

**Universidade de Brasília - UnB
Instituto de Ciências Humanas - IH
Departamento de Serviço Social - SER**

**A REDE SUAS E OS MUNICÍPIOS: O PROJETO ÉTICO-
POLÍTICO PROFISSIONAL E SUA EXPRESSÃO**

QUEZIA ARCOVERDE MEDEIROS

**Brasília
Julho - 2007**

QUEZIA ARCOVERDE MEDEIROS

**A REDE SUAS E OS MUNICÍPIOS: O PROJETO ÉTICO-
POLÍTICO PROFISSIONAL E SUA EXPRESSÃO**

**Brasília
Julho - 2007**

QUEZIA ARCOVERDE MEDEIROS

**A REDE SUAS E OS MUNICÍPIOS: O PROJETO ÉTICO-
POLÍTICO PROFISSIONAL E SUA EXPRESSÃO**

Monografia apresentada como Trabalho de Conclusão de Curso ao Departamento de Serviço Social do Instituto de Ciências Humanas da Universidade de Brasília – UnB, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientador:

Prof. Dr. Perci Coelho de Souza

**Brasília
Julho - 2007**

Este trabalho de monografia foi aprovada pela seguinte banca examinadora:

Professor Doutor Perci Coelho de Souza

Presidente da banca

Instituto de Ciências Humanas – Universidade de Brasília

Professora Sandra Teixeira

Instituto de Ciências Humanas – Universidade de Brasília

Professora Doutora Luziele Tapajós

Universidade Federal de Santa Catarina

MEDEIROS, Quezia Arcoverde.

A REDE SUAS e os municípios: o projeto ético-político profissional e sua expressão. / Quezia Arcoverde Medeiros – Brasília, 2007.

85 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Serviço Social, Universidade de Brasília – UnB.

1. Sistemas de Informação. 2. Práxis Informacional. 3. Novas Tecnologias de Informação e Comunicação.

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, Prof. Dr. Perci Coelho de Souza, pelo incentivo, dedicação e conhecimento que tornou a sua orientação uma valiosa colaboração para a elaboração deste trabalho e para o aprimoramento profissional.

Às Profa. Dra. Luziele Tapajós e Profa. Sandra Teixeira, pela colaboração neste trabalho, também pelas críticas e sugestões, e por honrar com suas presenças na banca examinadora.

Aos meus familiares, principalmente, meus pais e meu marido, que me apoiaram, dispensaram paciência, carinho e compreensão durante todo o curso e na elaboração deste trabalho.

Aos meus professores e colegas que transmitiram conhecimentos valiosos, sempre me dando apoio e motivação.

À equipe da Secretaria Nacional de Assistência Social, pelos incentivos no meu aprendizado em campo.

Aos meus supervisores de estágio, Simone Albuquerque e José Crus, pela disposição em separar tempo para transmitir experiências valiosas.

E, em especial, a equipe do Departamento de Gestão do SUAS, pela acolhida e colaboração durante o período de estágio, no qual surgiu a idéia de elaborar este trabalho, e durante a pesquisa na qual contribuíram sempre com novas idéias.

Universidade de Brasília – UnB
Departamento de Serviço Social – SER
Resumo

A REDE SUAS e os municípios: o Projeto Ético-Político profissional e sua expressão

por *Quezia Arcoverde Medeiros*

Presidente da Banca Examinadora: Prof. Dr. Perci Coelho de Souza

Este trabalho tem como objeto de estudo o processo de formação, intervenção e pesquisa em Serviço Social no que se refere a estabelecer uma relação entre o projeto ético-político profissional e o pensar e agir do assistente social no uso das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação. O interesse reside, assim, em examinar a construção da REDE SUAS com foco nos municípios, como um dos nós de conexão dessa rede, tendo em vista o processo de implantação do Sistema Único da Assistência Social. Portanto, os capítulos amparam a seguinte idéia fundamental: possibilitar uma análise crítica, à luz da Escola Marxista Francesa, do debate antagônico dos autores, de conceitos-chaves e das categorias analíticas, no intuito de elucidar como está o pensamento e o modo de concepção dos aparatos tecnológicos na área de assistência social. O trabalho tem como base três capítulos que buscam atingir o objeto de estudo. O primeiro capítulo resgata uma síntese dos conceitos-chaves para o debate, que são: Revolução Informacional, Sociedade em Redes, Práxis Informacional (PI), Tecnologia da Informação (TI) e o projeto ético-político da profissão. O segundo capítulo apresenta o contexto histórico e político da construção da REDE SUAS, tendo em vista o processo de implantação do SUAS, bem como a efetiva participação dos profissionais de Serviço Social na trajetória de luta da política de assistência social. E, por fim, o terceiro capítulo mostra a análise da pesquisa de campo, baseado nas categorias de análise (conectividade, acessibilidade e diretividade política), no intuito de verificar quais foram os limites e potencialidades que se apresentaram ao Sistema de Informação. Este trabalho percebeu que a REDE SUAS possui uma arquitetura de rede social descentralizada, onde os municípios foram inseridos como atores diretos, e os assistentes sociais estão atuando de maneira crítica e emancipadora na perspectiva da garantia de direitos.

Palavras-Chave: Sistema de Informação; Práxis Informacional; Novas Tecnologias de Informação e Comunicação.

