

MINSAIT IDENTIFICA TRÊS FATORES PARA MODERNIZAR OS SERVIÇOS SOCIAIS

- **A mudança sociodemográfica e a crise social e económica provocada pela pandemia moldarão o futuro dos serviços sociais**
- **A transformação dos serviços sociais deverá ser sustentada em três fatores: os processos de humanização, os cuidados de saúde multicanal, e qualidade dos cuidados de saúde para facilitar a tomada de decisões**

Lisboa, 17 de maio de 2022 - Os Serviços Sociais devem dar resposta ao novo contexto do Estado-Providência, com uma atitude preventiva e proativa. Há dois aspetos importantes que moldarão o futuro dos Serviços Sociais. Por um lado, a **mudança sociodemográfica**: uma sociedade com maior esperança de vida, referida como "economia grisalha" (associada às necessidades dos idosos), torna a transformação digital absolutamente imperativa. Por outro lado, a **crise social e económica provocada pela pandemia**: com novas políticas e estratégias que devem, portanto, ser postas em prática para prevenir a pobreza, a miséria e a exclusão social.

Segundo a Minsait, uma empresa líder em Transformação Digital e Tecnologias da Informação, a mudança dos Serviços Sociais é urgente e necessária, mas, deve ser sustentada em três fatores essenciais. Em primeiro lugar, nos **processos de humanização**, pois é essencial ter uma visão única e holística do utente. Além disso, é também preciso gerar uma estratégia sólida e de proximidade de **serviços sociais multicanal**, dada a necessidade de ligar as instituições e os cidadãos, a fim de assegurar uma proteção adequada dos indivíduos e um acesso justo aos serviços. Por fim, é necessário apostar na **qualidade dos serviços sociais**, através do acesso a toda a informação que permite facilitar a tomada de decisões.

Colocar as pessoas no centro do processo

E quais são as ferramentas específicas para que esta transformação possa ser levada a cabo? Segundo Joana Miranda, Diretora de Administração Pública e Saúde da Minsait em Portugal, "os pilares básicos sobre os quais deve ser centrado o desenvolvimento de soluções tecnológicas para uma intervenção social coordenada devem ser reforçados, com base na implementação de uma abordagem centrada na pessoa destinada a promover a autonomia e a qualidade de vida dos indivíduos e na qual a pessoa é capacitada e se torna um sujeito ativo na tomada de decisões que afetam a sua vida" Como tal, é necessário realizar uma **transformação digital dos Serviços Sociais** e maximizar a eficiência do sistema, recorrendo a ferramentas tecnológicas que abranjam todo o processo, incorporando os cidadãos no processo. O aproveitamento de metodologias centradas na experiência do utilizador, tais como "*Design Thinking*", recorrendo a técnicas como "*Customer Journey Mapping*" e protótipos navegáveis, ajudarão a conceber ferramentas que sejam acessíveis, fáceis de utilizar e muito mais centradas no utente.

É essencial construir um sistema de informação para os Serviços Sociais que utilize tecnologias inovadoras e disruptivas com vista ao seu melhor aproveitamento. Este processo passa por, em primeira instância, racionalizar e facilitar a igualdade de acesso aos serviços e benefícios através de canais novos e acessíveis. Mais: é preciso simplificar os procedimentos administrativos, automatizando todos os processos repetitivos e otimizar a gestão das listas de espera. A isso junta-se a necessidade de proporcionar uma visão holística dos cidadãos através dos dados recolhidos num Registo Social que lançará as bases para uma futura integração com os sistemas de cuidados sociais e de saúde e outras ferramentas de proteção. Por fim, temos de permitir a interoperabilidade com os sistemas, unificando o ecossistema de aplicações utilizadas a diferentes níveis de administração (estatal, regional e local) e garantindo a continuidade dos cuidados de saúde.

Mais autonomia e uso de ferramentas preditivas e prescritas avançadas

Os beneficiários têm o direito de continuarem a ter o controlo das suas vidas, de tomar as suas decisões e ser tratados com respeito. E isso pode ser alcançado com a abertura de novos canais de comunicação para

gerar proximidade com os cidadãos através de informação do seu interesse. Outro aspeto decisivo para atingir esse objetivo passa pela **implementação de aplicações de autocuidado e autonomia dos utentes**. Devem ainda estar previstas ferramentas analíticas avançadas preditivas e prescritivas. Isso é possível apoiando de forma adequada a tomada de decisões e o planeamento de orçamentos e recursos humanos e materiais; definindo políticas sociais com uma visão preventiva e proactiva que antecipa as necessidades e os riscos e estabelece as diretrizes para minimizar o seu impacto; concebendo ferramentas de orientação e recomendações para profissionais, que o orientem para utilizar os recursos ideais para o beneficiário de acordo com o seu perfil; aproveitando a tecnologia para proteger as vítimas de violência (doméstica, de género, contra idosos, menores, etc.) e através de campanhas de prevenção e de sensibilização; e, por fim, garantindo a inclusão social efetiva, sem preconceitos de género ou de qualquer outro tipo.

Sobre a Minsait

A Minsait é uma empresa da Indra (www.minsait.com), líder em transformação digital e Tecnologias da Informação. A Minsait apresenta um alto grau de especialização e conhecimento sectorial, que complementa a sua elevada capacidade de integrar o mundo *core* com o mundo digital, a sua liderança em inovação, transformação digital e flexibilidade. Desta forma, concentra a sua oferta em propostas de valor de alto impacto, baseadas em soluções *end-to-end*, com uma segmentação notável, que lhe permite alcançar impactos tangíveis para os seus clientes em cada sector, com uma abordagem transformacional. As suas capacidades e liderança estão patentes na sua oferta de produtos, denominada Onesait, e na sua oferta transversal de serviços.

Sobre a Indra

A Indra (www.indracompany.com/) é uma das principais empresas globais de tecnologia e consultoria e o parceiro tecnológico para as operações chave dos negócios dos seus clientes em todo o mundo. É líder mundial no fornecimento de soluções próprias em segmentos específicos dos mercados de Transporte e Defesa, e uma empresa líder em transformação digital e Tecnologias da Informação em Espanha e na América Latina através da sua filial Minsait. O seu modelo de negócio está assente numa oferta integral de produtos próprios, com um enfoque *end-to-end*, de alto valor e com uma elevada componente de inovação. No exercício de 2021 registou um volume de vendas de 3.390 milhões de euros, 52.000 colaboradores, presença local em 46 países e projetos em mais de 140 países.

Em Portugal desde 1997, a Indra, com escritórios em Lisboa e no Porto, conta com uma sólida equipa de profissionais com elevada especialização para o desenvolvimento e implementação das suas soluções e serviços. A empresa integra alguns dos projetos mais inovadores que são chave para o desenvolvimento económico e tecnológico no país nos sectores de Transporte & Defesa, e nas Tecnologias de Informação (TI) através da sua filial Minsait.