



FERRAMENTAS DIGITAIS A SERVIÇO DO EMPODERAMENTO NO TRABALHO SOCIAL

2026

RESUMO

Introdução	03
Algumas palavras sobre o projeto NEF	04
O que realizámos até agora	06
Práticas seleccionadas	08
Empoderamento no trabalho social	22
As ferramentas identificadas	26
Impactos e valor agregado da tecnologia digital no serviço social	36
Os desafios para amanhã	38

INTRODUÇÃO

A tecnologia digital deve aprimorar a autonomia, não substituir o suporte humano.

A transformação digital está a redefinir a forma como os serviços sociais são prestados em toda a Europa. Para além das soluções técnicas, as ferramentas digitais podem tornar-se poderosas alavancas para o empoderamento, a participação e a inclusão social, especialmente para as populações vulneráveis.

Esta brochura foi desenvolvida no âmbito do projeto europeu NEF – Tecnologia Digital e Empoderamento na Formação em Serviço Social, financiado pelo programa Erasmus+. Apresenta ferramentas e práticas digitais inovadoras de quatro países europeus e destaca o seu papel no empoderamento de indivíduos e comunidades através do serviço social.



ALGUMAS PALAVRAS SOBRE O PROJETO NEF

A NEF apoia os assistentes sociais na transição digital, levando em consideração a diversidade de situações vivenciadas pelas pessoas que eles apoiam.

Hoje, o acesso a direitos e autonomia depende cada vez mais da tecnologia digital, mas nem todos têm os mesmos meios para usufruir dela. É essencial empoderar as pessoas vulneráveis na era digital, envolvendo-as diretamente nas decisões, escolhas e sistemas que as afetam.

Este é o objetivo principal do Projeto NEF – Digital e Empoderamento na Formação em Serviço Social: uma parceria de cooperação entre quatro países europeus (França, Romênia, Bélgica e Portugal) que visa identificar, promover e desenvolver em conjunto ferramentas e práticas inovadoras para tornar a tecnologia digital uma verdadeira alavanca para a autodeterminação de pessoas em situação de vulnerabilidade, seja por razões sociais, econômicas ou pessoais.

NOSSOS OBJETIVOS

O Projeto NEF (2024-2027) tem como objetivo identificar e promover práticas concretas que fortaleçam o empoderamento de pessoas em situação de vulnerabilidade.

01 Mapeando práticas inspiradoras

Com base na experiência das pessoas envolvidas e dos assistentes sociais, foram realizados diversos workshops para identificar, avaliar e selecionar práticas que promovam o empoderamento de populações vulneráveis.

02 Criar módulos de treinamento

Desenvolver as competências digitais dos assistentes sociais permite-lhes prestar um apoio mais humano e relevante num ambiente cada vez mais digital.

03 Experimentando com uma ferramenta digital

Nossa abordagem aberta e inclusiva para públicos vulneráveis garante que nossas ferramentas digitais permaneçam úteis e adequadas para diversos contextos, independentemente de as pessoas enfrentarem deficiência, pobreza, exclusão digital ou outras formas de vulnerabilidade.

04 Compartilhando conhecimento e resultados

É essencial fortalecer o empoderamento das pessoas vulneráveis na era digital, envolvendo diretamente os interessados nas decisões, escolhas e mecanismos que as afetam.

O que fizemos

Roménia

Foram identificadas 10 boas práticas. O workshop de revisão por pares teve lugar em 26 de setembro de 2025, num formato híbrido de meio dia, com a participação presencial de 16 peritos e a participação online de 31 peritos. Durante o workshop, foram apresentadas 8 boas práticas por representantes das organizações de implementação. Estas 8 práticas foram posteriormente submetidas a votação online (Google Forms) por todos os participantes, tendo sido selecionadas 5 boas práticas, incluindo uma ferramenta digital.

França

Foram identificadas 29 boas práticas. O workshop de revisão por pares teve lugar em 3 de novembro de 2025, num formato presencial de meio dia, com a participação de 24 peritos e 93 estudantes. Durante o workshop, as boas práticas identificadas foram submetidas a votação, tendo sido selecionadas 5 melhores práticas, incluindo uma ferramenta digital.

Bélgica

Foram identificadas 8 boas práticas, incluindo uma ferramenta digital. O workshop de revisão por pares teve lugar online em 14 de novembro de 2025, com a participação de 10 peritos. Durante o workshop, as boas práticas identificadas foram submetidas a votação, tendo sido selecionadas 5 melhores práticas, incluindo uma ferramenta digital.

Portugal

Foram identificadas 5 boas práticas, incluindo uma ferramenta digital. Em Portugal, foram realizados 2 workshops online de revisão por pares: um no dia 9 de dezembro de 2025 e outro no dia 20 de fevereiro de 2026, reunindo um total de 6 especialistas. Durante estas sessões, os participantes avaliaram as 5 boas práticas identificadas e classificaram-nas de acordo com indicadores específicos.



WORKSHOPS EUROPEUS

12 de dezembro de 2025

Resultados das avaliações realizadas durante o workshop:

As três práticas selecionadas:

Roménia:

Together for dignity, NoRO Center, Day Center for Counseling and Support

França:

Les recruteurs du hameau, Santé BD, Mental Health Peer Mediator

Portugal:

É um Restaurante, Eu Sou Digital, MentoRoma

Bélgica:

Ensemble pour le numérique, La Box Numérique, Livret Smile



Favoritos do público:

Les recruteurs du hameau

Mes enfants



Classificação das soluções digitais:

Mes enfants (FR)

Map4accessibility (PT)

Portail SIMAS (RO) & 123 DIGIT (BE)

PRÁTICAS SELECIONADAS



País	Práticas	Descrição
Roménia	Together for dignity	Desenvolver as competências digitais dos adultos, a autonomia na vida quotidiana e a participação social, de modo a assegurar o acesso aos direitos, a independência e a inclusão.
Roménia	NoRO Center	Criar um polo nacional e europeu integrado para as doenças raras, que assegure cuidados coordenados e reduza os atrasos no diagnóstico e o isolamento.
Roménia	Day Center for Counseling and Support	Reforçar as famílias rurais vulneráveis e melhorar o bem-estar das crianças através de apoio integrado e do acesso a serviços especializados.