LISTA DE SIGLAS

CGI	Coordenação-Geral de Informática
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CNSS	Conselho Nacional de Seguridade Social
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado da Assistência Social
DGSUAS	Departamento de Gestão do SUAS
FNAS	Fundo Nacional de Assistência Social
LBA	Legião Brasileira de Assistência
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
MAS	Ministério da Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
MPAS	Ministério da Previdência e Assistência Social
NOB/SUAS	Norma Operacional Básica do SUAS
NTIC	Novas Tecnologias de Informação e Comunicação
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
SAGI	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação
SEAS	Secretaria de Estado da Assistência Social
SNAS	Secretaria Nacional de Assistência Social
SUAS	Sistema Único da Assistência Social

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS.....	v
LISTA DE SIGLAS.....	vii
LISTA DE ILUSTRAÇÕES.....	ix
INTRODUÇÃO.....	10
Construindo um método para análise de redes informacionais.....	13
 CAPÍTULO 1 - Tecnologia da Informação e Práxis Informacional.....	 18
1.1. A Revolução Informacional.....	19
1.2. A Sociedade em Redes e a Tecnologia da Informação.....	23
1.2.1. Tecnologia da Informação no Serviço Social.....	27
1.3. A Práxis Informacional.....	30
1.4. O papel das Redes de Informação no futuro da profissão.....	33
1.4.1. As cinco vertentes do projeto ético-político profissional.....	35
 CAPÍTULO 2 – Histórico da Gestão da Informação na Política de Assistência Social.....	 38
2.1. Sistema Único da Assistência Social.....	40
2.2. Antecedentes da REDE SUAS.....	45
2.3. O processo de construção da REDE SUAS.....	49
2.3.1. Competências e habilidades em Sistemas de Informação: um desafio aos Assistentes Sociais.....	51
 CAPÍTULO 3 - REDE SUAS: o Sistema de Informação do SUAS.....	 53
3.1. A REDE SUAS e seus aplicativos.....	54
3.2. Estratégias e contradições informacionais na REDE SUAS.....	57
3.2.1. Conectividade.....	57
3.2.2. Acessibilidade.....	67
3.2.3. Diretividade Política.....	72
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	77
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS.....	82

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADROS

QUADRO 1 – Opiniões sobre a existência de fontes de informações para o uso da Internet pela política de assistência social.....	71
QUADRO 2 – Opiniões sobre a universalização do acesso aos serviços sócio-assistenciais pela REDE SUAS.....	72
QUADRO 3 – Opiniões sobre o potencial político no uso da Internet.....	74

GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Percentual de municípios, por existência de linha telefônica e ramal nos órgãos responsáveis pela política de assistência social – Brasil – 2005.....	64
GRÁFICO 2 – Percentual de municípios cujo órgão responsável pela política de assistência social possui computadores com acesso à Internet, segundo Unidades da Federação – 2005.....	65
GRÁFICO 3 – Percentual de municípios cujo órgão responsável pela política de assistência social possui acesso à Internet, por tipo de conexão, segundo classes de tamanho da população dos municípios – 2005.....	66
GRÁFICO 4 – Percentual de municípios cujo órgão responsável pela política de assistência social possui e-mail, segundo Unidades da Federação – 2005.....	67

FIGURAS

FIGURA 1 – Modelos de Arquitetura de Redes Sociais digitalizadas.....	16
FIGURA 2 – Estrutura do SIASFAS V2.....	46
FIGURA 3 – Estrutura prevista para a Rede Articulada.....	47
FIGURA 4 – Estrutura do fluxo do SUASWeb 2004/2005.....	48
FIGURA 5 – Esquema geral da REDE SUAS.....	56
FIGURA 6 – Fluxo do Grupo Suporte Gerencial e Apoio à Decisão.....	58
FIGURA 7 – Fluxo de gestão financeira com aplicativos do Grupo Transacional.....	59
FIGURA 8 – Fluxo de gestão financeira de convênios com aplicativos do Grupo Transacional.....	60
FIGURA 9 – Rede do MDS.....	63
FIGURA 10 – Esquema de Intercomunicação da REDE SUAS.....	69
FIGURA 11 – Fluxo de disseminação da informação da REDE SUAS.....	70

INTRODUÇÃO

No nosso cotidiano, estamos presenciando a absorção das Tecnologias da Informação. Esta promove o estabelecimento de uma cultura informacional e de mudanças nas relações sociais a partir da utilização dos novos meios de comunicação e informação.

O desafio particular¹ para o processo de formação, intervenção e pesquisa em Serviço Social no que se refere a estabelecer uma relação entre o projeto ético-político da profissão e o pensar e agir do assistente social no uso das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação — NTIC's².

Na literatura existe um debate no campo filosófico, sociológico, econômico, político e de outras disciplinas que vêm tentando apreender esse fenômeno dos impactos das NTIC's. Neste trabalho, busca-se tratar o debate que ocorre no campo sócio-político centrado na Questão Social, analisando os limites e as potencialidades na construção de Sistemas de Informação e o conseqüente desenvolvimento de competências e habilidades que são postas para o Serviço Social.

Nesse campo da literatura existe um debate em particular que afeta diretamente a apropriação pelo Serviço Social das NTIC's, que se refere a perspectiva da Tecnologia da Informação e da Revolução Informacional.

Lojkine (1995) e Castells (2003) colocam a importância do estudo das mudanças tecnológicas, econômicas e sociais que estão acontecendo, modificando as relações sociais e a própria sociedade nesse processo de inovação técnica. Essas mudanças estão ocorrendo e o exercício profissional dos assistentes sociais estão sendo afetados por elas. Para tal, é necessário que os mesmos tenham um posicionamento crítico desse processo.

Com esses pressupostos, parece adequado recuperar os estudos dos pioneiros sobre o tema. Aqueles que ensaiaram os primeiros passos na busca de uma nova estratégia para o Serviço Social incorporando as discussões da Revolução

¹ Este desafio foi verificado na experiência em campo de estágio quando surgiu o interesse pelo objeto de estudo

² Daqui em diante se fará uso dessa sigla para se referir a um tipo de tecnologia que se caracteriza como um conjunto de técnicas, baseadas na interface de três grandes áreas: a informática, a micro-eletrônica e

Informacional e Sociedade em Redes.

Este trabalho é importante para a ampliação do debate e a apropriação crítica pelo Serviço Social das NTIC's, em função das evidências de impacto em termos de políticas públicas, formação, campo de trabalho, relação com o usuário, como indicadores de que esse assunto torna-se cada vez mais inadiável.

