instrumento de modernização e, ao mesmo tempo de organização de redes comunitárias e de fortalecimento de poder das populações (pela forma rápida como a informação se difunde).

Enquanto desafio, cabe ao Assistente Social conhecer tanto a manipulação da informática como dos seus pressupostos para intervir na dinâmica das relações sociais. O autor afirma que o domínio da mesma é condição para o exercício da profissão nos quadros burocráticos, nos organismos populares e na esfera privada, bem como numa dinâmica de fortalecimento de grupos subalternos.

Também para este autor, a informática pode ainda trazer outras mais - valias como o facto de fortalecer a organização da categoria de Assistentes Sociais e divulgar os conhecimentos produzidos pelos mesmos. Importante, ainda, é que um bom conhecimento da informática permite aos Assistentes Sociais conceberem e desenvolverem projectos de potenciação de Cidadania através das novas tecnologias.

Iamamoto (1996) defende que as transformações observadas, no mundo contemporâneo, exigem novas funções ao Serviço Social, uma vez que face a tantas e tão grandes mudanças, "do ponto de vista social, emerge uma nova pobreza" que surge na sequência "do ganho de proeminência da microelectrónica, a robótica e a informática, que alteram as formas de gestão do trabalho" (Iamamoto, 1996:11).

Já há 12 anos atrás, a autora apontava a necessidade de "transformação do tipo de actividades que foram tradicionalmente atribuídas ao assistente social". Assim, impunha-se a integração do Assistente Social em equipas multidisciplinares, a sua participação efectiva na elaboração das políticas sociais e a familiarização com o "mundo da informática, a intimidade com as novas técnicas" (Iamamoto, 1996:13). Para Iamamoto (1996), estas actividades não são mais do que a resposta exigida ao Assistente Social face aos "desafios (...) alterações históricas que processos sociais macroscópicos vêm gerando no campo profissional".

Para além dos aspectos acima mencionados, destacam-se dois desafios contemporâneos defendidos ainda por Yamamoto (1996: 15 e 16) que parecem ser relevantes face à temática em estudo:

O primeiro, seria "participar no amplo empreendimento de construção de uma nova cidadania", até porque as novas problemáticas implicam novas necessidades e portanto a consciência dos indivíduos para uma "nova cidadania como impulsionadora da criação de novos direitos", ou seja, como foi referido na introdução, o processo de capacitação dos indivíduos para a cidadania passa também pelas suas possibilidades de acesso à informação e à apropriação feita da mesma, nomeadamente, com o recurso às T.I.C.

O segundo, seria "tornar os espaços do trabalho do Assistente Social como espaços de facto públicos", ou seja, as desigualdades terão tendência em aumentar e todos terão um papel a desempenhar no contributo para a diminuição dessas; a estes técnicos, como função, cabe também contribuir para a diminuição dessas desigualdades bem como fomentar a criação de um espaço onde as pessoas se sintam desinibidas para criar as suas soluções e onde outros as possam facilitar a por em prática - digamos um espaço público "de terreno neutro".

Yamamoto (1996: 16) desenha um retrato admirável de algumas das características exigidas ao Assistente Social que se depara com os desafios contemporâneos: "perfil profissional culto e atento (...) capaz de formular, avaliar e recriar ao nível das políticas sociais e da organização das forças vivas da sociedade civil. Um profissional informado, crítico e propositivo que aposte no protagonismo dos sujeitos sociais (...) competência teórico - metodológica (...) versado no instrumental técnico - operativo".

A convicção é de que, apesar de descrito há quase 12 anos e considerando a velocidade com que se dão as mudanças nos últimos anos, este ainda é o perfil que se impõe aos Assistentes Sociais, já que, actualmente, não pode ser apenas o técnico que ouve, que encaminha, que "dá um subsídio" mas que tem de ser versátil, dinâmico, imaginativo, curioso, interessado e informado.

Obviamente, que não se deve esquecer que apesar de ser defendida esta vertente crítica do profissional, ao confrontá-la com as tendências verificadas nas Políticas Educativas, trata-se, como veremos, de um período em que a formação de profissionais se direcciona para uma abordagem mais operativa e mais tecnicista dados os constrangimentos impostos pelas transformações no Ensino Superior e pelas necessidades do mercado de trabalho.

Kerckhove, em 1997, relembra as chamadas de atenção feitas por Assistentes Sociais quanto aos problemas (dependências, suicídios, divórcios, ...) levantados por fenómenos recentes, como no caso da desvalorização do dinheiro devido ao aparecimento de novas formas de lidar com este, possibilitado pelas Novas Tecnologias. Mas as novas problemáticas sociais são também outras, como se verifica pela sua enumeração nos pontos acima referidos e daí a necessidade de perceber que o campo do Serviço Social poderá estar a expandir-se e que devemos ser inovadores e continuarmos a despender as nossas energias na exigência da Integração Social, do Empowerment e da Cidadania.

É de tal forma importante a intervenção social nestas áreas que se tem vindo a observar a exigência feita aos vários profissionais para conhecimentos diversificados, assim como a exigência de uma qualificação profissional séria, complementada com o interesse dos mesmos para a actualização dos acontecimentos (a utilidade de ler jornais, pesquisar na

Internet, ouvir notícias, ...) e para o manuseamento dos materiais tecnológicos.

Apesar de todos se empenharem na plena integração de todos os indivíduos, o Estado tem a tarefa particular de assegurar as condições necessárias criando políticas que evitem a transformação das pessoas em vítimas desta evolução. Junqueiro (2002) refere algumas dessas condições: a reforma contínua do sistema educativo; a formação permanente da força de trabalho; a sensibilização da sociedade para os efeitos das mudanças e a adopção de todo o tipo de medidas que trabalhe a info - exclusão.

Mais uma vez, posiciona-se aqui o aparecimento dos Assistentes Sociais como participantes na criação e/ou redefinição de políticas sociais. Estes últimos, estando mais próximos da população, poderão não só preparar estratégias de prevenção ou observar as consequências visíveis e imediatas como também propor soluções. Desta forma, poder-se-á passar pela implementação de projectos que sensibilizem e eduquem os indivíduos para o novo "convívio" com as T.I.C. já que existem autores defendendo até a incorporação do acesso às T.I.C. como qualquer outro direito fundamental.

Por sua vez, o Assistente social também se confronta com novos e/ou mais relevantes desafios éticos: manipulação da informação, invasão da privacidade, tolerância à diversidade cultural, entre outros. Não existem estudos que esclareçam os investimentos que têm sido feitos na formação dos profissionais no sentido de os preparar para enfrentar os desafios que se lhes apresentam mas parece importante que não se podem alhear das novas realidades, para que no seu quotidiano profissional sejam actores críticos e reflexivos sobre abordagens teóricas - metodológicas actuais.

3 - As Novas tecnologias na Formação em Serviço Social

Face às evidências de que esta nova sociedade coloca novos desafios, não é mais possível que o sistema de Ensino Superior, em particular neste caso os cursos de Serviço Social, fique indiferente aos desafios que esta impõe. Enfrentam-se novos desafios mas também novos problemas, novas possibilidades e novas formas de intervenção social e conseqüentemente novas formas de ensinar/aprender. Neste sentido, a educação deve ser diferente e adaptada às novas realidades.

Essa adaptação, segundo Idáñez (2001), repercute-se na necessidade de redefinir a função educativa da universidade (a universidade deve abrir-se ao meio social para consagrar uma educação que tenha em conta as necessidades dos seus estudantes mas também do mercado de trabalho); na necessidade de formar pessoas preparadas para aprender ao longo da vida (a educação precisa de preparar pessoas motivadas para a aprendizagem, a flexibilidade, o espírito crítico, para renovar conhecimentos); na necessidade de adequar os títulos académicos aos novos desafios sociais (ser necessário renovar conhecimentos); na luta contra o analfabetismo científico - tecnológico (as novas tecnologias poderão constituir um novo factor de discriminação se não se tornarem acessíveis a todos) e na necessidade de reformular conhecimentos e métodos de ensino - aprendizagem (a educação tem de acompanhar o ritmo acelerado em que a informação decorre na sociedade).

A mesma autora, Idáñez (2001), enumera algumas potencialidades e limites das Novas Tecnologias na formação dos Assistentes Sociais: ao nível das potencialidades, refere que as redes que se formam eliminam a necessidade de aluno e professor permanecerem no mesmo espaço e tempo para realizar

uma actividade formativa; as TIC permitem o acesso a uma grande quantidade de informação num curto espaço de tempo; cada estudante pode ir a seu ritmo; pode-se contactar com investigadores aos quais o acesso de outras formas é limitado dada a distância física.

Quanto aos limites, a autora refere: a falta de resposta imediata perante as dúvidas e interrogações dos alunos; a eliminação da componente de socialização (transmissão de valores, modelos profissionais, contacto humano e motivação do grupo) importante neste processo de formação; a existência de conteúdos excessivos (perda de tempo a localizar a informação e existência de informação pouco fiável/rigorosa na Internet) e a inexistência de critérios de selecção adequados.

Sendo claro que é necessária uma reformulação da formação ao nível das Novas Tecnologias, não será de estranhar que existam resistências a esta medida, não só, às suas hipotéticas vantagens mas também às limitações do uso das mesmas.

Apesar de todas as resistências que poderão surgir, por parte de professores e alunos, para o ensino /aprendizagem das Novas Tecnologias, Paulo Freire (cit por Douglas Kellner, 2002: 206) realça que " a formação técnica e científica não precisa de ser inimiga da educação humanista, pois a ciência e a tecnologia na sociedade revolucionária estão ao serviço da libertação permanente, da humanização". Tal contraria o possível receio dos Assistentes sociais para o facto das novas tecnologias "desumanizarem os serviços", ou seja, criarem um enviesamento na relação entre professor/aluno e/ou assistente social/utente.

Nalguns países da Europa, como nos ilustra Rosa (1996), a interligação do Serviço Social com os avanços tecnológicos é já uma realidade. No entanto, no nosso país são ainda poucos os estudos que reflectem sobre esta questão e ainda menos, pelo nosso senso comum, a prática que a demonstra. Esta autora refere que, aquando da introdução da "informação tecnológica" no Serviço Social, "o medo da nova tecnologia não é privilégio dos assistentes sociais" porque esse medo é um "fenómeno que atinge profissionais de todas as áreas do conhecimento" (Rosa, 1996: 142).