País	Práticas	Descrição
França	Les recruteurs du hameau	Envolver as pessoas apoiadas no recrutamento de profissionais, de modo a garantir perfis mais adequados às expectativas e às necessidades relacionais dos utilizadores.
França	Santé BD	Tornar a informação em saúde acessível e apoiar os doentes com dificuldades de compreensão ao longo de todo o percurso de cuidados de saúde.
França	Mental Health Peer Mediator	Integrar a experiência vivida nos cuidados de saúde mental, de modo a reforçar a recuperação, reduzir o estigma e apoiar o regresso ao trabalho.

País	Práticas	Descrição
Portugal	É um Restaurante	Apoiar a integração profissional de pessoas em situação de sem-abrigo ou de exclusão grave através do trabalho na restauração, ao mesmo tempo que se desafiam estereótipos por meio de um modelo de mostra de inclusão social.
Portugal	Eu Sou Digital	Formar até um milhão de adultos com baixas qualificações em literacia digital básica, de modo a permitir o acesso a direitos, serviços públicos e serviços bancários online.
Portugal	MentoRoma	Reduzir o abandono escolar entre crianças e jovens Roma, reforçando as ligações entre a escola, a família e os serviços sociais e apoiando a progressão educativa.

País	Práticas	Descrição
Bélgica	Ensemble, pour le numérique	Dotar os profissionais sociais e de terreno de recursos reutilizáveis para ajudar a reduzir a exclusão digital através do apoio às competências digitais do dia a dia.
Bélgica	La Box Numérique	Disponibilizar aos assistentes sociais uma caixa de ferramentas pedagógica para apoiar tarefas digitais básicas, como procedimentos administrativos, comunicação e pesquisa de informação.
Bélgica	Livret Smile	Disponibilizar a adultos com deficiência intelectual materiais de competências para a vida em linguagem fácil de compreender e apoiar a autoexpressão e o planeamento centrado na pessoa.

Together for Dignity

Quem são os beneficiários?

Adultos com deficiência a viver em centros residenciais, muitos provenientes de:

- Contextos sociais altamente desfavorecidos
- Institucionalização de longa duração
- Acesso limitado à educação e à tecnologia

Necessidades comuns:

- Baixa autonomia
- Isolamento social
- Competências digitais limitadas
- Participação reduzida na vida comunitária



Resultados

Os participantes demonstram progressos claros:

- Maior autoconfiança
- Competências digitais e práticas concretas
- Capacidades de comunicação reforçadas
- Maior autonomia na vida quotidiana
- Envolvimento comunitário mais forte

O modelo é reconhecido localmente como uma boa prática e pode ser replicado.

Mensagem-chave

A combinação de competências digitais, formação para a vida independente e envolvimento comunitário cria um modelo simples e transferível para serviços residenciais em toda a Europa.



Contato
ASSOC Association

Petrean Anamaria – Principal Social Worker
anamaria.petrean@assoc.ro

<https://www.assoc.ro/>



NoRO Center



Serviços do Centro NoRo

- Centro de Dia para Crianças com Deficiência
- Centro de Dia para Adultos com Deficiência
- Consultório Médico Especializado em Regime de Ambulatório
- Unidade de Tratamento e Reabilitação
- Plataforma www.centrulnoro.ro – Terapias Online
- Cursos de Formação em Gestão de Casos de Doenças Raras
- Linha de Apoio NoRo



- O primeiro centro integrado do seu género na Roménia, que combina serviços médicos, sociais e de defesa de direitos, em consonância com o modelo europeu de centros de referência.
- Forte envolvimento dos doentes e das famílias na governação e nas atividades de formação.