Essa importante discussão, quanto aos limites e as possibilidades para a profissão do Serviço Social, encontra-se em estágio inicial quanto à análise científica da profissão no que se refere às implicações ético-político e profissional no processo de apropriação pela profissão das NTIC's.

O presente trabalho pretende, portanto, analisar os limites e potencialidades do projeto ético-político do Serviço Social, bem como tratar da tendência tecnológica penetrada no campo do estudo e na construção de Sistemas de Informação, buscando aprofundar o entendimento dessas características tecnológicas e das transformações que os mesmos podem trazer aos assistentes sociais.

Neste caso, pode-se fazer a seguinte pergunta: Considerando a perspectiva da Escola Marxista Francesa, quais os limites e potencialidades do projeto ético-político do Serviço Social no processo de construção do Sistema de Informação – REDE SUAS, tendo em vista o processo de implantação do Sistema Único da Assistência Social?

Tendo como hipótese que a construção de Sistemas de Informação no âmbito governamental ainda segue a lógica do capital, apesar de existir a luta dos profissionais para garantir aspectos de descentralização e romper com a lógica conservadora, no intuito de promover uma efetiva garantia de direitos por meio da participação de todos os atores nos processos da REDE SUAS.

Este trabalho mostrou que a REDE SUAS é um Sistema de Informação com arquitetura de rede social descentralizada. E os profissionais de Serviço Social estão conseguindo romper com o caráter conservador, tendo uma atuação mais crítica e emancipadora que contribui com a garantia de direitos, dever do Estado.

Portanto, os capítulos que seguem amparam a seguinte idéia fundamental: possibilitar uma análise crítica, à luz da Escola Marxista Francesa, do debate antagônico dos autores, de conceitos-chaves e das categorias analíticas, para elucidar como está o pensamento e o modo de concepção dos aparatos tecnológicos na área de assistência

social.

No primeiro capítulo, é realizado uma síntese dos conceitos-chaves para o debate, que são: Revolução Informacional, Sociedade em Redes, Práxis Informacional (PI) e Tecnologia da Informação (TI). Nesse sentido, ressalta-se nos pontos a seguir os trabalhos de Lojkine (1995), Castells (2003), Souza (2005), Rosa (1995), Colmán (1998), Tapajós (2003), Faleiros (1996) e Bogado (2006). E, ainda, é colocado as principais vertentes do projeto ético-político da profissão baseadas em Netto (1996).

O segundo capítulo apresenta o contexto histórico e político da construção da REDE SUAS, tendo em vista o processo de implantação do Sistema Único da Assistência Social, bem como a efetiva participação dos profissionais de Serviço Social na trajetória de luta da política de assistência social.

E, por fim, o terceiro capítulo, apresenta a análise da pesquisa de campo, baseado nas categorias de análise (conectividade, acessibilidade e diretividade política), no intuito de verificar quais foram os limites e potencialidades que se apresentaram ao Sistema de Informação estudado.

Assim, este trabalho apresenta-se como contribuição ao conjunto da categoria e a possibilidade de se ampliar esta análise, que hora se inicia, em outros novos estudos.

CONSTRUINDO UM MÉTODO PARA ANÁLISE DE REDES INFORMACIONAIS

Após a etapa de Estágio Supervisionado³ dei início ao planejamento e execução da pesquisa no segundo semestre de 2006 que se estendeu até o primeiro semestre de 2007, quando foi finalizado o processo de análise e interpretação dos dados. Relatarei aqui meus procedimentos metodológicos resgatando os momentos do trabalho relativos à: coleta, registro, análise e divulgação dos dados. Esses momentos foram demarcados pelas fases: aproximativa, executiva e conclusiva.

Fase aproximativa

De posse do projeto de Trabalho de Conclusão de Curso foi desencadeada a estratégia de aproximação⁴ empírica em relação ao objeto. Primeiro elaborei e executei um roteiro de visitação junto a Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS. Ela se baseou no seguinte critério: dirigentes e profissionais que participaram efetivamente no processo de construção da REDE SUAS, focando os assistentes sociais envolvidos.

Com essa perspectiva metodológica iniciei às atividades programadas para a integralização dos dados obtidos pelas etapas: 1) exploratória; 2) documental e 3) documental via Internet.

A primeira etapa – exploratória, foi realizada mediante o uso da técnica da entrevista semi-estruturada, gravada em áudio, apoiada em roteiros de perguntas mais gerais, organizadas em três categorias de análise já desenvolvidas na Tese de Doutorado do Prof. Dr. Perci Coelho de Souza em 2005, que são: 1) Conectividade; 2)

³ O Estágio Supervisionado consistiu no exercício teórico-prático por meio da minha inserção no Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS, especificamente, no Departamento de Gestão do SUAS - DGSUAS, alocado na Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS, adquirindo o conhecimento das expressões da Questão Social, o conhecimento da realidade institucional, identificação dos recursos existentes e as relações de forças. A escolha do campo de estágio deu-se a partir da curiosidade de verificar outras formas de atuação do assistente social, principalmente no papel de gestão de política pública. O estágio se iniciou no final de julho de 2005 e estendeu-se até setembro de 2006, sob a supervisão dos assistentes sociais Simone Albuquerque e José Crus.

⁴ A abordagem aproximativa forneceu um primeiro cenário. Este quadro consolidou as seguintes informações: origem do MDS; fases de construção do SUAS e, conseqüentemente, da REDE SUAS; estrutura, organização e dinâmica do funcionamento; objetivo da implantação; conhecimento dos aplicativos que compõem o sistema; grau e modalidade de participação; condições favoráveis, meios e

Acessibilidade; 3) Diretividade Política. E foi aplicada junto a nove sujeitos distribuídos em duas categorias: (a) dirigentes responsáveis pela política e (b) profissional técnico contratado para colaborar na construção da REDE SUAS.

Para análise das entrevistas, utilizei a técnica de análise do discurso⁵, que pode ser entendida como sendo uma prática de análise das construções ideológicas presentes no texto, considerando que todo discurso é uma construção social e que pode ser analisado segundo o seu contexto histórico-social e suas condições de produção.