Mais concretamente, fala-se do medo da inovação, da despersonalização do serviço ao utente, medo da frieza na relação professor - aluno e/ou o medo de falta de preparação para trabalhar com as novas tecnologias quer da parte de alunos, professores e/ou profissionais. O medo é paulatinamente ultrapassado quando estudantes e Assistentes Sociais conseguem encontrar nas Novas Tecnologias contributos significativos para o seu estudo ou trabalho, respectivamente.

Para Serra (1996: 157), "a introdução das novas tecnologias implica uma evolução importante ao nível das qualificações, uma manifesta desvalorização das qualificações tradicionais e a exigência de novas qualificações". É pois necessário precaver o analfabetismo tecnológico dos profissionais de Serviço Social de forma a inovar os seus métodos tradicionais de intervenção o que não tem sido um processo fácil quer em Portugal quer no resto da Europa onde, apesar de algumas experiências pontuais descritas em Rosa (1996), não se trata de uma componente efectiva dos currículos do Curso de Serviço Social.

Apesar de todas as dificuldades e resistências iniciais, Rosa (1996) finaliza o artigo referindo que "hoje os profissionais estão preocupados em inovar os seus métodos tradicionais de intervenção que podem ser otimizados com o uso da IT (...) currículos de curso sofreram mudança radical na sua filosofia, incorporando a IT como parte intrínseca".

Para isso é imprescindível incentivar os alunos, dos cursos de Serviço Social, desde o início da sua formação, o que poderá ser possível introduzindo nos planos de estudo dos cursos de Serviço Social uma componente de estudo que aborde o contexto das novas tecnologias e faculte exemplos do seu uso.

Ao considerar a experiência do nosso país vizinho, Idáñez (2001) refere duas formas de proceder a esta introdução numa experiência já tentada em universidade com ensino de Serviço Social: uma disciplina como "Novas tecnologias aplicadas ao trabalho social" ou no âmbito das disciplinas de Metodologias do trabalho social introduzir os alunos no emprego das TIC como complemento da formação e em que estas se constituem úteis para o exercício profissional aplicando bases de dados e explorando programas de gestão ou explorando dados das fichas pessoais.

Mas, ponderar esta introdução requer a reflexão sobre algumas questões, nomeadamente, que desafios a prevalência das T.I.C. na sociedade contemporânea colocam à formação em Serviço Social? Como deve a formação para Assistentes Sociais equacionar a questão das novas tecnologias? Como equaciona neste momento? Que mudanças, em termos qualitativos, podem advir da introdução ao estudo das novas tecnologias na formação dos assistentes sociais? Será pertinente e justificável a introdução de uma única disciplina com conteúdos sobre as T.I.C? Que conteúdos se poderão considerar como fundamentais? Uma súmula de vantagens e limites das

T.I.C, o debate de questões concretas como os efeitos do e-learning, a informatização de atendimentos, ou outros serão conteúdos fundamentais?

Como já referimos, o facto de ter acesso a uma quantidade maior de informação, obviamente, facilitado pelas Novas Tecnologias, poderá não significar uma melhoria na qualidade de apropriação. Torna-se essencial uma formação que prepare o Assistente Social para a construção de um perfil profissional consistente, sustentado e reforçado nas várias dimensões (teóricas e metodológicas) para que o mesmo desenvolva a sua consciência crítica e não caia no tecnicismo no uso das T.I.C.

Não será necessariamente porque as T.I.C. são um fenómeno recente que deverão ser equacionadas ao nível da formação em Serviço Social mas porque são uma realidade concreta e em expansão cujas vantagens e limites devem ser reflectidos de forma a justificar a sua empregabilidade (se considerarmos as vantagens) ou a evitar a sua utilização (se atendermos aos limites), quer no domínio da formação quer no âmbito do mercado de trabalho.

Introduzir o estudo das T.I.C. na formação em Serviço Social pode preparar e/ou sensibilizar alunos e profissionais para estas questões. Tal como refere Rosa (1996: 160), "assumir o compromisso profissional de analisar a política de implementação da IT nas universidades e instituições sociais pode instrumentalizar professores e Assistentes Sociais no sentido de evitar a repetição de posturas esquivas de quem se sente balançado pelos ventos de novos tempos".

IV - AS NOVAS TECNOLOGIAS COMO COMPONENTE DA FORMAÇÃO, DE 1º CICLO, EM SERVIÇO SOCIAL

A partir do quadro conceptual e teórico já apresentado ao longo do trabalho, elegeram-se para variáveis a contemplar nesta análise: os objectivos dos cursos, de 1º ciclo, de Serviço Social definidos por cada I.E.S; as U.C. cuja designação se associa às Tecnologias de Informação e Comunicação; os seus conteúdos programáticos; as áreas científicas a que pertencem; o seu regime de opção ou obrigatoriedade; o número de ECTS e a análises dos tipos de I.E.S. que as leccionam.

Salienta-se que se considerou pertinente para a análise destes itens, a separação, ao longo da pesquisa, das U.C. cuja denominação reflecte a presença das T.I.C. e as U.C. cuja denominação reflecte a articulação entre as T.I.C. e o Serviço Social uma vez que o objectivo da investigação é não só compreender o lugar das T.I.C. nos Planos de Estudo mas também fazer uma reflexão da articulação entre estas e o Serviço Social.

Ainda neste capítulo, aborda-se, primeiramente, a forma como foram recolhidos os dados que permitem a análise destas variáveis, ou seja, as estratégias metodológicas utilizadas bem como as opções e constrangimentos verificados.

1 - Aspectos metodológicos

A fim de atingir os objectivos acima referidos, procedeu-se à recolha de informações a partir dos contactos efectuados com as diferentes I.E.S; à análise dos sites destas escolas e à realização de uma entrevista semi-directiva.

No que diz respeito à primeira estratégia metodológica utilizada, foram efectuados contactos com as diferentes I.E.S., no sentido da disponibilização de informações variadas, nomeadamente, o envio, em caso de existência, do texto de fundamentação do Plano de Estudos do Curso de Serviço Social; a identificação das Unidades Curriculares (U.C.) que utilizam as Tecnologias de Informação e Comunicação como Metodologias do Serviço Social e/ou das Ciências Sociais e respectivos programas destas U.C. ou sínteses dos seus conteúdos curriculares; a identificação das U.C., no âmbito do Serviço Social, que façam uma reflexão sobre as Novas tecnologias enquanto estratégia de intervenção a ser utilizada pelos Assistentes Sociais e os respectivos programas ou sínteses dos seus conteúdos curriculares e a identificação e disponibilização dos contactos de e-mail do (s) professor (es) responsáveis das U.C. acima referidas para posterior contacto.

Estes contactos foram efectivados através do envio de carta registada dirigida aos Directores de Curso de Serviço Social de cada I.E.S; através de contacto telefónico com cada uma das I.E.S e pelo envio de pedidos de informação formais e informais através de correio electrónico.

O envio das cartas registadas foi efectuado no dia 24 de Abril de 2008, para as 20 I.E.S. que leccionam o curso, de 1º ciclo, em Serviço Social, tendo sido solicitado o prazo de disponibilização das informações até ao dia 23 de Maio de 2008.

Após este prazo e sem resposta por parte das I.E.S. relativamente às cartas, aguardou-se uma semana para proceder a novos contactos, por um lado via correio electrónico, a 26 de Junho, também dirigido aos Directores e com as mesmas solicitações e por outro lado pela realização de contactos telefónicos no decorrer dos quais os coordenadores ou

docentes contactados mostraram receptividade ao estudo e vontade de colaborar, sendo que na maioria dos casos pediram para aguardar resposta por e-mail ou correspondência.

Apesar desta receptividade, na maioria dos casos, o envio efectivo destes dados não se concretizou. Assim, acusa-se a recepção dos seguintes documentos:

Da parte do Instituto Superior Miguel Torga (ISMT) recebeu-se o programa da U.C. "Serviço Social e Novas Tecnologias" com informação relativa ao número de horas de contacto, o nome da docente, objectivos gerais, competências a desenvolver, conteúdos programáticos, tipos de avaliação utilizada, bibliografia; tipo de disciplina e em anexo a este programa, a planificação destas aulas.

Da Escola Superior de Educação de Leiria (ESEL) recebeu-se um e-mail onde consta todas as referências relativas à U.C. de "Informática", o seu plano curricular, no que concerne ao tipo de U.C; o nº de ECTS, o nº de horas de contacto; a área científica; os conteúdos programáticos; as competências a adquirir pelo aluno; a avaliação; a metodologia e a bibliografia utilizadas.

A Universidade da Madeira (UM) disponibilizou um documento onde consta vários elementos relativos à U.C. "Teoria da Comunicação e Argumentação", nomeadamente, o programa; a bibliografia, principal e complementar; o tipo de avaliação e a referência ao docente; o número de ECTS e o número de horas de contacto.

Da Universidade Fernando Pessoa (UFP) recebemos, por e-mail, a resposta aos dados solicitados, especificando em concreto o que pedimos por carta, ou seja, referem que "os professores do Curso de Serviço Social, nomeadamente, das disciplinas de Teoria e Método em Serviço Social, Teoria e Práticas de Intervenção Social e Modelos de Intervenção em Serviço Social, recorrem a Tecnologias de Informação e

Comunicação, nomeadamente, à plataforma de e - learning utilizada também pelos alunos em regime presencial como forma de comunicação com os docentes. Além disso, criaram um fórum de discussão na mesma plataforma subordinado ao tema: "Fórum de Serviço Social", com o objectivo de "gerar entre docentes e discentes um debate em torno de temas relevantes para o Serviço Social".

Esta Universidade elegeu a U.C. de "Modelos de Intervenção em Serviço Social" como a U.C. que "inclui uma reflexão sobre as novas tecnologias enquanto estratégia de intervenção a ser utilizada pelos Assistentes Sociais". No e-mail disponibilizaram ainda a ficha programática desta U.C. que contém: o nome do docente; o número de ECTS e o número de horas de contacto; os objectivos da U.C; as competências a adquirir com a mesma; os conteúdos programáticos, a avaliação e a bibliografia.