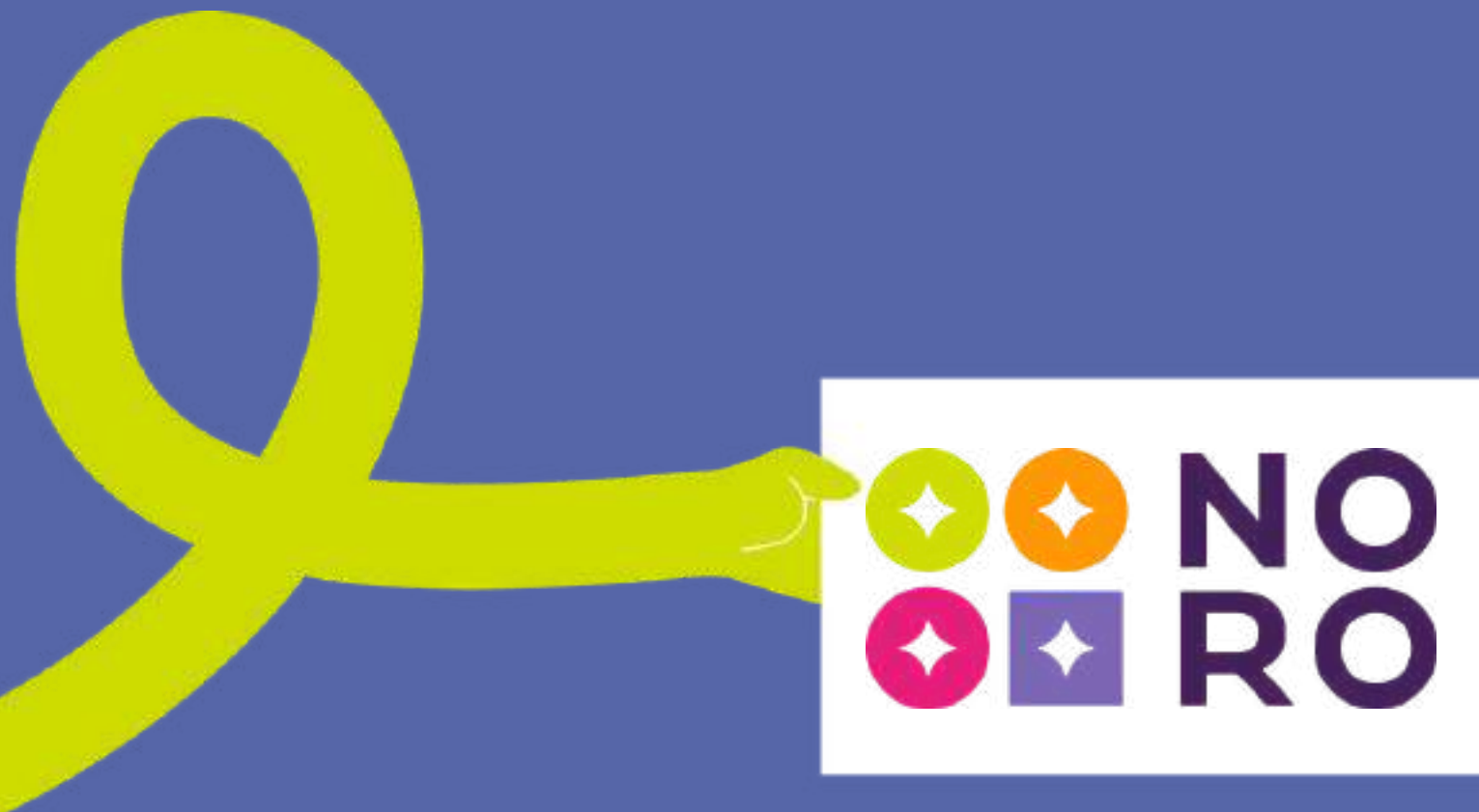


Pontos fortes



Impacto significativo na definição das políticas nacionais em matéria de doenças raras e na construção de uma rede de profissionais qualificados.





Contato

office@centrulnoro.ro

+40 735 858 667

<https://www.centrulnoro.ro/index.php>

Day Center for Counseling and Support

ACONSELHAMENTO & ATIVIDADES

- PREVENÇÃO DO ABANDONO ESCOLAR E DA EXCLUSÃO
- APOIO À DEFICIÊNCIA E ACESSO A SERVIÇOS
- SENSIBILIZAÇÃO DOS PAIS
- ATIVIDADES SOCIOEMOCIONAIS: "CÍRCULO DE AMIZADE" (SESSÕES COM AS 11 CRIANÇAS)



Um mecanismo de prevenção rural leve mas estruturado, que reforça as famílias através de apoio psicológico, educativo e social integrado, assente numa governação de base comunitária alinhada com as abordagens europeias de desenvolvimento local.



A proximidade geográfica e as relações baseadas na confiança geram um forte impacto na prevenção da separação familiar e na melhoria do bem-estar das crianças.

Contato



0784 845 841



office@galvalesomesului.ro



<https://galvalesomesului.ro/>



Les recruteurs du hameau

Transformar a participação dos utilizadores num papel estratégico de recursos humanos, através da criação de uma “marca” e de uma agência internas de recrutamento, inspiradas em práticas suecas e concebidas para serem transferíveis para outras estruturas.



Forte reconhecimento das pessoas apoiadas, melhor alinhamento entre as escolhas de recrutamento e as necessidades reais, e elevada visibilidade mediática e institucional.



Contato



03 20 88 88 00



lesrecruteursduhameau@gapas.org



Un accompagnement au quotidien

Inscrivez-vous à notre newsletter et restez informé de notre actualité, de la vie de nos établissements et services, de nos projets, etc.

 gapas.org

Santé BD



Um banco de imagens e fichas de saúde FALC, coconstruído, que se tornou um padrão nacional, permitindo que outras associações criem as suas próprias bandas desenhadas e ampliem amplamente a disponibilização de informação em saúde acessível.



Acesso aberto e ampla disseminação, com forte adoção por parte dos profissionais, melhorando a comunicação e a adesão aos cuidados.



Faciliter l'accès à la santé pour tous





Contato



contact@santebd.org

An illustration showing a healthcare worker in a white coat interacting with various people: a young boy, a woman in a wheelchair, a young man and woman, and a person with a cane. The background is light blue. At the top left of the illustration is the Santé BD logo. To the right, the text 'Faciliter l'accès à la santé pour tous' is written in blue, followed by six circular icons representing accessibility: a wheelchair, a hearing aid, a globe, a stethoscope, a hand, and an eye.

Accueil

Des bandes-dessinées pédagogiques expliquant la santé avec des dessins et des mots simples, pour mieux comprendre la santé, avoir moins peur pendant les consultations et mieux communiquer durant les consultations médicales.

BD SantéBD

Mental Health Peer Mediator



Profissionalizar o apoio entre pares em contexto hospitalar, reconhecendo o conhecimento experiencial como uma forma legítima de especialização, a par dos cuidados clínicos, em consonância com os movimentos internacionais de apoio entre pares.



A investigação demonstra alianças terapêuticas mais fortes, aumento da esperança e redução do estigma.

Médiateur
de Santé-Pair

MSP



Contato



+33 (0) 320 437 100



ccoms@epsm-lm.fr



CCOMS
(Lille, France)

Centre collaborateur de l'Organisation mondiale de la santé pour la recherche et la formation en santé mentale

LES PROFESSEURS DE LA FORMATION EN SANTÉ MENTALE

eceve Inserm

Le CCOMS

Le Centre collaborateur OMS pour la recherche et la formation en santé mentale (CCOMS)

 epsm-lille-metropole.fr

É um Restaurante



Uma forte integração de um modelo de restaurante de empresa social com apoio social intensivo, promovendo interações diretas e positivas que reduzem o estigma e são reconhecidas como eficazes a nível internacional.



Proporciona oportunidades reais de emprego, aumenta a visibilidade pública, altera as perceções sobre a situação de sem-abrigo e está alinhada com os modelos europeus de empresas sociais.

Contato



[+351 916 051 969](tel:+351916051969)



<https://crescer.org/project/eumrestaurante/>

Eu Sou Digital

Um programa nacional de inclusão digital que mobiliza jovens voluntários e espaços locais, alinhado com os objetivos da Década Digital Europeia.



Ampla cobertura geográfica, combinada com conteúdos práticos do dia a dia e um forte impacto impulsionado pelo envolvimento de voluntários.