A etapa documental presencial consistiu na execução de um conjunto de atividades de observação em campo junto a SNAS e teve dois objetivos: (a) detectar as condições objetivas e subjetivas das práticas de uso das NTIC's por parte dos atores envolvidos no processo de construção da REDE SUAS; (b) coletar uma série de documentos considerados estratégicos. Os documentos coletados foram: 1) memórias de reunião; 2) legislação; 3) publicações. E no momento da coleta presencial de documentos foi feita uma observação sobre: infra-estrutura informacional, grau de habilidade dos dirigentes e profissionais no uso das NTIC's.

A terceira etapa consistiu na pesquisa documental on-line, que desencadeou a coleta e sistematização de uma série de dados resgatados mediante a observação da página⁶ do SUAS na Internet.

Da síntese quantitativa e qualitativa⁷ foram produzidos alguns quadros que se encontram consolidadas no capítulo terceiro dessa monografia, de maneira a apreender as possibilidades e limites da REDE SUAS em seu processo de automatização.

Fase da análise dos dados e elaboração da monografia

De posse dos dados iniciou-se à fase de análise das informações coletadas. Os procedimentos metodológicos que se seguiram foram realizados com o intuito de aplicar um sistema categorial pertinente de modo a apreender a dinâmica do fortalecimento político da rede estudada.

usos de tecnologias.

⁵ Consultado <http://pt.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lise_do_Discurso>, em 18/04/2007.

⁶ Consultado <www.mds.gov.br/suas/>, em 18/04/2007.

⁷ A pesquisa qualitativa procura preservar a realidade acima do método e é mais flexível no que diz respeito aos dados, desta forma, “a informação qualitativa não busca ser neutra ou objetiva, mas

Esse sistema categorial⁸ foi criado por SOUZA (2005) levando em conta:

(...) (a) os fundamentos da teoria crítica no que diz respeito a mutação espaço-tempo como sendo um fator preponderante para equacionar os efeitos potencializadores políticos das redes computadorizadas (...) e (b) a observância do grau de validade desse sistema categorial considerando-se uma aplicabilidade generalizável para outros estudos (...). (SOUZA, 2005, p.32-33).

Dessa forma, o presente trabalho procurou explorar a aplicabilidade de algumas categorias selecionadas para a análise do objeto, considerando o intuito de caracterizar quantitativa e qualitativamente o grau de performance política da REDE SUAS.

As categorias-chave utilizadas foram: conectividade, acessibilidade e diretividade política.

A conectividade possibilita realizar uma síntese dos indicadores das tendências da rede social e leva a uma análise do perfil das conexões da REDE SUAS, com o intuito de caracterizar os nós⁹ dessa rede. Esses nós são os usuários da REDE SUAS, que são as prefeituras, os governos de estados, as entidades, o Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS, a SNAS e a sociedade em geral. Mas para este trabalho, focalizei apenas nos municípios como nós de conexão, por causa da riqueza do material de referência e dos dados estatísticos.

A acessibilidade articula os seguintes conceitos constituintes dessas redes: enlaces, circuitos, fluxos e vetores informacionais. E trata de precisar as características de conformação, volume e identidade política do conjunto dos enlaces.

O enlace informacional representa a relação de troca de informações entre pelo menos dois pontos de presença de uma rede sócio-técnica. Ao conceito de enlace foram associados outros quatro: arquitetura de rede, circuitos, fluxos e vetores informacionais.

A arquitetura de rede diz respeito ao padrão de interatividade dos nós da

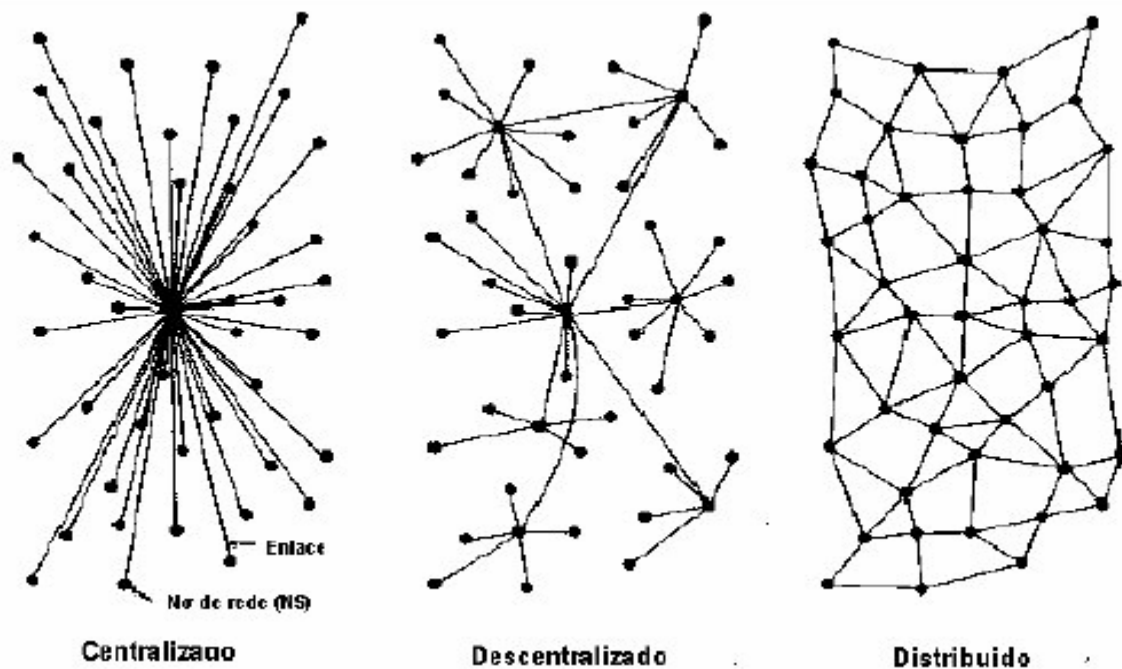
permeável à argumentação crítica (...)” (DEMO, 2001, p.30).