Da Universidade de Trás - os - Montes e Alto Douro (UTAD), recebeu-se a proposta de adequação à nova organização recorrente do processo de Bolonha do actual curso, bem como as fichas curriculares de todas as U.C. que constam dos seus Planos de Estudo. Entre elas, foi seleccionada a U.C. de "Métodos Quantitativos e Estatística em Ciências Sociais", por ser a única que faz referência às T.I.C. e que contem o nº de horas de contacto; o nº de ECTS; os conteúdos programáticos e o tipo de avaliação.

Da Escola Superior de Educação de Beja (ESEB), recebeu-se da coordenadora do curso, um e-mail onde clarificava que aguardava a marcação de uma reunião da área departamental para colocar as questões aos colegas que leccionam as referidas unidades curriculares e enviou a portaria de adequação dos cursos dessa escola.

Da parte da Universidade de Coimbra, depois de sucessivos cancelamentos, de ambas as partes, de entrevistas agendadas previamente, foi recebido um último e-mail que remetia a procura de informação para o site da escola e para a necessidade de questionar via e-mail o docente da disciplina que não transmitiu qualquer resposta quando solicitado.

A análise destes documentos disponibilizados pelas I.E.S. é abordada aquando da discussão de dados, no ponto dois deste capítulo.

A colaboração das I.E.S. em tempo útil, manifestou-se apenas em 35% dos casos e vários aspectos podem ter condicionado o envio efectivo dos dados apesar de manifesta vontade de colaborar: o protelar das respostas por parte das I.E.S., remetendo para a consulta de informações na internet; a coincidência com o fim do ano lectivo; a reestruturação recente dos planos de estudo, resultado da adequação destes aquando do processo de Bolonha; a posição das escolas face à investigação e debate científico na área do Serviço Social; o facto de as IES não serem, regularmente, contactadas para contributos desta natureza onde se pretende a colaboração em investigações de âmbito nacional cujo objecto de estudo seja a formação em serviço social independentemente da componente em análise; razões de ordem administrativa ou burocrática ou ainda a falta de informações sobre a recepção e envio da documentação da parte de directores, coordenadores ou docentes das escolas.

Para ultrapassar estes constrangimentos, procedeu-se a uma maior concentração e aprofundamento da análise dos Planos de Estudo disponibilizados nos sites das I.E.S, seleccionando-se, a partir das informações disponibilizadas nestes, as Unidades Curriculares cuja denominação contem referência a "Tecnologias de Informação e Comunicação",

"Comunicação", "Informação", "Informática", "Multimédia" e ainda as U.C. cuja denominação reflectem a articulação entre as Tecnologias de Informação e Comunicação e o Serviço Social.

Após esta selecção, procedeu-se à extracção em cada uma dessas U.C. do maior número de elementos úteis para a realização da análise pretendida como sejam os objectivos destas; as áreas científicas; os ECTS; os conteúdos programáticos; entre outros.

No que diz respeito à recolha de informações a partir das entrevistas dirigidas a coordenadores ou docentes e sendo que não foi possível concretizá-las, optou-se pela realização de uma única entrevista feita em profundidade à docente da U.C. "Serviço Social e Novas tecnologias" do ISMT.

2 - O lugar das T.I.C. nos Planos de Estudo dos cursos, de 1º ciclo, de Serviço Social

A partir das informações recolhidas quer pelas informações dos sites, que se tornaram a estratégia mais eficaz; quer pela documentação recebida das I.E.S; quer pela entrevista realizada, procede-se à descrição e análise de diferentes aspectos que têm subjacentes a concretização dos objectivos já definidos para esta pesquisa.

Estes aspectos são: os objectivos dos planos curriculares; as diferenças existentes entre o Ensino Superior público e privado, universitário e politécnico na abordagem desta questão; a duração dos cursos; as diferentes U.C. que contêm as T.I.C. ou reflectem a articulação entre elas e o Serviço Social e outros aspectos a elas inerentes: as áreas científicas; os conteúdos programáticos; os ECTS; a

obrigatoriedade das disciplinas; a formação dos docentes e o tipo de avaliação.

Assim, optou-se por diferentes planos de análise. Numa 1ª fase, a análise das U.C. por tipo de ensino e duração dos cursos e, posteriormente, tendo em conta as áreas científicas e conteúdos programáticos das mesmas.

2.1 - Análise dos Objectivos dos Cursos, de 1º ciclo, de Serviço Social na relação com as T.I.C.

O estudo dos objectivos dos cursos, de 1º ciclo, em Serviço Social permite aferir as finalidades a que se propõem estes cursos, a forma como reflectem e concebem a formação nesta área e a reestruturação feita após adequação ao Processo de Bolonha, de forma a adaptarem os cursos às exigências do contexto da sociedade em que se vive.

Relativamente aos objectivos que estas Instituições de Ensino Superior preconizam para o curso de Serviço Social, pode-se salientar que os mesmos referem explicitamente, entre outros, a necessidade de capacitar os alunos para a compreensão da Sociedade Contemporânea, bem como prover a aquisição de ferramentas, metodologias e/ou estratégias que os capacitem para a intervenção nesta sociedade.

Dentro desses objectivos destacam-se, dos diferentes I.E.S., os seguintes: "...prepare para a compreensão da pessoa e da sociedade...; prepare para comunicar com os vários profissionais com quem se articula; face aos desafios duma sociedade em rápida evolução...habilite para a compreensão das grandes mudanças sociais contemporâneas e seus reflexos na vida das famílias e das populações; exige-se hoje aos profissionais de Serviço Social o conhecimento e a utilização de um conjunto de instrumentos que lhes permitam intervir de

forma consentânea com as dinâmicas crescentes da sociedade contemporânea; ...”.

Perante uma Sociedade Contemporânea marcada por inúmeras transformações como o aumento da iliteracia, as mudanças no estilo de vida e quotidianos dos cidadãos e o contacto constante com as Novas Tecnologias, as consequências são também inúmeras, bem como os riscos e as desigualdades a elas associadas pois como afirma Dreifuss (1997: 330) são “novas realidades que realçam velhas questões”. Questões essas amplamente discutidas ao longo dos tempos, onde a intervenção dos Assistentes Sociais é fundamental e que lhes requer uma “re-leitura histórico-estrutural da contemporaneidade” segundo Souza (2001: 356).

Os objectivos preconizados nestes cursos, sejam a necessidade de capacitar os alunos para a compreensão da Sociedade Contemporânea, bem como prover a aquisição de ferramentas, metodologias e/ou estratégias que os capacitem para a intervenção nesta sociedade, possibilitam essa “re-leitura” e a preparação de alunos e futuros profissionais para as exigências impostas pelas necessidades e problemáticas geradas pela Sociedade de Informação.

Neste contexto, responde-se a desafios que se colocam ao Serviço Social, entre eles, o confronto com as novas tecnologias e as possibilidades criadas pela sua utilização na garantia dos direitos sociais dos indivíduos e o reforço de redes de participação, dialogo e cooperação, tal como referenciados no primeiro capítulo desta investigação.

2.2 - As U.C. associadas às Novas Tecnologias nos Planos de Estudo, de 1º ciclo, em Serviço Social e a sua distribuição por tipo de ensino

A análise deste aspecto permite aferir, de forma quantitativa, o lugar que as T.I.C. (característica, indiscutível entre os autores, da sociedade contemporânea) ocupam nos Planos de Estudo dos cursos em discussão, tendo em conta que estes correspondem à fase de pós adequação ao processo de Bolonha que defendia a "adequação a novas realidades" como um objectivo central a atingir.

A partir da leitura do quadro abaixo exposto podemos aferir as seguintes considerações:

Constata-se que 11 das 20 I.E.S. que leccionam o 1º ciclo da formação em Serviço Social contêm, nos seus Planos de Estudo, pelo menos uma U.C. na qual os termos "Tecnologias de Informação e Comunicação", "Comunicação", "Informação", "Informática", "Multimédia" se encontram incluídos. Esses 11 I.E.S. são: a Universidade Lusófona; a Universidade Fernando Pessoa; Universidade Católica - Pólo de Braga; Universidade de Coimbra; Universidade da Madeira; Instituto Politécnico de Viseu; Instituto Politécnico de Portalegre; Instituto Politécnico de Beja; Instituto Politécnico de Leiria; Instituto Politécnico de Gaya e Instituto Superior de ciências Empresariais e do Turismo.

Dessas 20 I.E.S, destacam-se ainda duas cuja denominação reflecte a articulação entre as Tecnologias de Informação e Comunicação e o Serviço Social, sendo estas: "Serviço Social e Novas Tecnologias" do ISMT e "Tecnologias de Informação e Comunicação em Serviço Social" do Instituto Politécnico de Castelo Branco. Salienta-se também o facto de a UFP considerar a U.C. "Modelos de Intervenção em Serviço Social"

como pertencendo ao grupo de U.C. que fazem esta articulação entre Serviço Social e Novas Tecnologias.

Nesta investigação, apesar de não se partir da necessidade de reflectir, aprofundadamente, a forma como as U.C. associadas às T.I.C. estão distribuídas por tipo de ensino, associar esta distribuição às transformações no Ensino Superior pode ser um aspecto relevante para compreender o lugar que as T.I.C. ocupam nos Planos de Estudo das diferentes I.E.S.

Tomando em análise as 10 I.E.S. privadas e as 10 I.E.S. públicas que leccionam o curso de, 1º ciclo, em Serviço Social, verifica-se que no Ensino Universitário Privado 3 das 8 I.E.S. possuem esta U.C. em análise e no Ensino Universitário Público 2 das 5 I.E.S.; já no Ensino Politécnico Público, a correspondência é de 4 para 5 I.E.S. com pelo menos uma U.C. com referência às T.I.C. e no Ensino Politécnico Privado, ambas as I.E.S. (2) assumem esta U.C. nos seus Planos de Estudo.

Destaca-se ainda que as 2 U.C. cuja denominação reflecte a articulação entre T.I.C. e S.S. encontram-se, respectivamente, no Ensino Universitário Privado e no Ensino Politécnico Público.