Eu Sou Digital

O programa "Eu Sou Digital" tem como objetivo promover a inclusão digital de adultos info-excluídos, assente numa rede nacional de jovens voluntários e centros de formação.

 Ponto Digital

MentoRoma

Um modelo de mentoria de longo prazo enraizado na confiança, nas famílias e na Europa



Uma abordagem de longo prazo (10 anos) que combina acompanhamento individual próximo com trabalho sistémico em articulação com famílias e instituições, apoiando percursos pessoais duradouros.



CIVP de Amadora lança projeto pioneiro para trabalhar a integração junto da comunidade cigana
Mentorias é o novo lema do projeto da Delegação de Amadora da Cruz Vermelha Portuguesa. Uma iniciativa pioneira com o propósito de monitorizar e apoiar e promover o diálogo entre as crianças e jovens.



Um conhecimento sólido e aprofundado do contexto Roma, combinado com um envolvimento ativo e sustentado das famílias, e estreitamente alinhado com as recomendações e os quadros europeus em matéria de inclusão Roma.

Ensemble, pour le numérique

Um modelo assente em observações da vida real e nas necessidades locais, desenvolvido através de trabalho de proximidade no terreno, que combina formação de cidadãos, capacitação de profissionais e canais de comunicação acessíveis, garantindo um impacto prático, inclusivo e sustentável.



Forte envolvimento dos profissionais de terreno, apoiado por um claro suporte institucional, de modo a assegurar uma implementação eficaz e sustentável.

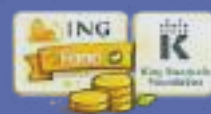


<https://www.mi-is.be/fr/e-inclusion-belgium-cpas-2022-2>

La Box Numérique



Um conjunto de ferramentas prático e fácil de utilizar, que consolida as práticas de terreno e é concebido para assistentes sociais, e não para formadores especializados em TIC.



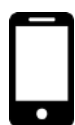
Recursos gratuitos, estruturados e facilmente reutilizáveis, estreitamente alinhados com as necessidades digitais da vida real (procedimentos online, utilização de smartphones, segurança online e custos digitais), apoiados por financiamento específico do Fundo ING e da Fundação Rei Balduino.





interface3
namur

Contato



081 / 63 34 90



Box Numérique

Boite à outils pour accompagner le publics avec le numérique, à destination des travailleurs sociaux et de l'insertion

www.interface3.namur.be

Les Livrets Smile

inclusion



Je donne mon avis
pour une vie meilleure!

Livret Smile




Uma abordagem de design participativo que envolve pessoas com deficiência intelectual, famílias e profissionais, utilizando materiais impressos de elevada qualidade como ferramentas de capacitação, em complemento às soluções digitais.

Amplamente adotada pelos serviços, apoiando diretamente a expressão de preferências e sendo rentável na sua implementação.

Mes besoins

-  Livret 1 : Mes repas
-  Livret 2 : Mon sommeil, mon repos
-  Livret 3 : Mon hygiène, mes vêtements
-  Livret 4 : Ma santé
-  Livret 5 : Mon logement
-  Livret 6 : Mes apprentissages
-  Livret 7 : Ma sécurité
-  Livret 8 : Ma communication
-  Livret 9 : Mon bien-être, stop aux mauvais traitements
-  Livret 10 : Ma vie relationnelle, affective et sexuelle




Mon entourage

-  Livret 11 : Ma famille, mes amis et les personnes autour de moi
-  Livret 12 : Mes enfants
-  Livret 13 : Mon éducateur référent

Mes activités

-  Livret 14 : Mon projet de vie
-  Livret 15 : Mes loisirs, mes congés et mes vacances
-  Livret 16 : Mon travail et mon volontariat
-  Livret 17 : Mes activités de tous les jours

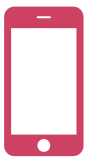
Ma vie dans la société

-  Livret 18 : Mes déplacements
-  Livret 19 : Ma participation aux décisions
-  Livret 20 : Mes droits, mon argent et mes papiers





Contato



0 2 2 4 7 2 8 1 9



secretariat@inclusion-asbl.be



Les Livrets Smile - Les outils faciles à comprendre

Sur cette page on peut télécharger "Les Livrets Smile".
C'est un outil pour aider les personnes avec un handicap ...

 Inclusion ASBL



EMPODERAMENTO NO TRABALHO SOCIAL

Em serviço social, o empoderamento refere-se ao fortalecimento da capacidade das pessoas de fazerem escolhas informadas, desenvolverem sua autonomia e participarem ativamente da sociedade.

Em um contexto digital, empoderamento significa:

- **Acesso à informação e aos serviços digitais.**

O acesso é o primeiro passo para o empoderamento. Não se trata apenas de ter equipamentos ou uma conexão à internet, mas de ser capaz de compreender e utilizar recursos digitais relacionados à saúde, direitos, educação e vida cotidiana. Garantir esse acesso significa reduzir a exclusão ligada à desigualdade digital e permitir que todos assumam o controle de sua própria jornada.

- **O desenvolvimento de competências digitais.**

O desenvolvimento de competências inclui o domínio das ferramentas, mas também a compreensão crítica das suas utilizações. Capacitar populações vulneráveis em literacia digital significa dar-lhes os meios para navegar em segurança, exercer o seu discernimento e fazer escolhas informadas. Esta dimensão educativa contribui para aumentar a autoconfiança e a capacidade de agir num ambiente tecnológico em constante evolução.

As ferramentas digitais devem ser usadas como meios para promover a dignidade, a autonomia e a inclusão, e não como um fim em si mesmas.

- **Participação e autoexpressão por meio da tecnologia.**

As tecnologias digitais permitem que todos se expressem, participem da vida social e compartilhem suas experiências. Ferramentas colaborativas, mídias participativas e plataformas cidadãos fomentam a expressão individual e coletiva, ao mesmo tempo que conferem nova visibilidade a indivíduos frequentemente marginalizados. Esse tipo de participação cultiva um senso de pertencimento e reconhecimento social.