⁸ O autor teve como inspiração a crítica de Lojkin ao critério da rentabilidade do capital, onde afirma que “a Revolução Informacional nos possibilita construir argumentos e indicadores que ultrapassam a tradição mercantil da eficácia” (SOUZA, 2005, p.33).

⁹ Souza (2005) afirma que a definição de nós vai depender do tipo de redes concretas de que se fala. De acordo com esse mesmo autor, “A primazia da morfologia da rede em relação aos atributos de cada nó em particular faz com que estar ou não conectado seja mais preponderante do que, por exemplo, a distância (física, social, econômica, política, cultural) de cada nó que se pretenda estudar na sua particularidade.” (SOUZA, 2005, p.71).

rede social. Esta é classificada em três padrões: centralizado, descentralizado e distribuído. Quanto mais interativa a rede social mais próximo do padrão distribuído, quanto mais autoritário mais próximo do padrão centralizado (Figura 1).

FIGURA 1 – MODELOS DE ARQUITETURA DE REDES SOCIAIS DIGITALIZADAS



FONTE: SOUZA, 2005.

A noção de circuitos possibilita redesenhar os caminhos que interligam os nós de uma rede social. Os fluxos permitem captar o volume e o tipo de conteúdo informacional contido nos enlaces. Portanto, os argumentos obtidos a partir dessa categoria possibilitaram verificar potencialidades e limites da performance política da REDE SUAS.

A diretividade política,

(...) trata das diferentes perspectivas ideopolíticas que condicionam as práticas de comunicação manifestadas pelos diferentes enlaces da rede social em questão. Essa categoria afere a eficácia a performance política dos enlaces do ponto de vista dos seus fundamentos de gestão informacional (...). (SOUZA, 2005, p.37).

Verifica-se as bases dos conceitos informacionais na REDE SUAS observando as contradições das falas e das práticas para que sejam questionadas do ponto de vista do quadro referencial teórico da Revolução Informacional. Nesse sentido,

podem-se verificar fatores ideológicos limitantes aqueles que bloqueiam o fomento da correlação de forças sociais, conformando os conflitos de classe. E os fatores potencializadores são aquelas que operam a ruptura de padrões de comportamento político e aperfeiçoa os recursos analógicos e digitais de enlaçamento informacional no sentido político ajustada à perspectiva da Revolução Informacional na crítica à lógica do capital (SOUZA, 2005).

Realizei, ainda, uma revisão de literatura técnica de análise documental com as seguintes categorias-chave: projeto societário (Netto (1996)), competências e habilidades informacionais do Serviço Social (Tapajós (2003), Souza (1998), Colmán (1998)), o Código de Ética e a Lei de Regulamentação da profissão.

CAPÍTULO 1

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E PRÁXIS INFORMACIONAL

No campo do debate filosófico, sociológico e político contemporâneo observa-se uma crescente referência sobre os impactos das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação. Vários autores¹⁰ vêm chamando a atenção para a correlação entre a atual crise estrutural do capitalismo e a maneira como o capital vem se apropriando dessa infra-estrutura sócio-técnica com desdobramentos nas várias dimensões da vida social. Muitos desses estudos assinalam a exaustão do padrão capitalista monopolista fundado num regime de acumulação rígido (fordista-keynesianismo) para adotar o capitalismo monopolista contemporâneo baseado num modo de regulação flexível, houve uma adoção de uma nova estrutura organizacional e técnica, que prioriza serviços e produtos baseados em recursos como a informação.

A absorção da tecnologia tem motivações estruturais na dinâmica do capitalismo contemporâneo, portanto não se pode vê-la sob um único prisma, sob o risco de cometer unilateralidades na análise. Esse é um processo histórico-estrutural porque, ao mesmo tempo em que inibe, quando transformada em valor-de-troca, libera potencialidades humanas quando apropriada socialmente em valor-de-uso.

Como, então, uma categoria profissional, que ocupa um lugar na especialização sócio-técnica do trabalho (no caso, o Serviço Social), pode desenvolver suas competências e habilidades sem submeter-se à lógica do uso da tecnologia a serviço da acumulação de poder e renda, em detrimento do conjunto da sociedade? Assim, faz-se necessário um mapeamento das diferentes tendências e interpretações teóricas sobre os limites e potencialidades das NTIC's.

O desafio é verificar se esta estrutura, baseada em tecnologia, está ofuscando as relações sociais ou, ainda, excluindo atores sociais. Verificamos que diversos fatores antagônicos perpassam este processo, como a centralização que determina e delimita a participação dos atores.

¹⁰ Ressalto nos pontos a seguir os trabalhos de Lojkine (1995), Castells (2003), Souza (1998/2005), Rosa (1995), Colmán (1998), Tapajós (2003), Faleiros (1996) e Bogado (2006).

Esse novo cenário requer novas competências e habilidades às mudanças constantes. Portanto, a tecnologia por ela mesma não estabelece benefício social, mas cabe aos atores envolvidos conduzirem as mudanças para um direcionamento social, já que este não é um subproduto das máquinas, mas das relações políticas, econômicas e sociais.

Para aprofundarmos uma visão crítica desse processo contemporâneo, faz-se necessário uma síntese das principais perspectivas sobre os conceitos-chave: Revolução Informacional, Sociedade em Redes, Tecnologia da Informação (TI) e Práxis Informacional (PI). E, ainda, as principais vertentes do projeto ético-político da profissão baseadas em Netto (1996).

1.1. A Revolução Informacional

Os argumentos da Revolução Informacional adotados neste trabalho são aqueles desenvolvidos na obra de Jean Lojkin¹¹ e Paul Boccara (1984)¹², que afirmam ser esta transbordante à lógica do capital, inserindo novas contradições e novas possibilidades. Apenas comparável à invenção da ferramenta e da escrita, e ultrapassa a revolução industrial do século XVIII (LOJKINE, 1995).