Existe uma diminuta preponderância de U.C. relacionadas com as T.I.C. no Ensino Público (7) por comparação ao Privado (6) e a diferença manifesta-se considerável se se atender às observações do Ensino Universitário por relação ao Politécnico: das 13 I.E.S. universitárias, 6 contêm estas U.C. e das 7 I.E.S. do politécnico todas contêm esta U.C.

Quadro nº 1 - Número de U.C. cuja denominação contem referência às T.I.C. nos cursos, de 1º ciclo, em Serviço Social, por tipo de ensino.

Tipos de Ensino	Planos de Estudo c/ 0 U.C.	Planos de estudo c/ 1 U.C.	Planos de Estudo c/ 2 U.C.	Nº de I.E.S.
Universitário Privado	5	2	1	8
Universitário Público	3	2	0	5
Politécnico Público	1	3	1	5
Politécnico Privado	0	2	0	2

Quadro nº 2 - Número de U.C. cuja denominação reflecte a relação entre TIC e SS, nos cursos, de 1º ciclo, em Serviço Social, por tipo de ensino.

Tipos de Ensino	Planos de Estudo com 0 U.C.	Planos de Estudo com 1 U.C.	Nº de I.E.S.
Universitário Privado	7	1	8
Universitário Público	5	0	5
Politécnico Público	4	1	5
Politécnico Privado	2	0	2

A diferença entre a importância dada pelos diferentes tipos de I.E.S. a esta matéria não é relevante e a introdução ao estudo das T.I.C. parece, em muitos casos, uma estratégia de resolução, uma procura de solução para os problemas causados com as transformações verificadas nas Políticas de Ensino Superior como a crescente privatização, a falta de financiamento do Estado, a adaptação ao Processo de Bolonha, a internacionalização do ensino e a conseqüente competição público e privado (Santos, 2004; Seixas, 2003 e Simão, 2002).

Trata-se, neste contexto, de uma forma de rentabilizar recursos humanos³ uma vez que a maioria das U.C. relacionadas com as Novas Tecnologias se encontram com as suas áreas científicas indefinidas, abrindo espaço à leccionação de diferentes conteúdos programáticos por diferentes docentes, especialmente, aos específicos da área de informática.

Assim, esta análise remete para a observação de que pouco mais de 50% das I.E.S. se preocupam com a necessidade de desenvolver competências ao nível das Novas Tecnologias. Num contexto de transformações societárias, onde um dos pilares base da formação, na sociedade do conhecimento (mesmo ao nível do Ensino Superior), é a aprendizagem da utilização eficaz e eficiente das Novas Tecnologias, este valor assume um carácter residual, revelando uma visibilidade diminuta da importância desta temática

³ Estratégias de resolução de problemas relacionados com a formação em Serviço Social e adoptadas pelas várias I.E.S. (Martins, 2008)

2.3 - As U.C. associadas às TIC em função da duração dos Planos de Estudo, do 1º ciclo, em Serviço Social

Apesar da existência, como já se verificou, de U.C. nos cursos de 1º ciclo em Serviço Social que reflectam a presença das TIC, a verdade é que o peso destas, em termos dos ECTS, face ao total para completar o curso é muito diminuto.

Se atendermos à duração dos cursos e através da análise dos quadros abaixo expostos, apurou-se que nos cursos de Ensino Universitário cujo total para completar o curso é de 210 ECTS, verificamos a existência U.C. cujos ECTS se situam abaixo dos 5,5 ECTS.

Neste tipo de ensino, realça-se que das 11 I.E.S., 6 não prevêem esta U.C. Refira-se que essas 6 I.E.S. são: ISSSP; U.C. Lisboa; U.C. Viseu; UTAD; ISCSP e U. Açores.

No que diz respeito, aos cursos universitários com duração de 180 ECTS, a tendência é para que as U.C. possuam maior número de ECTS, sendo que a Universidade Lusófona atribui 5 ECTS à U.C. "Informática e Multimédia" e a Universidade Fernando Pessoa possui duas U.C. "Gramática da Comunicação" que perfazem um total de 8 ECTS.

Já os cursos de Ensino Politécnico com um total de 180 ECTS para completar um curso possuem U.C. cujos ECTS se situam entre os 4,5 e os 6,5 ECTS.

Constata-se, pois, que os cursos com menor duração, atribuem um peso maior a estas U.C., principalmente, se atendermos aos cursos do ensino politécnico.

Salienta-se, ainda, as U.C. cuja denominação reflecte a articulação entre T.I.C. e S.S., possuindo 3,5 e 4 ECTS no total dos 210 e 180 ECTS, respectivamente, para completar o curso.

Quadro nº 3 - Número total de ECTS nas U.C cuja denominação contem referência às T.I.C., nos cursos, de 1º ciclo, em Serviço Social, por tipo de Ensino.

Nº Total de ECTS c/ den. TIC	2 - 3,5 ECTS	4 - 5,5 ECTS	6 - 8 ECTS	Nº de I.E.S.
Ensino Universitário c/ 210 ECTS	2	1	0	11
Ensino Universitário c/ 180 ECTS	0	1	1	2
Ensino Politécnico c/ 180 ECTS	0	4	2	7

Quadro nº 4 - Número total de ECTS nas U.C. cuja denominação reflecte a relação entre T.I.C. e Serviço Social, nos cursos de, 1º ciclo, em Serviço Social, por tipo de ensino.

Nº Total de ECTS c/ den. TIC	3,5	4
Ensino Universitário c/ 210 ECTS	1	
Ensino Politécnico c/ 180 ECTS		1

A importância dada às Novas Tecnologias nos cursos de 1º ciclo de Serviço Social pode também ser avaliada pelo número total de ECTS atribuídos às U.C. que consagram matérias onde as T.I.C. aparecem em destaque, independentemente, se se tratam de U.C. que tratam as T.I.C. como objecto de estudo do Serviço Social ou se as compreendem como um instrumento a utilizar em actividades de natureza diversa. Tomando em conta este factor, verifica-se que o peso total que os ECTS desta U.C. representam é muito baixo relativamente ao peso total dos ECTS necessários para terminar o curso.

Num curso fortemente marcado por U.C. cujas áreas científicas são as ciências sociais e o Serviço Social e onde o peso de ECTS é mais elevado, não seria de esperar que o peso dos ECTS fosse elevado em U.C. dedicadas às T.I.C. Assim, verifica-se que por um lado é uma U.C. que aparece em 13 I.E.S. mas que por outro lado o peso atribuído às mesmas, em relação ao total de ECTS para completar o curso, é insignificante.

2.4 - As U.C. associadas às T.I.C. e as Áreas Científicas

A análise das áreas científicas destas U.C. remete para a natureza das mesmas, ou seja, define a direcção científica que a U.C. assume, reforçando que ao estar associada ao Serviço Social, a sua natureza, garante que cada U.C. não se torna apenas um complemento da formação.

Relativamente às Áreas Científicas a que pertencem as U.C. a que se tem referido, foi possível detectar que são identificadas com uma grande diversidade de áreas científicas como a Informática, a Matemática, o Serviço Social, as Ciências Sociais e o Desenvolvimento Pessoal.

Esta diversidade de áreas científicas leva a questionar acerca da importância do lugar que o estudo das T.I.C. ocupa na formação dos Assistentes Sociais; acerca da reflexão que é ou não feita sobre estas e acerca da forma como estas são apreendidas pelos alunos.

Faz sentido que as Novas tecnologias ou qualquer outro instrumento ou técnica que os cursos leccionem, tenham como área científica o serviço social pois só assim estará assegurada a verdadeira reflexão sobre o uso das técnicas, métodos ou instrumentos a utilizar. Esta reflexão interferirá

na forma como os alunos e futuros profissionais se apropriam das T.I.C. quer durante a formação quer à posterior no seu exercício profissional.

A indefinição das áreas científicas remete para uma dimensão já analisada e que se refere à desregulamentação da formação nestes cursos, para a qual Alcina Martins (2007) chama a atenção e realça a não implementação de patamares mínimos na formação, reforçando que os Planos de Estudo não partiram da convergência para estes patamares podendo colocar em causa a identidade da formação em Serviço Social uma vez que inclusivamente não se cumprem critérios de avaliação nem acreditação.

2.5 - Natureza das U.C. associadas às T.I.C: obrigatória ou optativa

Esclarecer a natureza destas U.C. permite estabelecer o paralelo entre o número de I.E.S. que propõem esta U.C. nos seus Planos de Estudo e as que efectivamente as colocam à disposição dos alunos. A obrigatoriedade de uma U.C. garante o contacto com a temática mas o facto de haver U.C. optativas deixa por esclarecer se estas são para parte dos alunos que optem por ela em detrimento de outras e/ou se pode ser escolhida por estes em função de diferentes critérios como o número de vagas para determinada U.C., a disponibilidade de docentes ou outros. Na verdade, o facto de ser optativa significa que nem todos os alunos poderão ter acesso à mesma.

Das U.C. cuja denominação contém referência a "Tecnologias de Informação e Comunicação", "Comunicação", "Informação", "Informática", "Multimédia" foram encontradas 11 I.E.S. que as contem nos seus Planos de Estudo.

Este critério de análise leva a considerar que estas I.E.S. se preocupam com a necessidade de proporcionar aos alunos um qualquer tipo de contacto com as Novas Tecnologias. No entanto, três delas apresentam-se como optativas, deixando essa preocupação como opção para os alunos ou para as contingências decorrentes de critérios existentes.

Relativamente às que reflectem a articulação entre as Tecnologias de Informação e Comunicação e o Serviço Social, ambas se apresentam como obrigatórias. Estes dados permitem reforçar a ideia de que as U.C. que reflectem esta articulação entre Novas Tecnologias e Serviço Social dão realmente importância à reflexão sobre o uso das mesmas.

2.6 - Conteúdos Programáticos das U.C. associadas às T.I.C.

Como já foi referido, considerou-se pertinente, para esta investigação, realizar uma análise distinta das U.C. cuja denominação apresenta os termos "Tecnologias de Informação e Comunicação", "Comunicação", "Informação", "Informática", "Multimédia" e das U.C. que reflectem a articulação entre T.I.C. e Serviço Social.

Assim, estas U.C. foram seleccionadas após análise dos planos de estudo e reflecte-se, nos pontos posteriores, as suas características e as considerações passíveis de análise após a observação dessas mesmas características.