- **Reduzir as barreiras sociais, geográficas e institucionais.**

A tecnologia digital pode conectar indivíduos isolados e abrir espaços antes inacessíveis para a inclusão. Por meio de plataformas online e ferramentas de comunicação remota, os beneficiários podem acessar serviços, treinamentos e comunidades sem restrições geográficas. Nesse sentido, a tecnologia se torna um instrumento de justiça social, capaz de mitigar as barreiras entre territórios, status e instituições.



O PAPEL DA TECNOLOGIA E DAS FERRAMENTAS DIGITAIS

A tecnologia digital apoia o trabalho social; ela:

- **Facilita o acesso a serviços e recursos.**

As tecnologias digitais simplificam o acesso dos usuários a informações essenciais e serviços de suporte. Seja por meio de portais online, formulários interativos ou aplicativos de rastreamento, essas ferramentas reduzem atrasos, eliminam a necessidade de deslocamento e melhoram a clareza dos procedimentos administrativos. Para os profissionais, isso se traduz em maior agilidade e transparência, desde que as interfaces permaneçam acessíveis e compreensíveis para todos.

- **Melhora a comunicação entre profissionais e beneficiários.**

As ferramentas digitais – mensagens seguras, plataformas colaborativas, videoconferência – promovem uma comunicação contínua e personalizada entre assistentes sociais e as pessoas que eles apoiam. Elas facilitam o acompanhamento do progresso individual, a coordenação interdisciplinar e o compartilhamento de informações úteis. Quando usadas de forma responsável, essas ferramentas fortalecem a relação de confiança, permitindo maior disponibilidade e, ao mesmo tempo, respeitando a confidencialidade.

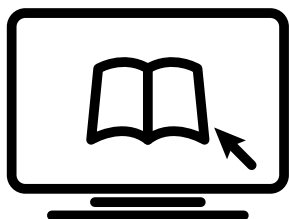
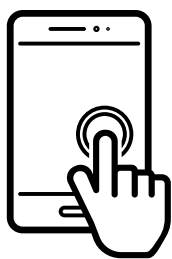
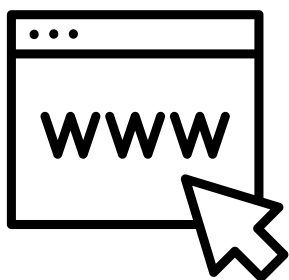


O uso responsável da tecnologia exige atenção especial à ética, à proteção de dados e à inclusão digital.

- **Crie espaços seguros para aprendizagem e expressão.** A tecnologia digital oferece a possibilidade de projetar ambientes de aprendizagem adaptados às necessidades específicas de diferentes públicos. Plataformas educacionais, fóruns moderados e ferramentas de expressão criativa promovem um senso de segurança e reconhecimento, incentivando a participação e a experimentação. Esses espaços apoiam o desenvolvimento pessoal e fortalecem a capacidade de aprender de forma independente.
- **Apoio à participação e inclusão social.** Ao abrir novos canais de participação, as tecnologias digitais permitem que todos se envolvam em projetos coletivos, culturais ou cívicos, sejam eles locais ou europeus. A inclusão não se limita ao acesso técnico: requer a criação de ambientes digitais abertos, acessíveis e que respeitem a diversidade. O trabalho social digital torna-se, então, um motor de integração, onde todos podem contribuir e sentir-se valorizados na comunidade.

AS FERRAMENTAS IDENTIFICADAS

O projeto NEF destaca diversas categorias de ferramentas digitais utilizadas no trabalho social:



- **Plataformas e portais online**

Plataformas e portais digitais servem como portas de entrada centrais para informações, orientações e serviços sociais. Facilitam a busca por assistência, o agendamento de consultas, o acesso a direitos e a comunicação com instituições. Projetados com acessibilidade universal em mente, esses espaços capacitam os usuários a se tornarem mais independentes e a compreenderem melhor os sistemas existentes, desde que sejam intuitivos, multilíngues e adaptados a diferentes níveis de alfabetização digital.

- **Aplicativos para celulares**

Os aplicativos móveis oferecem suporte personalizado e interativo no dia a dia dos usuários. Permitem que eles acompanhem sua integração, aprendizado ou jornada de saúde, além de facilitar a comunicação direta com profissionais. Também servem como ferramentas educacionais e de conscientização, principalmente para o desenvolvimento de habilidades sociais e comportamentais. Sua acessibilidade em smartphones os torna uma ferramenta poderosa para manter conexões e fortalecer a continuidade do suporte.

- **Ferramentas de aprendizagem digital**

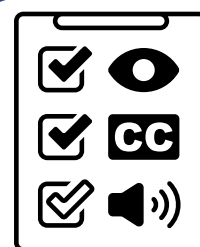
As ferramentas de aprendizagem digital – plataformas de e-learning, módulos interativos, tutoriais, simuladores – apoiam o desenvolvimento de competências pessoais, profissionais e sociais. Para populações vulneráveis, permitem a aprendizagem ao ritmo do aluno através de formatos visuais ou gamificados que promovem a compreensão. Numa perspectiva de empoderamento, estas ferramentas contribuem para restaurar o sentido de competência e abrir novos caminhos para a integração e a participação cívica.

• Soluções de acessibilidade

As soluções de acessibilidade digital desempenham um papel fundamental na inclusão de pessoas com deficiência ou necessidades específicas. Elas incluem softwares de leitura de tela, teclados alternativos, telas simplificadas e sistemas de comunicação aumentativa e alternativa (CAA). Essas tecnologias ajudam a restabelecer a igualdade de acesso à informação e à comunicação, contribuindo para uma abordagem inclusiva dos serviços sociais e educacionais. Elas incorporam o princípio do “design universal” promovido em nível europeu.

• Ferramentas digitais para comunicação e mediação

As ferramentas digitais de comunicação e mediação promovem a participação ativa, o diálogo e a coesão social. Fóruns participativos, plataformas de cocriação, reuniões online e redes de solidariedade ajudam a criar espaços para a expressão coletiva. Ao dar aos beneficiários a oportunidade de compartilhar suas experiências e testemunhos, essas ferramentas fortalecem a democracia participativa e apoiam os assistentes sociais em seu papel de mediadores e facilitadores da conexão social.