A Revolução Informacional é:

(...) primeiramente, uma revolução tecnológica de conjunto, que se segue à revolução industrial em vias de terminar. Mas é muito mais que isto: constitui o anúncio e a potencialidade de uma nova civilização, pós-mercantil, emergente da ultrapassagem de uma divisão que opõe os homens desde que existem as sociedades de classe: divisão entre os que produzem e os que dirigem a sociedade, divisão já dada entre os que rezavam, os escribas-sacerdotes administradores dos templos, e os que trabalhavam para eles. A divisão social entre os que têm o monopólio do pensamento e aqueles que são excluídos deste exercício está posta em questão - ou, mais exatamente, seu questionamento torna-se hoje um problema social real a escala de toda humanidade. (LOJKINE, 1995, p.12).

Lojkin (1995) relaciona as metamorfoses atuais aos processos de desenvolvimento da categoria marxiana de forças produtivas, colocando as condições da transformação do mundo do trabalho. Tais contradições, segundo o autor, vêm liberando a recomposição política do trabalho na forma dos sujeitos coletivizados em

¹¹ Ressalto para o presente debate os aspectos principais retirados de sua obra *A Revolução Informacional* apresentada na França em 1992 e publicada no Brasil em 1995.

¹² Apud SOUZA, Perci Coelho de. Potencialidades políticas nas práticas de comunicação da CUT: o uso

rede para se tornarem compatíveis a essa nova realidade emergente.

É nessa perspectiva crítica que se pode evidenciar a dinâmica social e técnica do trabalho inserido no modo de produção capitalista, em que o sujeito, sob as consequências desta revolução, vem incorporando o capital na sua forma de organização produtiva as NTIC's, não reduzindo os ínfimos ajustes na produtividade aparente do capital. Deve-se, portanto, ter em vista que este novo aparato não se reduz a noção de instrumental técnico, mas uma plataforma sócio-técnica fundamentada na contradição fundamental capital / trabalho¹³.

Há, porém, que ressaltar a distinção entre a Revolução Industrial e a Revolução Informacional. A primeira conta com características de especialização, padronização, reprodução rígida e continuidade da cadeia produtiva. A segunda já envolve processos de polifuncionalidade, flexibilidade, coordenação de vários usos das máquinas informacionais, organizada em rede descentralizada, meios de circulação material e imaterial (informacional), interação do trabalho produtivo e improdutivo e inter-relações com um caráter novo de interpenetração entre ciência e produção. Onde a base material decorre do grau de desenvolvimento e da instalação de elementos que inovam as *condições gerais da produção*¹⁴ social nos territórios.

Segundo Lojkine (1995), essa revolução exige polivalência, formação qualificadora, pluridisciplinar e responsabilidade. Não sendo restrita somente à classe trabalhadora, mas envolve todo o conjunto de assalariados de serviços.

O autor distingue, ainda, dois distantes pólos: o dos detentores quase exclusivos de informações estratégicas, localizados em poucas metrópoles em grandes centros de pesquisa, muitos ligados às grandes empresas multinacionais; e o outro pólo do mundo, analfabeto, que nem atingiu plenamente o período da industrialização, estando sendo colocado à margem das economias da informação. Onde a nova organização dos fluxos de informação fica a cargo dos detentores de conhecimento e tecnologia, ou seja, essa revolução acarreta para a humanidade uma nova forma de divisão social, entre os que têm monopólio do pensamento e os que estão excluídos

da Internet e o Platô Informacional do DF. Brasília: UFRJ, 2005.

¹³ Como definição dessa "plataforma", Souza (2005) propõe o conceito de Platô Informacional que trata da nova condição urbano-informacional se impondo e reconvertendo o território produzido pelas relações sociais via redes telemáticas com tendências a ultrapassar o padrão tradicional da divisão sócio-técnica urbano-industrial.

¹⁴ Em *O Capital* de Marx apud Lojkine (1995).

deste exercício.

Do trabalhador, é cobrado o conhecimento de técnicas informacionais, trabalharem em grupo, ter noção de supervisão e de coordenação. Esses novos produtores precisam se comunicar e intervir em equipe para ter uma real circulação de informações, em contrapartida tem a seletividade da informação imposta pelo capital que contradiz o caráter socializante das redes descentralizadas.

Sobre a política, Lojkine (1995) afirma que o problema não está na tecnologia, mas nos padrões vigentes de gestão dos sistemas de controle, circuitos e fluxos informacionais. Estes estariam direcionados para a segregação da informação estratégica entre aqueles que concebem e organizam e de outro lado, aqueles que executam a produção. Desta forma, os potenciais desta revolução estariam diminuídos pelos círculos viciosos na socialização do acesso às NTIC's, conforme coloca este autor.

As máquinas-ferramentas, depois que o maquinismo da grande indústria, impuseram-se no sistema capitalista como o melhor método para “dispensar o trabalho humano ou reduzir seu preço” (Marx); igualmente, as Tecnologias da Informação são vistas hoje, pela maioria dos dirigentes empresariais, como métodos ideais e para reduzir os custos da mão-de-obra e controlar o trabalho dos operadores. (LOJKINE, 1995, p.310).

A inflexão fundamental da passagem Revolução Industrial para Revolução Informacional se processou na passagem da máquina-ferramenta para máquina-auto-regulada, pois à medida que as forças produtivas humanas vão se ampliando, vão sendo exigidas funções intelectuais crescentes.

Nessa revolução o acesso se dá de forma diversa estabelecendo outros desafios bem como novas oportunidades. Nas palavras de Lojkine isto se torna muito claro:

Ao passo que a máquina ferramenta estava circunscrita ao setor industrial e marcava uma divisão fundamental entre a produção e os serviços entre o espaço da fábrica e o da cidade, a revolução informacional coloca no primeiro plano as potencialidades e a exigência de superação desta divisão - (...) uma estreita interconexão entre produção e serviços, espaço profissional e espaço residencial, empresas, laboratórios e coletividades territoriais. (LOJKINE, 1995, p.308).