2.6.1 - U.C. cuja denominação apresenta os termos "Tecnologias de Informação e Comunicação", "Comunicação", "Informação", "Informática", "Multimédia"

Para este ponto de análise, recruta-se as informações recolhidas de três IES, nomeadamente, a U.C. "Informática" do IP Leiria, a U.C. de "Teorias da Comunicação e Argumentação" da Universidade da Madeira e a U.C. de "Métodos Quantitativos e Estatística em Ciências Sociais" da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD).

Relativamente à U.C. "Informática" do IP Leiria, a U.C. tem um total de 5 ECTS e pertence à área científica da informática. É leccionada no primeiro semestre do primeiro ano, apresenta uma carga horária de 15h de aula teórica, 45h de prática e 6h de OT e os seus conteúdos incidem, basicamente, em noções básicas de informática contribuindo para que os alunos aperfeiçoem o manuseamento dos programas informáticos.

Para isso, a metodologia utilizada é maioritariamente a realização de exercícios práticos que facilitem o manuseamento destas ferramentas. Assim, a bibliografia de suporte é na sua base de informática, bem como os conteúdos a assimilar.

Diferentemente, a U.C. optativa de "Teorias da Comunicação e Argumentação" da Universidade da Madeira, leccionada no 2º semestre do 2º ano, apresenta um total de 7,5 ECTS com uma carga horária mais elevada (72TP+10OT) e pertence à área científica da Comunicação.

Os conteúdos programáticos abordam temas diversos como: a teoria da comunicação; as formas e modelos de comunicação; as teorias da argumentação; as investigações contemporâneas em retórica e argumentação e o impacto das novas tecnologias e da globalização da informação na sociedade. A bibliografia

de suporte a esta U.C. é diversificada, fazendo-se referência a autores diversos como Pierre Buordieu; David K.Berlo; Marshall Mcluhan; Lucien Sfez;...

Por último, a U.C. de "Métodos Quantitativos e Estatística em Ciências Sociais" da UTAD tem como área científica a Matemática, tem um total de 60 teórico - práticas e 15 orientação tutorial, 7 ECTS e no âmbito dos conteúdos programáticos é definido o seguinte: conceitos básicos de investigação em ciências sociais com especial ênfase os diversos métodos de investigação quantitativa. Com conceitos fundamentais de estatística aplicada às Ciências Sociais preparam-se os alunos para analisarem dados originados de uma variedade ampla de contextos e situações sociais.

A transmissão de conteúdos alicerçar-se-á no uso extensivo do computador como instrumento para analisar dados, entre eles: a Estatística descritiva, as probabilidades e a teoria de amostragem; a Estatística inferencial e a testagem de hipóteses; as Técnicas paramétricas e não paramétricas. Procurar-se-á utilizar os conhecimentos adquiridos na resolução de situações concretas de investigação relevantes à área da intervenção social, tipicamente propostas e/ou desenvolvidas pelos próprios alunos.

Da verificação destas U.C., constata-se, portanto, uma sobrecarga de matéria unicamente relacionada com a informática que, sendo útil a nível geral, torna-se insuficiente para a concretização dos objectivos delineados para os cursos, de 1º ciclo, em serviço social.

O facto de estas U.C. conterem apenas conteúdos gerais sobre informática não colmata as necessidades dos alunos que se prendem com questões específicas como: a necessidade de atender às questões de privacidade dos utentes; a agilização dos serviços com a utilização de programas informáticos e a

prevenção da info-exclusão quer de profissionais, quer de utentes por via da não apropriação destes instrumentos.

Estas e outras questões requerem dos profissionais uma apropriação das T.I.C., passível de atingir com a introdução de U.C. com características das que a seguir se apresentam.

2.6.2. - U.C. que reflectem a articulação entre T.I.C. e Serviço Social

Pretende-se ressaltar aqui o facto de existirem duas I.E.S. que se preocupam em incluir, nos seus Planos de Estudo, uma U.C. cuja denominação reflecte a articulação entre o Serviço Social e as T.I.C. Estas I.E.S são o ISMT e o IP de Castelo Branco com as U.C. "Serviço Social e Novas Tecnologias" e "Tecnologias de Informação e Comunicação em Serviço Social", respectivamente. E ainda, por opção da UFP, a U.C. de Modelos de intervenção em Serviço Social desta instituição.

Tendo em conta que não foi obtida resposta, ao nosso pedido de colaboração, do IP de Castelo Branco quanto à U.C. "Tecnologias de Informação e Comunicação em Serviço Social", optou-se por aprofundar a U.C. de Serviço Social e Novas Tecnologias do ISMT, nomeadamente, no que se refere aos conteúdos programáticos, aos objectivos, aos ECTS, à área científica, às metodologias utilizadas, à avaliação e à bibliografia, informações estas que foram recolhidas a partir da entrevista realizada à docente da respectiva U.C. ⁴

Esta U.C. foi leccionada, pela primeira vez no ano lectivo de 2007/2008, no 1º semestre do 3º ano do curso, de 1º ciclo, de Serviço Social. É uma U.C. de frequência obrigatória, constituída por aulas de contacto com 1h de aula teórica, 1h de prática laboratorial e 30 m de orientação

⁴ Esta U.C. é leccionada pela Assistente Social e Mestre Dulce Simões.

tutorial por semana, perfazendo um total de 15 horas teóricas e 15 horas práticas, por ser uma U.C. de 30 horas. Segundo a docente, o horário teve de ser ajustado porque 1h de prática laboratorial, em laboratório, em que existe uma interligação aluno, computador e professora não é um tempo rentabilizado.

No entanto, a prática laboratorial continuou a ser de 1h por semana porque sendo, em laboratório, não foi possível o alargamento de horário uma vez que do ponto de vista logístico é um aspecto que dependia de várias condicionantes como a disponibilidade de salas e os horários de outros professores. Em contrapartida, as aulas teóricas que inicialmente eram de uma hora semanal, passaram a ser de 1h 30 em dez semanas para, segundo a docente, rentabilizar o tempo de trabalho com os alunos.

Esta U.C. foi definida como pertencente à área científica do Serviço Social, perfazendo um total de 3,5 ECTS no conjunto dos 210 ECTS necessários para completar o curso. A importância de se concentrar nesta área científica decorre da necessidade de articulação feita entre o Serviço Social e as Novas Tecnologias.

Os objectivos desta U.C. são: a compreensão e a análise das implicações da Sociedade da Informação/em rede, partindo de uma óptica de intervenção social; a utilização das NT/TIC enquanto (recursos) ferramenta de trabalho para os Assistentes Sociais e a análise do contributo das NT/TIC em diferentes contextos do exercício profissional dos Assistentes Sociais.

De uma forma geral e segundo a docente, um dos objectivos era, a partir dos conhecimentos dos alunos, "profissionalizar o uso que eles têm desses equipamentos". Ora, a docente, face ao balanço da U.C., conclui que "parece-me que correu bem e os objectivos foram alcançados".

Pretendia-se com esta U.C. desenvolver algumas competências nos alunos como: o entendimento dos conceitos inerentes à U.C, das implicações do exercício profissional numa sociedade globalizada; a utilização das NT/TIC e os respectivos recursos ao nível da intervenção profissional, em diferentes contextos; a capacidade de iniciativa, a criatividade e motivação para a qualidade de trabalho; as competências de comunicação que permitam a transmissão de informação, ideias, problemas, etc.

Os conteúdos programáticos incidiram em quatro temas, designadamente, Tecnologias de Informação e comunicação (noções base e principais marcos); Sociedade em Rede e Globalização (potencialidades e limites); Serviço Social e Revolução Informacional (potencialidades e limites) e Tecnologias de Informação e Comunicação e Serviço Social (contextos de implantação e seu desenvolvimento).

Para trabalhar estes conteúdos, a docente partiu do conceito de Tecnologias de Informação e Comunicação e da visão que existe face às novas tecnologias. De seguida, abordou o surgimento dos computadores salientando que as Novas tecnologias vão para além dos computadores porque abrangem também a internet, a videoconferência, o telefone, as pulseiras electrónicas, os sistemas de vigilância, até a própria divulgação científica em revistas on-line.

Além disso, chamou a atenção para o facto da "revolução de carácter informacional", a que se está a assistir, condicionar as vidas nas organizações institucionais onde os Assistentes Sociais trabalham. A docente abordou ainda as questões relacionadas com a ergoterapia; o planeamento da implementação de um sistema informático que poderá vir a ser uma das funções de um Director técnico de uma instituição e as questões da info - exclusão.

Para isso, a bibliografia facultada para a apreensão dos diferentes conteúdos foi coincidente com referências básicas nos vários domínios, nomeadamente, um texto de Perci Coelho (2001) onde o autor estabelece, o que chama de, uma "articulação teórica promissora" entre a "Revolução Informacional" e o Serviço Social; dois textos ("organizações, pessoas e novas tecnologias" de Filipe Almeida e "Tecnologias da Informação" de Sérgio Sousa) que não tendo ligação com o Serviço Social, serviram de ponto de partida para a desmistificação das T.I.C e sua futura aplicação no serviço social e ainda a obra de Manuel Castells (1999) que se apresenta como uma referência incontornável na reflexão sobre as questões da sociedade contemporânea ou "em rede" nas suas palavras.

Relativamente às metodologias aplicadas para a leccionação desta U.C., a docente elegeu uma metodologia "Expositiva e activa". Expositiva, na parte teórica, com reflexão e debate recorrendo a exemplos vários do uso das T.I.C. e à utilização do Power-Point. Activa, na prática, porque participativa da parte dos alunos com as apresentações dos trabalhos finais.

A U.C. foi estruturada no sentido de prever a participação de convidados que partilhariam com os alunos as suas experiências de trabalho com as Novas tecnologias. Convidados da área do serviço social ou áreas onde o serviço social esteja muito presente ou onde o uso das novas tecnologias fosse uma realidade no seu quotidiano, nomeadamente, um profissional do IRS de Coimbra que estava afecto a equipa da vigilância electrónica e a coordenadora do Serviço Social do Instituto Português de Oncologia de Coimbra para explicar o programa informático utilizado na "gestão de casos sociais".