Por meio de oficinas europeias, foram selecionadas quatro práticas e ferramentas digitais inovadoras. Essas práticas abordam necessidades sociais reais, utilizam ferramentas digitais de forma ética e inclusiva e promovem o empoderamento, a participação e a dignidade humana.

Elas ilustram a diversidade e a criatividade das iniciativas digitais de assistência social na Europa.

Paga	Solução	Descrição
Romênia	O Portal SIMAS	Informação, intercâmbios e aprendizagem online
França	Meus filhos	Compartilhamento de informações, coordenação,
Portugal	Mapa 4 de acessibilidade	Facilitar viagens
Bélgica	123 DÍGITOS	Desenvolvimento de habilidades digitais



O PORTAL SIMAS

O Conselho Nacional de Assistentes Sociais (CNASR) é a autoridade romena que regulamenta a profissão de assistente social. O CNASR representa todos os assistentes sociais do país e atualmente conta com 14.600 membros.

Para tornar a profissão mais acessível, conectada e forte, o CNASR, com o apoio do UNICEF Romênia, desenvolveu duas ferramentas digitais destinadas a modernizar a profissão, aprimorar os padrões profissionais e atender às reais necessidades dos assistentes sociais.

Essa abordagem está em vigor desde fevereiro de 2022, com o lançamento do portal online e da plataforma de aprendizagem do CNASR.

O portal permite:

- Gestão rápida de documentos profissionais
- acesso ao estatuto de empréstimos profissionais
- Inscrição para as sessões de treinamento
- comunicação direta com o CNASR
- a apresentação de pedidos para obtenção de uma qualificação profissional de nível superior, uma licença para o exercício privado da profissão ou o estabelecimento de formas independentes de prática profissional
- Acesso a uma biblioteca de documentos úteis para atividades profissionais

O portal online do CNASR foi criado para atender à necessidade de um sistema mais eficiente, acessível e conectado para assistentes sociais na Romênia. Anteriormente, a gestão administrativa, o acompanhamento de créditos profissionais e a comunicação com o CNASR eram em grande parte manuais, demorados e fragmentados.

Originalidade

Essas ferramentas servem para modernizar a profissão, fortalecer os padrões profissionais e atender às reais necessidades dos assistentes sociais. Ao facilitar o acesso à tecnologia digital e à aprendizagem contínua, elas também aumentam a conscientização nas comunidades sobre a importância de uma profissão mais bem preparada e conectada.

Em resumo:

Um portal nacional dedicado a uma profissão da área social, que reúne num único sistema gestão administrativa, aprendizagem online e rastreamento de dados.

Isso ajuda a compreender melhor as profissões de serviço social (perfis, necessidades de formação), uma prática ainda rara neste setor.

Para saber mais:

Site oficial do CNASR: <https://www.cnasr.ro> – informações sobre o Colégio Nacional de Assistentes Sociais da Romênia, seus membros e seus recursos profissionais.

eLEARNING

Platforma de
eLearning
C.N.A.S.R.

Inregistrează-te

WEBINAR 1

Cum să fim alături de noi în fața
crizei umanitare pe care o
gestionăm

WEBINAR 2

Repere normative, abordări și
provocări în protecția copilului

WEBINAR 3

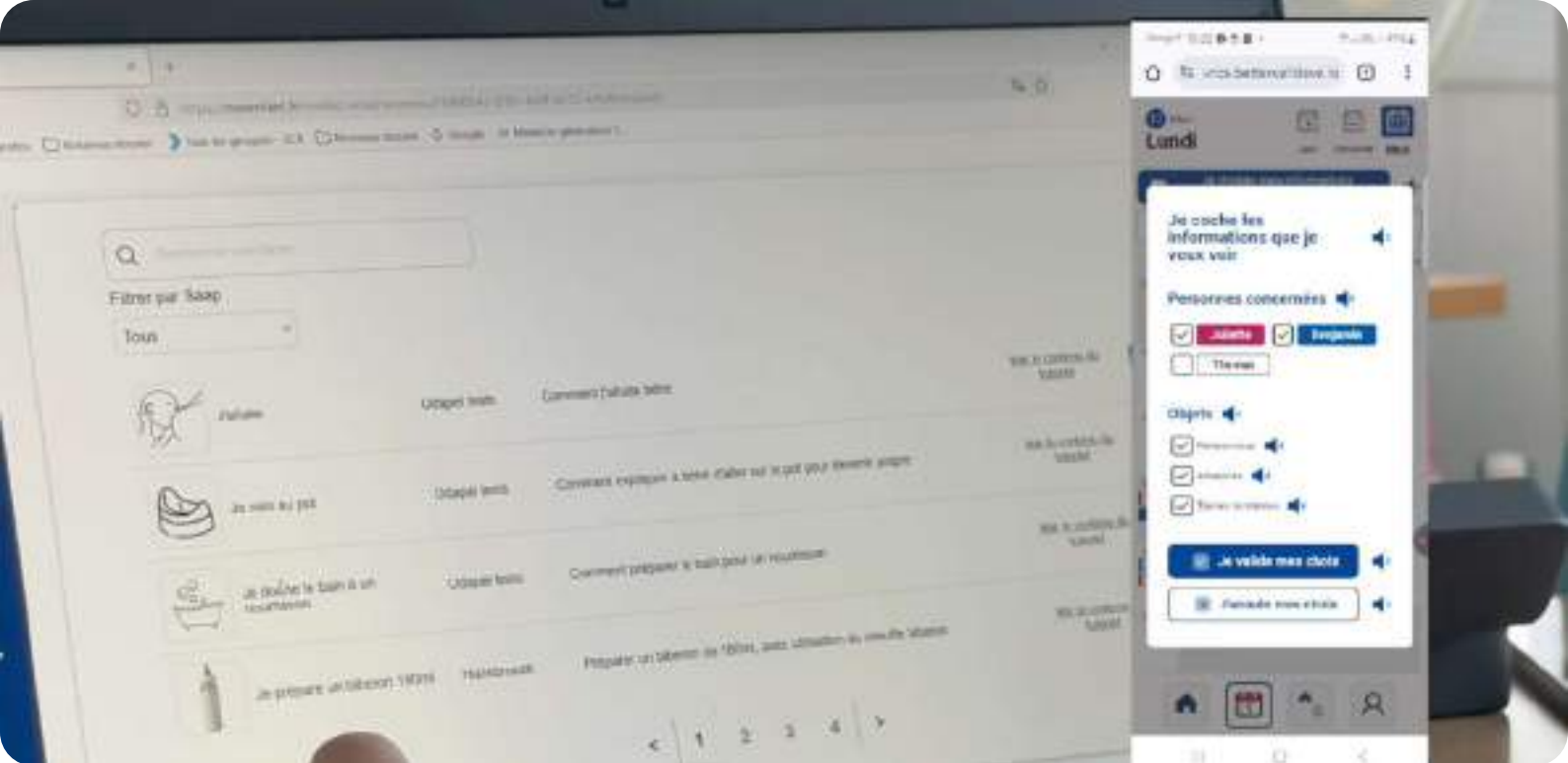
Cum gestionăm stresul
profesional în asistența socială