O autor explicita que as máquinas atuais, incorporadas de funções cerebrais, alteram a relação anterior homem-máquina, desorganizando as relações de cooperação e socialização do trabalho, em que apenas serão equacionados os círculos viciosos,

quando seus processos forem desierarquizados e descongestionados, possibilitando uma comunicação livre e horizontalizada entre todos os atores envolvidos.

Dessa reflexão lojkineana deriva-se à idéia de um novo sujeito histórico, resultado dessa mutação sócio-técnica¹⁵, rompendo com essa divisão, constituindo-se na recomposição da classe trabalhadora por meio da incorporação entre trabalho material e imaterial (informacional). Podemos destacar o surgimento do sujeito-rede como tendência desse processo para além da lógica do capital¹⁶.

Nesse sentido, para Lojkine (1995) a comunicação humana não é mais exclusiva dos gestores da informação, mas se expande, adentrando a esfera da produção e impõe uma relação direta com o usuário.

A partir de agora, a comunicação entre os sujeitos deixa de ser privilégio dos gestores da informação, expandindo-se amplamente, em especial nos espaços de produção, onde, progressivamente, se impõe a relação direta entre “prestadores de serviços” e usuários. (...). Nesse sentido, estamos muito distanciados das formas de dependência hierárquica e clientelistas de sociedades pré-mercantis, feudais ou despóticas mas, também, estamos igualmente longe de formas de concorrência cegas e elitistas, engendradas pelo capitalismo mercantil (...) quando o próprio controle da informação exige a mobilização de todas as inteligências. (LOJKINE, 1995, p.309).

Nessa mesma direção, o autor ressalta que para proporcionar um acesso amplo é necessária a apropriação de todos os condutos dessa revolução, apesar de todas as suas potencialidades e contradições, como afirma Lojkine:

(...) conscientes ou não, usuários das Novas Tecnologias da Informação, promotores de novas cooperações entre indústrias e serviços como o foram no passado, todos os usuários da máquina-ferramenta são confrontados com as suas potencialidades contraditórias. Contudo, se confere aos desafios atuais da revolução informacional toda a sua significação cultural, política e ética, pode-se afirmar que o movimento social que deve realizá-la ainda pertence ao futuro. (LOJKINE, 1995, p.310/311).

Para Lojkine (1995), a Revolução Informacional prioriza as funções informacionais, o que para o autor não significa priorização das atividades de serviço. Mas uma interpenetração complexa entre inovação, concepção e fabricação, ciência e

¹⁵ A dinâmica da mutação sócio-técnica é uma nova dimensão espaço-temporal, como sugere Lojkine (1995), onde esta faz emergir um novo sujeito coletivo, resultante das contradições e enfrentamento da relação capital/trabalho, alteradas pela Revolução Informacional.

¹⁶ “O surgimento do sujeito-rede é uma tendência desse processo histórico. Coloca-se como a relação social por excelência das redes telemáticas, resultantes da Revolução Informacional, fazendo dinamizar as relações sócio-produtivas, como tendência para além da lógica do capital.” (SOUZA, 2005, p.161).

experiência. E, ainda, segundo este autor, a conformação de um sistema técnico não é uma novidade de nosso tempo, muito menos fruto das novas TI.

1.2. A Sociedade em Redes e a Tecnologia da Informação

A integração do homem e da máquina, segundo Castells (2003), está alterando o modo pelo qual nascemos, vivemos, aprendemos, produzimos, consumimos, sonhamos, lutamos ou morremos. Nesse sentido, este autor propõe a chamada Sociedade em Redes, sendo esta baseada no modo informacional de desenvolvimento, em que a fonte de produtividade desta está na geração de conhecimentos, de processamento da informação e na comunicação de símbolos. Assim, nesta Sociedade em Redes, objetiva-se o desenvolvimento tecnológico e um acúmulo de conhecimentos em níveis cada vez mais complexos para processar a informação. Portanto, a revolução da Tecnologia da Informação e a reestruturação do capitalismo introduziram uma nova forma de sociedade – a Sociedade em Redes (CASTELLS, 2003).

Nessa nova sociedade, interconectada por redes de informação e comunicação, as relações de trabalho serão modificadas para se adequar a essa nova demanda do mercado de trabalho. Começam a ser delineadas três linhas de trabalhadores: 1) os do mercado informal; 2) os autônomos; 3) e os subcontratados periféricos (CASTELLS, 2003).

Para tanto, é crucial entender o conceito de rede:

As redes constituem a nova morfologia das nossas sociedades, e a difusão da lógica da rede modifica substancialmente a operação e os produtos nos processos de produção, experiência, poder e cultura. Enquanto que a forma de rede de organização social existiu noutros tempos e noutros espaços, o paradigma da nova tecnologia de informação fornece o material de base para sua expansão hegemônica por toda a estrutura social. Mais, defendo que esta lógica da rede induz uma determinação social de um nível mais elevado do que aquela dos interesses sociais específicos expressos através das redes: o poder dos fluxos assume supremacia sobre os fluxos de poder. (...) As redes são estruturas abertas, com o potencial de se expandirem sem limites, integrando novos nós desde que sejam capazes de comunicar dentro da rede, nomeadamente desde que partilhem os mesmos códigos de comunicação (por exemplo, valores ou objetivos de desempenho). Uma estrutura social com base na rede é um sistema altamente dinâmico e aberto, susceptível de inovar sem ameaçar o seu próprio equilíbrio. (Castells apud Stoer, 2003, p.1199).

Segundo Castells (2003), a comunicação molda a cultura. A Internet está permeando o imaginário das pessoas, dos governos, das corporações, e de todas as demais instituições humanas, produzindo uma emergente cultura da virtualidade real.