A avaliação, a nível de avaliação contínua, foi realizada através de um teste escrito que valia 50%, a realização e apresentação de um trabalho de grupo, recorrendo obrigatoriamente ao uso de uma Nova Tecnologia, que valia 35% e a participação em PL com 15% e os resultados, segundo a docente, foram positivos, principalmente, o desempenho no âmbito dos trabalhos de grupo, onde a criatividade tinha de ser posta à prova como era objectivo da U.C.

Quanto à avaliação da U.C. feita pelos alunos é de referir que consideraram esta U.C. muito importante, afirmando unanimemente que esta deveria enquadrar-se no primeiro ano do plano de estudos deste curso. A docente afirma que esta avaliação é justificada pela pertinência que para eles foi aprender "dicas" relativamente ao Word que os ajudou noutros trabalhos, mas também poderem relacionar os trabalhos de grupo com os seus locais de estágio e ainda o conhecimento sobre bases de dados e revistas on-line gratuitas.

A docente teve a preocupação de transmitir, aos alunos, a importância dos Assistentes Sociais estarem preparados e terem competências para ajudar/ensinar os utentes a utilizar as Novas Tecnologias. Além disso, salientou a importância da U.C. na medida em que, por um lado, se constitui um contributo no âmbito do acompanhamento dos tempos relativamente aos instrumentos e ferramentas que a generalidade das associações vai utilizando e, por outro lado, para os alunos foi um contributo para a actualização de conhecimentos, para a organização dos seus trabalhos e porque permitiu uma ligação intensa ao estágio.

A expectativa da docente foi que os alunos compreendessem o que esta "revolução informacional" significa em termos da intervenção profissional dos Assistentes Sociais, se é a porta aberta no sentido libertário como

descreve Perci Coelho (2001) ou se continua naquela versão mais tradicionalista de que pode perpetuar e perspectivar a exclusão social como outros autores continuam a defender. Concluindo, para a docente da U.C. Serviço Social e Novas Tecnologias do ISMT, esta é importante já que a ligação teórica feita com a revolução informacional e as potencialidades para o trabalho do Assistente Social vão para além das meras aprendizagens feitas através dos programas das U.C. unicamente relativas às questões da Informática.

É necessário ainda realçar a U.C. de "Modelos de Intervenção em Serviço Social" da Universidade Fernando Pessoa, constituída por aulas teórico-práticas e tutoriais, com 5 ECTS cujos conteúdos programáticos remetem para quatro grandes pontos: a observação e análise de contextos sociais; os modelos teóricos aplicados na intervenção profissional em serviço Social; os princípios éticos da profissão e por último o serviço social no mundo contemporâneo. É neste último que se encontra a reflexão em torno das TIC, que a par das migrações e das redes de cooperação, constituem as preocupações a ser reflectidas pelos alunos tendo por base o contexto da sociedade contemporânea.

Atender aos conteúdos programáticos das U.C. a que tivemos acesso, possibilita considerar que não se pretende que a formação do Assistente Social tenha como fim formar um profissional especializado em Novas Tecnologias. O que se torna claro é que se requer conhecimentos básicos sobre o que são as Novas Tecnologias, saber como é que poderão ser aproveitadas no trabalho do Assistente Social, como se articulam com este, que programas existem, como se contextualizam na sociedade onde o assistente social vai actuar, conhecer o significado do aparecimento das tecnologias na sociedade e as implicações sociais das mesmas.

Em suma, o que se requer é fornecer uma base de conhecimentos que se pretende que venha a ser explorada através de formação contínua (uma vez que as TIC estão em constante processo de inovação) no decorrer das suas carreiras profissionais.

2.7 - Considerações finais

A partir da observação e análise das informações, que foi sendo desenvolvida nos pontos anteriores, é possível reconhecer que o lugar que as T.I.C. ocupam nos planos de estudos dos cursos de 1º ciclo em serviço social é pouco significativo. No entanto, o seu carácter residual é já manifestação da necessidade sentida por algumas I.E.S. de colocar os alunos em contacto com as Novas Tecnologias.

Considera-se que o lugar atribuído às TIC nos Planos de Estudo não é ainda expressivo mas os factores que estão na base desta consideração são difíceis de descodificar face aos dados recolhidos. Pese embora, se possa apontar as opções teóricas e metodológicas e a fundamentação científica defendidas e a resistência de professores e alunos para o ensino/aprendizagem das Novas Tecnologias como causas possíveis.

Por isso, as I.E.S. com competência para a formação de Assistentes Sociais possuem uma forte responsabilidade num ensino com base em espírito de abertura à mudança permanente, à aprendizagem contínua e à inovação tecnológica e devem, portanto e independentemente da sua natureza, preparar-se para o assimilar e transmitir conhecimentos relativos às TIC que possibilitem o contacto com um número infinito de equipamentos e programas úteis e conseqüentemente a adaptação a novas realidades.

É, no entanto, fundamental em qualquer formação de Assistentes Sociais, começar por desmistificar e clarificar o que são as TIC, para que entendam de que forma as Novas Tecnologias podem ser um instrumento útil para alunos e, para os profissionais, de que forma podem ser utilizadas em favor da promoção dos direitos dos cidadãos com quem trabalham.

Considera-se que se outras respostas, ao nível da disponibilização de dados por parte das I.E.S., tivessem chegado ou a ponderação de outras metodologias se tivesse efectuado, a análise sobre a temática poderia ter sido mais completa e explícita.

No entanto, podemos afirmar, pela análise efectuada, que a existência deste tipo de ensino implica necessariamente a existência de condições logísticas e tecnológicas, ou seja, a existência de um tipo de formação com esta componente exige salas equipadas com os vários equipamentos informáticos e também a constituição de um sistema que possibilite a livre circulação de informação.

A formação nesta área exige também que seja repensado e se chegue a um consenso relativamente à duração da U.C. (peso dos ECTS) bem como a análise dos semestres em que são ministradas.

Por último, é de referir a necessidade de precaver a formação dos docentes que as leccionam e assegurar a existência de plataformas que dinamizam este ensino.

CONCLUSÃO

Ao longo desta investigação pretendeu-se analisar as Tecnologias de Informação e Comunicação como componente da formação dos cursos, de 1º ciclo, em Serviço Social. Os objectivos definidos eram: compreender os contornos que a Sociedade contemporânea assume; analisar as T.I.C. como característica relevante dessa sociedade; descodificar os desafios que se colocam ao Serviço Social neste contexto; avaliar as tendências das Políticas Educativas do Ensino Superior e as especificidades da Formação em Serviço Social.

Analisar a formação em Serviço Social como objecto de estudo tornou-se uma perspectiva interessante e imprescindível para a investigação na área, na medida em que contribui para o alargamento do debate teórico - científico desta matéria.

Apesar desta investigação ter assumido apenas as T.I.C. como uma das componentes a abordar no âmbito da formação, tornou-se útil na medida em que analisar um aspecto da formação é também contribuir para a reflexão sobre a mesma.

Além disso, a reflexão poderia abarcar esta ou outras componentes de modo a contribuir para o reconhecimento da importância do estudo da formação, considerada por Martins (2007), um dos elementos estruturantes da profissão, através do qual o Serviço Social foi institucionalizado, reconhecido e reproduzido na Sociedade Portuguesa.

As T.I.C. como produto da Sociedade Contemporânea não discutidas, regularmente, pelo Serviço Social, remetem para uma investigação cuja problematização se dirija para a reflexão sobre a efectiva apropriação e incorporação deste recurso quer pelos alunos quer pelos futuros profissionais de Serviço Social. Assim, é necessário contemplar esta componente na formação e reflectir sobre as suas diferentes

dimensões, tal como é sustentado por autores como Idánéz (2001), Veloso (2006) ou Silva (2003), entre outros.

Como característica da Sociedade Contemporânea, começar por compreender o seu conceito e o contexto histórico - social em que as T.I.C. se desenvolvem é essencial, uma vez que estas assumem diferentes definições (reveja-se Castells, 1999 e Junqueiro, 2002), características e implicações nesta sociedade. Pelos objectivos definidos para os cursos de Serviço Social, as noções e aprofundamentos sobre a Sociedade Contemporânea e as potencialidades e constrangimentos levantadas pelo uso das T.I.C, estão a ser abordadas na Formação ou constituem uma preocupação nesse sentido.

Mesmo, colocando como hipótese, que as Novas Tecnologias não sejam um instrumento ainda, amplamente, utilizado pelos Assistentes Sociais mas que a sua utilização poderá vir a ser útil se forem salvaguardados princípios e valores fundamentais subjacentes ao exercício profissional, a formação nesta área é pertinente.

Até porque, face às transformações da Sociedade Contemporânea onde as desigualdades se aprofundem (Dreifuss, 1997) e novos riscos (Giddens, 2000) proliferam, a ignorância relativa a esta componente ou às consequências do seu mau uso pelos profissionais poderia ser nefasta para o exercício profissional e, conseqüentemente, para os cidadãos.

A promoção de uma Política Educativa que, a nível superior, fomente o conhecimento e apropriação das T.I.C. e a compreensão do seu papel na sociedade de informação ou do conhecimento, será uma mais-valia na aquisição de competências para o uso correcto destes instrumentos no exercício profissional. Na sociedade de conhecimento, proporcionar aos alunos o contacto com as T.I.C. e o conhecimento aprofundado da mesma é essencial, não só porque no seu percurso escolar poderão fazer usufruto das mesmas mas

também e principalmente porque enquanto profissionais poderão usufruir das suas potencialidades para atingir as finalidades a que se propõem no apoio aos cidadãos.

As T.I.C, dadas as potencialidades que lhes têm sido atribuídas, têm estado cada vez mais presentes na actividade profissional dos Assistentes Sociais, devido à informatização dos serviços. No entanto, apesar de se considerar importante o desenvolvimento de uma investigação, em Portugal, tal como a elaborada por Renato Veloso (2006), de modo a averiguar de que forma os profissionais se têm apropriado das Novas Tecnologias, pretendia-se, essencialmente, compreender como estão os futuros assistentes sociais a ser preparados para esta apropriação.

Desta investigação, constatou-se que o contacto com as T.I.C. é possível em cerca de 50% dos cursos, dada a existência de pelo menos uma U.C. que incorporam nos seus conteúdos programáticos esta abordagem, no entanto, verificamos, também, que este contacto se encontra muito condicionado ao manuseamento do instrumento e não tanto o contributo para a efectiva apropriação.