WEBINAR 4

WEBINAR 5

WEBINAR 6

WEBINAR 7



MES ENFANTS

"Meus filhos" é um aplicativo móvel inovador cujo objetivo é promover a autonomia e fortalecer a confiança dos pais de pessoas com deficiência intelectual.

A plataforma oferece aos usuários um painel personalizado para cada criança com:

- **Uma agenda totalmente personalizável (frequência, duração, horário, intervalo entre cada evento, dias, prazos, etc.) e simplificada para acompanhar compromissos (médicos, centros de lazer, etc.), ausências, tarefas concluídas, com todas as informações úteis (horário de partida, documentos a levar, notificações, tutoriais);**
- **Lembretes para tarefas importantes a serem concluídas durante o dia, com a opção para os usuários escreverem mensagens, tirarem fotos ou gravarem mensagens de voz para tornar a conclusão da tarefa visível;**
- **Tutoriais visuais com os diferentes passos a seguir para concluir cada tarefa diária, a fim de auxiliar os usuários em sua finalização;**
- **Uma possível forma de gerir ausências excepcionais é através da notificação, consulta, modificação ou eliminação das mesmas.**

Originalidade

Os usuários têm acesso a uma variedade de ferramentas e recursos essenciais por meio de uma interface totalmente personalizável.

Concebido em conjunto com as próprias famílias, o Mesenfants substitui as ferramentas tradicionais consideradas demasiado complexas ou inadequadas e facilita a ligação entre os pais e os profissionais que os apoiam.

Em resumo:

O aplicativo "Meus Filhos" permite que você compartilhe facilmente informações sobre o dia a dia, os cuidados, as atividades e o progresso da criança.

Isso melhora a confiança e a transparência entre famílias e instituições.



Para saber mais:

Visite o site da região norte de Udapei.



MAP4ACCESSIBILITY

Trata-se de uma aplicação europeia de mapeamento da acessibilidade que visa fornecer informações sobre a acessibilidade de espaços públicos em quatro cidades europeias, baseada na aplicação portuguesa já existente, desenvolvida pela Associação Salvador – App +Acesso Para Todos.

Além de fornecer informações sobre a acessibilidade dos espaços públicos, busca promover a educação inclusiva.

O projeto envolveu estudantes do ensino superior e outras partes interessadas, através de um método de aprendizagem baseado na comunidade.

Dessa forma, os alunos realizaram seu aprendizado e concluíram seus trabalhos acadêmicos interagindo ativamente com a comunidade, trabalhando em um tema já identificado por ela.

O projeto Map4Accessibility aborda os seguintes temas:

- à falta de conhecimento sobre acessibilidade entre os estudantes do ensino superior;
- à baixa participação cidadã;
- a necessidade de promover cidades mais acessíveis, tanto digital quanto fisicamente, na Europa;
- É necessário sensibilizar os profissionais das instituições de ensino superior (incluindo os membros da parceria).
- aos desafios digitais, físicos e sociais enfrentados por pessoas com deficiência.

Originalidade

Este é um site e um aplicativo de mapeamento de acessibilidade, concebidos e desenvolvidos em conjunto como parte de atividades de aprendizagem. Essas ferramentas de mapeamento, que incorporam princípios de design universal, visam fornecer informações sobre acessibilidade em quatro cidades europeias.

Em resumo:

A Map4Accessibility está desenvolvendo um aplicativo para avaliar a acessibilidade de espaços públicos. O projeto é baseado em aprendizagem por meio de serviços. Ao envolver os participantes em atividades concretas e reflexivas, o projeto incentiva a aprendizagem ativa focada nas necessidades reais das comunidades.



Map4Accessibility

Para saber mais:

<https://associacaosalvador.com/projeto/map4accessibility/>

<https://map4accessibility.eu/>

<https://europroject.bg/project/map4accessibility/>



Créé par
WETECHCARE

123 DIGIT

123 Digit é uma iniciativa que auxilia adultos com dificuldades de acesso ou uso de ferramentas digitais. O projeto oferece oficinas gratuitas, práticas e locais para fortalecer a alfabetização digital. Os beneficiários incluem adultos em situação de vulnerabilidade social ou econômica, pessoas em busca de emprego e pessoas com habilidades digitais limitadas.

O objetivo é ensinar-lhes competências digitais essenciais, como usar um smartphone, tablet ou computador, navegar na internet e gerir procedimentos administrativos online.

A plataforma oferece acesso a centenas de cursos de formação locais ministrados por parceiros em toda a Valônia. O site facilita a busca por workshops perto de você, enquanto as organizações parceiras podem publicar suas atividades e receber apoio para sua promoção e coordenação.

Por meio dessa rede, a 123 Digit conscientiza sobre a importância das habilidades digitais e garante que ninguém fique para trás na transição digital.

Originalidade

Uma plataforma regional compartilhada que estrutura um ecossistema de inclusão digital centrado nos cuidadores, e não apenas nos alunos. Recursos educacionais modulares (vídeos, questionários, cenários de oficinas) adaptados a necessidades específicas. A iniciativa oferece um modelo escalável e inclusivo para o fortalecimento de habilidades digitais.