Ou seja, mais do que uma U.C. que começa a aparecer de forma incipiente nos cursos de 1º ciclo de Serviço Social, o ensino das TIC deve constituir-se um meio de desenvolver e proporcionar um contacto profícuo e precoce com aquelas que poderão vir a constituir um instrumento fundamental no trabalho dos assistentes sociais.

O sucesso da implementação deste instrumento em muito depende da sua integração na formação destes profissionais. Entende-se pois que, no futuro, a incorporação do recurso tecnológico deverá ser feito em sintonia com os valores e princípios que orientam o exercício profissional no âmbito do projecto profissional do Assistente Social e não situar-se numa perspectiva meramente instrumental, em que a tecnologia

é vista como ferramenta ou instrumento da sociedade contemporânea.

A investigação permitiu aferir algumas respostas às questões levantadas aquando da problematização da temática em estudo: um dos desafios que se coloca à formação dos Assistentes Sociais é a preparação dos alunos para a utilização das T.I.C. e a sua conseqüente apropriação; a formação deve equacionar esta apropriação tendo sempre em conta a articulação entre as T.I.C. e o Serviço Social e a constante reflexão crítica da mesma e esta reflexão deve permitir explorar as potencialidades e provocar mudanças qualitativas no ensino e no exercício profissional dos assistentes sociais.

Em Portugal, não existindo ainda nenhum estudo⁵ aprofundado sobre os Planos de Estudo adoptados "pós adequação a Bolonha", atendemos à realidade de que cada escola onde se lecciona o curso de Serviço Social, na lógica das alterações verificadas nas políticas educativas de Ensino Superior, adoptou as suas matrizes para constituição dos cursos por não haver um patamar mínimo de critérios na formação.

Este facto reflectiu-se, também, na inclusão ou não das Novas Tecnologias como componente da formação em Serviço Social e revelou a não existência de patamares comuns para esta opção, o que justifica os dados obtidos e já expostos no capítulo IV. Na verdade, a forma como foi pensada a estrutura curricular destes cursos na adequação ao Processo de Bolonha, preocupação manifestada por Martins (2007), não foi equacionada.

⁵ Salienta-se que se encontra, de momento, em curso um trabalho de investigação que procura fazer uma primeira aproximação aos Planos de Estudo adoptados após adequação ao Processo de Bolonha das 20 I.E.S. que leccionam o 1º ciclo em Serviço Social. Este trabalho é desenvolvido pela mestranda Telma Duarte no âmbito do V curso de Mestrado em Serviço Social do I.S.M.T.

Foi visto que as T.I.C. podem ser vistas como uma ferramenta, um instrumento de trabalho mas que podem também ser reflectidas na sua relação com o Serviço Social, ou seja, pode e deve haver uma reflexão sobre a sua utilização. Esta pode ser feita a partir da formação ou ao longo da actividade profissional do Assistente social. No entanto, os alunos que desde o seu processo de formação reflectem esta relação mais facilmente procedem a reflexão sobre a sua utilização.

A apropriação feita por estes profissionais tem como objectivo permitir-lhes um uso flexível, fácil, confiante e versátil no desenvolvimento das suas actividades. Uma utilização crítica e reflectida por parte do próprio profissional para uma maior eficácia e eficiência do seu exercício profissional. Segundo Ponte (1998: 11), "o que é necessário é que a formação inicial proporcione as atitudes, os instrumentos e as competências de base para a prática futura" para que a proximidade com as TIC torne os profissionais "aptos a utilizá-las com facilidade e versatilidade".

Não se ambiciona que o uso das TIC venha resolver os diversos problemas expressos no quotidiano do trabalho do Assistente Social, mas que proporcionem uma operacionalização diferente do trabalho dos assistentes sociais no que se refere ao atendimento, à sistematização, ao planeamento, à organização e à avaliação do seu trabalho, que podem ser equacionados com o auxílio das TIC, sendo sempre realizados de forma articulada com outras competências e habilidades profissionais.

É de todo pertinente reflectir que esta utilização só constituirá uma mais-valia no momento em que se sustentar numa base teórica e metodológica que evite ou minimize o tecnicismo porque existe e/ou foi explorada a capacidade crítica do aluno face à utilização das Novas Tecnologias.

Essa capacidade crítica poder-se-á reflectir na capacidade de contrariar a homogeneização de procedimentos e no incentivo a debates dinâmicos dentro da profissão, por exemplo. Porque as T.I.C. são um instrumento recente nas práticas profissionais, poderá ser útil a formação nesta área de forma a evitar que os profissionais fiquem "reféns" das aplicações informáticas.

Por conseguinte, o entendimento vai no sentido de uma metodologia de ensino que não restrinja ao "uso" mas que ao mesmo tempo articule e cruze conhecimentos entre o Serviço Social e as T.I.C. A apropriação das Novas Tecnologias na formação implica profissionais menos habilitados com competências nesta área mas em termos da formação por si só pensar na capacitação dos alunos para o uso das TIC é redutor na medida em que para além de saber manusear a técnica é importante reflecti-la e colocá-la ao serviço da população em geral.

Enquanto Assistentes Sociais cuja função é promover o bem - estar da população e a prática da cidadania, esta poderá ser uma estratégia que facilitará colocar a prática desta função, pois como afirma Faleiros (2001), a informática deveria constituir-se como um "canal flexível de ampliação da voz do usuário" de forma a facilitar a relação AS/utente e a difundir o conhecimento dos direitos sociais dos indivíduos.

A resistência por parte dos Assistentes Sociais à utilização das T.I.C. resulta muitas vezes da falta de preparação dos indivíduos para lidar com elas e dominá-las, até porque, apesar da sua difusão e das potencialidades que lhes têm vindo a ser atribuídas, o medo das T.I.C de que nos falam Rosa (1996) e Idánéz (2001) ainda é uma realidade e um factor que explica essa resistência.

E este receio refere-se, como já vimos, quer ao contexto da formação quer ao do exercício profissional, ou seja, ao medo da inovação, da despersonalização do serviço ao utente, medo da frieza na relação professor - aluno e o medo do confronto da falta de preparação para utilizar as novas tecnologias quer da parte de alunos, professores e /ou profissionais.

A formação tem um papel importante a assumir na diminuição desta resistência mas esta sofre influências variadas que poderão condicionar esse seu papel. Aliás, as mudanças ocorridas no Ensino Superior, tradução dos ritmos de evolução da Sociedade Contemporânea e úteis para entender e avaliar as Políticas Educativas implementadas ao longo do tempo, influenciaram o tipo de formação que é administrada nas várias áreas de ensino, inclusive do Serviço Social.

O desinvestimento do Estado no Ensino Superior, a crescente privatização deste e a transnacionalização⁶ verificada permitiram a mercadorização da educação, a formação virada para o mercado de trabalho e a desregulamentação da formação por parte do Estado. Estas alterações justificam, por isso, as opções tomadas pelas universidades no que concerne à implementação de cursos, U.C. e estratégias que lhes aliviasses os constrangimentos financeiros (Santos: 2004) e tornassem a formação mais tecnicista que humanista.

Ainda assim, neste contexto, faz sentido que a formação na área das Novas Tecnologias se consiga sustentar, consolidar e alargar, inclusive, porque na sequência das orientações do documento de trabalho elaborado pela AIETS e a FITS em Adelaide, um dos pressupostos da formação deve ser garantir aos alunos de Serviço Social a aquisição de habilidades de pensamento crítico e abertura para novas

⁶ Conceito utilizado por Santos, 2004.

experiências e paradigmas (como é ser o caso das Novas Tecnologias). Para isso, a construção de objetivos para os currículos deve ter em conta este pressuposto.

Da investigação, esperavam-se opiniões e argumentos sobre as condições de desenvolvimento desta U.C. no âmbito da formação em Serviço Social mas não tendo sido possível obtê-las, considera-se que no desenvolvimento das mesmas é necessário garantir a qualidade da formação, assegurando a formação dos docentes e a integração de equipamentos adequados à sua leccionação.

No plano formativo, a relação entre as TIC e o Serviço Social pode ser vista não só ao nível das U.C., mas em outras situações ou contextos que favoreçam a aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de competências da parte de toda a comunidade escolar. Refira-se, por exemplo, a criação de fóruns desenvolvidos dentro das I.E.S. com a participação de alunos e docentes mas também alargando a sua participação a nível externo com a participação de pessoas interessadas em temáticas comuns do Serviço Social, responsáveis por estágios na área, etc. E poder-se-ia, ainda, promover ampla pesquisa de publicações e debates dinâmicos no seio das U.C. ou fora destas.

Nesta investigação, desenvolver questões sobre o lugar ocupado pelas TIC nos Planos de Estudo dos cursos de Serviço Social, antes e após o processo de Bolonha, justificar-se-ia na medida em que possibilita a averiguação da relação "recente" entre as TIC e o SS e a compreensão das alterações trazidas com a adequação dos Planos de Estudo no pós Processo de Bolonha, que inevitavelmente levantou questões sobre as mudanças a introduzir, as opções a tomar e a forma de o fazer.

No âmbito desta temática parece adequado uma referência à questão da Educação à Distância nesta área que, não sendo uma experiência recorrente no contexto nacional e não existindo produção científica sobre esta matéria em Portugal, noutros países já é uma realidade e constitui uma das preocupações constantes no documento de trabalho elaborado pela AIETS e a FITS em Adelaide em 2004 sobre a formação em Serviço Social.

A principal preocupação nesta matéria é as possíveis implicações na qualidade da formação em Serviço Social uma vez que este tipo de ensino, possibilitado pela disseminação das Novas tecnologias, pode não assegurar as vertentes indispensáveis à formação em Serviço Social como sejam a componente de estágio ou as aulas presenciais, úteis no desenvolvimento da capacidade de relacionamento interpessoal.

Constata-se, porém, que os desenvolvimentos tecnológicos e a utilização das TIC não são, por si só, uma solução para a formação, porque a comunidade académica tem de estar preparada para a utilização das mesmas. De facto, muitas das experiências de ensino à distância não tiveram sucesso, não por razões relacionadas com as tecnologias utilizadas, mas por não considerarem de forma adequada as necessidades do utilizador ou a natureza das temáticas a serem ensinadas. Daí que seja necessário, cada vez mais, prestar atenção à forma como se explora este tipo de formação e assegurar, como refere o documento de trabalho elaborado em Adelaide (2004), a relação entre a teoria e o trabalho de terreno, o acesso à internet e dispor de salas e equipamentos informáticos adequados.

Por fim, não descurando o papel que a formação em TIC poderá ter na influência sobre o seu uso destas, considera-se importante avançar com uma investigação, à semelhança da realizada por Renato Veloso (2006), que aprofundasse o uso

real das T.I.C., que é feito actualmente, no exercício profissional do Assistente Social.

Ficando tudo em aberto, aguarda-se que esta reflexão e estas pistas de análise constituam motivos de interesse e de motivação para futuras investigações, até porque se prevê que a tendência seja para que cresça a presença deste tema (as TIC) na formação profissional e académica dos Assistentes Sociais.

Ao abordar a relação entre as Novas Tecnologias e a formação em Serviço Social, considera-se ser pertinente reforçar que neste âmbito as Novas Tecnologias deverão constituir-se somente como uma componente da formação já que não se pretende formar, apesar dos constrangimentos das Políticas educativas, um profissional tecnicista mas sim um profissional que faça um uso e uma reflexão sistemática desta estratégia.

Assim, nas investigações cujo objecto de estudo é a própria formação em Serviço Social, é crucial prever a análise das diversas componentes de forma a contribuir para a construção de uma formação consentânea com as exigências da sociedade e dos desafios que se colocam a alunos e a profissionais de Serviço Social.

Almeja-se, pois, que esta investigação tenha contribuído para a reflexão sobre um instrumento de trabalho passível de vir a ser apropriado pelos assistentes sociais e de reflectir a formação em Serviço Social nas suas mais variadas vertentes pois dela continuarão a nascer novos Assistentes Sociais...

BIBLIOGRAFIA

- ANDRADE, Marília (2001) - *Serviço Social e Mutações do Agir na Modernidade*; Tese de doutoramento; São Paulo; PUC.
- ALBARELO, Luc et al (2005) - *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*; Lisboa; Gradiva.
- ALMEIDA, Reginaldo Rodrigues (2004) - *Sociedade Bit: da Sociedade de Informação à Sociedade do Conhecimento*; Maia; Edição Fomento.
- ANTUNES, João Lobo (2007) - *Globalização e Educação in Globalização e (des) igualdades: Desafios Contemporâneos*; Porto; Porto Editora.
- BLAKIE, Norman (2000) - *Designing Social Research*; Cambridge; Polity Press.
- BLONDEL, Daniëlle (2005) - *Dificuldades, Riscos e Desafios do séc. XXI in A Educação para o Século XXI: questões e perspectivas*; Porto Alegre; Artmed Editora S.A.
- BRANQUINHO, Agostinho (2006) - COMISSAO DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E CULTURA - *Relatório sobre o Processo de Bolonha*; Lisboa; Assembleia da República - Divisão de Edições.
- CARDOSO, Gustavo e outros (2005) - *A Sociedade em Rede em Portugal*; Porto; Campo de Letras, Editores S.A.

- CASTEL, Robert (1997) - *As transformações da Questão Social* in *Desigualdade e Questão Social*, org. WANDERLEY, Luiz e outros; São Paulo; EDUC.
- CASTELLS, Manuel (1999) - *A Sociedade em Rede (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura; vol.1)*; São Paulo; Paz e Terra.
- DIRECÇÃO GERAL DO ENSINO SUPERIOR (1999) - *O Ensino Superior em Portugal*; Edição do Ministério da Educação.
- DINITTO, Diana M., MCNEECE, C. Aaron and Contributors (1997) - *Social Work: Issues and Opportunities in a Challenging Profession*; Boston; Allyn and Bacon.
- DREIFUSS, René Armand (1997) - *A Época das Perplexidades: mundialização, globalização e planetarização: novos desafios*; Petrópolis; Vozes.
- DUARTE, Cláudia (2003) - *Um Longo Caminho...*, Relatório final de estágio, 5º ano, Coimbra, ISMT.
- FALEIROS, Vicente Paula (2001) - *Desafios do Serviço Social na Era da Globalização* in MOURO, Helena e SIMÕES, Dulce; 100 anos do Serviço Social; Coimbra; Quarteto.
- FALEIROS, Vicente (1996) - *Serviço Social: questões presentes para o futuro*; in *Serviço Social e Sociedade* n° 50; São Paulo; Editora Cortez.

- FERREIRA, José Brites (2007) - *Bolonha: reconfiguração do ensino superior e desafios curriculares?* in *Globalização e (des) igualdades: Desafios Contemporâneos*; Porto; Porto Editora.
- FRANCO, Ana Cristina de Almeida Mendes (2003) - *A Investigação em Serviço Social e a Formação ao nível da Licenciatura*; Coimbra; Dissertação de Mestrado em Serviço Social.
- GIDDENS, Anthony (2000) - *O Mundo na Era da Globalização*; Lisboa; Editorial Presença.
- IAMAMOTO, Marilda (1996) - *O Serviço Social na Contemporaneidade: os fundamentos teóricos - metodológicos e técnico - operativos do trabalho profissional* in *Metodologias e técnicas do Serviço Social*; Caderno Técnico nº 23; Brasília; SESI.
- IDÁÑEZ, Maria José Aguilar (2001) - *Nuevas Tecnologías aplicadas a la Formación en metodología del Trabajo Social*; s/ ref. a editora e local.
- JUNQUEIRO, Raul (2002) - *A Idade do Conhecimento: A nova Era Digital*; Lisboa; Noticias Editorial.
- KELLNER, Douglas (2000) - *A Globalização e os novos movimentos sociais: ligações para a teoria e a pedagogia crítica* in *Globalização e Educação: perspectivas críticas*; Porto Alegre RS; Artmed Editora S.A.
- KERCKHOVE, Derrick (1997) - *A Pele da Cultura*; Santa Maria da Feira; Relógio d' Água Editores.

- LÉVY, Pierre (1990) - *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era informática*; Lisboa; Divisão Editorial.
- LOBO, Inês M. B. C. (2004) - *A WWW e o desenvolvimento de competências transversais e específicas - Dissertação de Mestrado*; Universidade de Aveiro; Departamento de Didáctica e Tecnologia Educativa.
- MARTINS, Alcina e TOMÉ, Maria Rosa (2008) - «O estado actual da Formação em Serviço Social em Portugal - Problemas e desafios à organização profissional», artigo apresentado na XIX Conferência Internacional de Serviço Social, Brasil.
- MARTINS, Alcina (2007), «O Processo de Bolonha e a Formação em Serviço Social - questões e problemas». <http://www.cpihts.com/PDF02/O%20Processo%20de%20Bolonha.pdf>
- MISSÃO PARA A SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO (1997) - *Livro Verde para a Sociedade de Informação em Portugal*; Lisboa; Ministério da Ciência e Tecnologia.
- MORGADO, José Carlos (2007) - *Globalização, Ensino Superior e Currículo in Globalização e (des) igualdades: Desafios Contemporâneos*; Porto; Porto Editora.
- NETTO, José Paulo (2000) - *Serviço Social: da formação ao reconhecimento profissional*; Conferência em Coimbra.

- OECD (2000) - *As tecnologias do séc. XXI: ameaças e desafios de um futuro dinâmico*; Lisboa; Gabinete de Estudos e Prospectiva Económica do Ministério da Economia, GEPE.
- PONTE, João e SERRAZINA, Lurdes (1998) - *As Novas Tecnologias na formação inicial de professores*; Lisboa; Departamento de Avaliação Prospectiva e Planeamento do Ministério da Educação.
- ROSA, Lutero Oliveira (1996) - "Informação Tecnológica e Serviço Social" in *Serviço Social e Sociedade* n° 44; São Paulo; Cortez Editora.
- SANTOS, Boaventura Sousa (2004) - *A Universidade no Século XXI: para uma reforma democrática e emancipatória da Universidade*; Brasil; Cortez Editora.
- SARTORI, Giovanni (2000) - *Homo - videns: televisão e pós - pensamento*; Lisboa; Terramar.
- SEIXAS, Ana Maria (2003) - *Políticas Educativas e Ensino Superior em Portugal. A inevitável presença do Estado*; Coimbra; Quarteto.
- SERRA, Helena (1996) - "Novas tecnologias: influências na organização do trabalho" in *Organizações e Trabalho* n° 16/17; Lisboa.
- SILVA, Márcio Antunes (2003) - *Assistente Social e Tecnologias da Informação*; Dissertação de Mestrado em Serviço Social e Políticas Sociais da Universidade Estadual de Londrina; Brasil.

- SIMAO, José Veiga e outros (2002) - *Ensino Superior: uma visão para a próxima década*; Lisboa; Gradiva.
- SOUZA, Perci Coelho (2001) - *Revolução Informacional e Serviço Social: notas para uma articulação teórica promissora* in MOURO, Helena e SIMÕES, Dulce; 100 anos do Serviço Social; Coimbra; Quarteto.
- TOME, Rosa (2007) - «O Processo de Bolonha e o Serviço Social em Portugal: os desafios à formação e à profissão». <http://www.cpihts.com/PDF02/Rosa%20Tom%E9.pdf.~>
- VELOSO, Renato dos Santos (2006) - *Tecnologia da Informação: contribuição importante para o exercício profissional?* Tese de Doutoramento; Universidade Federal do Rio de Janeiro; Brasil.
- WARNIER, Jean - Pierre (2002); *A Mundialização da Cultura*; Lisboa; Editorial Notícias.
- ZAMANILLO, Teresa (2001) - *Cómo comprender el Trabajo social en la Sociedad Moderna* in MOURO, Helena e SIMÕES, Dulce; 100 anos do Serviço Social; Coimbra; Quarteto.

Legislação

- Lei n° 46/86 de 14 de Outubro, com as alterações introduzidas pela Lei n° 115/97 de 19 de Setembro e pela Lei n° 49/2005 de 30 de Agosto - *Lei de Bases do Sistema Educativo* - Comissão de Educação, Ciência e Cultura.