Em resumo:

Os assistentes digitais recebem treinamento por meio da plataforma e utilizam suas ferramentas para auxiliar os usuários no acesso a serviços online essenciais.

Organizações locais criam contas, acessam materiais educativos, organizam workshops e publicam suas ofertas de treinamento.

1 2 3 DiGiT

Para saber mais:

[Plataforma de Suporte Digital | 123Digit](#)

IMPACTOS E VALOR AGREGADO DA TECNOLOGIA DIGITAL NO SERVIÇO SOCIAL

A utilização de ferramentas digitais no trabalho social contribui para:

- **aumentar a autonomia dos beneficiários**

A tecnologia digital pode se tornar um motor de empoderamento quando integrada a uma abordagem educacional e inclusiva. Ao acessar diretamente informações, procedimentos e ferramentas de comunicação, os usuários ganham independência e confiança. Essa autonomia se expressa tanto na gestão da vida cotidiana (direitos, saúde, emprego) quanto na capacidade de navegar pela vida e tomar decisões informadas. A tecnologia digital, portanto, atua como facilitadora do empoderamento, desde que o suporte adequado esteja disponível.

- **melhorar o acesso aos serviços sociais**

As ferramentas digitais ajudam a reduzir as barreiras físicas, administrativas e de tempo que limitam o acesso aos serviços. Seja por meio de processos sem papel, portais de informação ou assistência remota, elas promovem laços mais estreitos entre instituições e usuários. Isso contribui para tornar os serviços sociais mais equitativos e acessíveis, especialmente para moradores de áreas rurais, isoladas ou com mobilidade reduzida.



- **desenvolver habilidades digitais**

O trabalho social digital faz parte de um processo contínuo de aprendizagem. Programas de treinamento, workshops e ambientes interativos permitem que tanto populações vulneráveis quanto profissionais fortaleçam sua capacidade de usar, compreender e contextualizar ferramentas digitais. Esse desenvolvimento de habilidades é essencial para promover a inclusão ativa, a empregabilidade e a participação cívica. Também contribui para a redução sustentável da exclusão digital intergeracional e social.

- **Fortalecer as relações entre profissionais e usuários de serviços.**

As tecnologias digitais oferecem novas formas de interação baseadas na comunicação contínua e na responsabilidade compartilhada. Ferramentas colaborativas, calendários compartilhados, plataformas de troca de informações e entrevistas online facilitam um suporte mais flexível e personalizado. Quando usadas com discernimento, essas ferramentas criam uma atmosfera de confiança mútua, valorizam a voz dos usuários e incentivam uma parceria entre profissionais e usuários dos serviços.

Para os assistentes sociais, as soluções digitais oferecem novos métodos de intervenção, aprendizagem e inovação.



A capacitação digital exige treinamento, uso ético das tecnologias, inclusão e cocriação com os beneficiários.

OS DESAFIOS PARA AMANHÃ

Apesar do seu potencial, as ferramentas digitais também apresentam desafios:

- **desigualdades no acesso à tecnologia**

O acesso à tecnologia digital continua sendo uma questão de justiça social. As disparidades em equipamentos, conectividade e ambiente de usuário ampliam a lacuna entre aqueles que podem se beneficiar plenamente das ferramentas digitais e aqueles que são excluídos. Essas desigualdades afetam particularmente os idosos, as populações vulneráveis, as áreas rurais e certos serviços sociais com poucos recursos. Para um uso verdadeiramente inclusivo, é essencial implementar políticas equitativas de equipamentos, fornecer espaços digitais públicos e oferecer suporte local.

- **diferentes níveis de alfabetização digital**

A diversidade de competências digitais é outro obstáculo à autonomia. Alguns utilizadores dominam facilmente as ferramentas, enquanto outros têm dificuldades em compreender as interfaces ou em distinguir informação fidedigna. No contexto do trabalho social, isto exige uma abordagem pedagógica individualizada, baseada na aprendizagem passo a passo, na celebração dos sucessos e na aprendizagem entre pares. A formação em literacia digital fortalece o pensamento crítico e o envolvimento cívico das pessoas apoiadas.

- **barreiras linguísticas e culturais**

A tecnologia digital, muitas vezes concebida segundo normas culturais dominantes, pode exacerbar a exclusão de certas populações. A linguagem, as representações sociais e os modelos de comunicação influenciam fortemente a compreensão e a adoção dessas ferramentas. Adaptar o conteúdo linguístico, oferecer mediação intercultural e valorizar a diversidade das práticas sociais são condições essenciais para garantir a igualdade de acesso à informação e a participação digital.

- **questões éticas e riscos relacionados à proteção de dados**

A utilização de tecnologias digitais no serviço social exige vigilância constante em relação à ética, à confidencialidade e à segurança. Os dados pessoais recolhidos devem ser protegidos e os utentes dos serviços devem ser informados dos seus direitos. Os riscos de vigilância, estigmatização ou perda de controlo sobre as próprias informações são reais. Os profissionais têm, portanto, um papel crucial a desempenhar na sensibilização, na garantia da transparência e no respeito pelo consentimento informado, para que a tecnologia permaneça ao serviço da dignidade e não do controlo.

PRÓXIMOS PASSOS

Projeto NEF – Da Prática à Formação Os resultados apresentados nesta brochura serão integrados em:

- Módulos de treinamento digital para apoiar o desenvolvimento de habilidades digitais no serviço social.
- Uma experiência para incentivar o teste e a adaptação de ferramentas digitais em contextos do mundo real.

O projeto NEF fortalece a cooperação europeia e promove a inovação nos serviços sociais.



NEF – Projeto de Formação em Digitalização e Empoderamento no Trabalho Social, financiado pelo Erasmus+ Mais informações: <https://nef-initiative.eu/>

CONTATO



Co-funded by
the European Union

2024-1-FR01-KA220-ADU-000253920

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões.

NEF – Projeto de Formação em Digitalização e Empoderamento no Trabalho Social, financiado pelo Erasmus+ Mais informações: <https://nef-initiative.eu/>