E a existência de vários interesses e culturas na rede tomou forma na World Wide Web (WWW), uma flexível "rede das redes" na Internet, onde indivíduos, instituições, empresas e associações criam seus próprios sites com uma variada colagem de textos, imagens e sons.

Na conclusão de seu livro, Castells (2003) considera que, numa perspectiva histórica mais ampla, a Sociedade em Redes representa uma mudança qualitativa na experiência humana. Pode-se, então, falar de Sociedade da Informação como um elemento da Sociedade em Redes, onde ambas são baseadas nas NTIC's.

A Sociedade da Informação é um modelo de sociedade baseado na informação. É o resultado de um conjunto de transformações políticas, sociais e econômicas, onde é ressaltada a rápida convergência tecnológica na interface de diferentes técnicas. E possui o discurso de novas oportunidades de crescimento por meio da criação de novas formas de emprego e maior eficiência no uso da informação.

Castells (2003) diz que esta revolução é técnica por estar centrada nos procedimentos informacionais remodelando em ritmo acelerado os fundamentos materiais pré-estabelecidos pela sociedade industrial.

Segundo o mesmo autor, é a capacidade de cada Estado, sociedade ou organização em criar e monitorar a informação que decidirá a participação ou o acesso à Sociedade da Informação. É papel das diferentes áreas e instituições que lidam com os avanços informacionais, a otimização de processos formais de comunicação e gestão do conhecimento onde se estabeleça equilíbrio das fases de tratamento da informação: organização, armazenamento ou estocagem e disseminação ou comunicação.

A Sociedade da Informação tem como pilares as NTIC's, onde a integração destas em redes, modifica profundamente os meios de produção de formas de distribuição dos modos de consumo e o funcionamento da sociedade. Apresenta-nos mudanças inovadoras a cada dia. A utilização do conhecimento se dá sob nova forma de produzir bens, serviços e funções, requerendo uma formação e habilidades diferentes, superiores à era industrial (CASTELLS, 2003). Esta sociedade também é marcada pela utilização intensiva de sistemas informatizados e de inteligência artificial em seu

cotidiano.

Para aprofundarmos a problemática é necessária a elucidação do que seriam as NTIC's. Estas se referem a um conjunto de técnicas desenvolvidas nas últimas três décadas e que, segundo Castells (2003), não podem ser comparadas às técnicas anteriores por serem pouco relacionadas à mecanização.

Assim, o termo Tecnologia de Informação e de Comunicação designa muito mais procedimentos que componentes técnicos, representando um sistema que agrupa procedimentos e componentes de base. Desenvolveram-se da interface de três grandes áreas: a informática, a micro-eletrônica e as telecomunicações. A informática contribuiu com os meios que permitiram o tratamento dos dados representando as informações, a micro-eletrônica permitiram associar sons, imagens e a numeralização dos dados e as telecomunicações a serem compreendidas como as “redes” permitiram a transferência das informações colocadas em comunicação como um “serviço”.

De acordo com Castells (2003), as características dessas tecnologias seriam: tecnologias para agir sobre a informação; penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias; lógica de redes; flexibilidade; crescente convergência das tecnologias específicas para um sistema altamente integrado. Em suma, a TI compreende todos os recursos tecnológicos para armazenagem, tratamento e recuperação de dados, que são então transformados em informações úteis à sociedade.

Já para Lojkin (1995) as chamadas novas Tecnologias da Informação são fontes de potencialidade revolucionárias para a humanidade, uma vez que podem suscitar a emergência de uma sociedade pós-mercantil. E esse autor coloca ainda que, ao falar em TI, deve-se ter claro que para o capitalismo, a informação é o mesmo que mercadoria. Segundo este mesmo autor,

(...) a Revolução Informacional – especialmente as novas cooperações entre serviços e produção -, o instrumento informático pode permitir, conectado a outras novas técnicas de telecomunicação, a criação, a circulação e a estocagem de uma imensa massa de informações outrora monopolizadas, e em parte esterilizadas, por uma pequena elite de trabalhadores intelectuais. (LOJKINE, 1995, p.14-15).

Esse autor coloca que o emprego das NTIC's desponta duas tendências: de um lado, o tratamento de transações isoladas, padronizadas, visando a extrair cada vez mais sobretrabalho de cada trabalhador, restringindo ou até suprimindo as atividades de coordenação interpessoal, e de outro lado, a integração do conjunto das informações disponíveis, em função da prestação de serviços usuários, visando à elevação do nível

de competência de cada trabalhador, particularmente no que se refere à sua capacidade comunicacional e ao conhecimento dos usuários. O primeiro caso, tanto nas organizações estatais quanto nas empresariais, o uso das NTIC's com atividades integradas por sistemas de redes pode aparecer círculos viciosos.

Lojkin (1995) indica quatro fatores de crise: as regras gerais, de lucratividade ou produtividade aparente do trabalho, começam a opor-se às regras particulares ao viabilizarem o acesso visível a um único banco de dados informatizados; a centralização do poder estratégico se opõe à descentralização das decisões operacionais, quando os direitos de acesso, limitados a certas informações, tendem a dissociar a direção dos demais integrantes do quadro pessoal; a superposição de domínios de competência provoca incongruências no quadro de referências, acompanhadas de reações de retenção de informações; e, por último, a competição entre os trabalhadores agrava o desenvolvimento de relações paralelas de poder.

O autor, portanto, discute a possibilidade de eliminar esses bloqueios e, com suporte das NTIC's, questionar a tradicional divisão entre os que pensam, administram e dirigem, e os que executam; segundo ele, consiste nessa divisão a causa principal dos bócios burocráticos e das congestões informacionais (RAMOS, 2002).

O sistema de produção capitalista está passando por uma reestruturação que desencadeia novas formas e resultados para as TI. Segundo Castells (2003),

Os meios e formas dessa reestruturação são diversos, e dependem da capacidade tecnológica, cultura política e tradições ligadas ao trabalho. Assim este novo paradigma informacional não é um simples modelo, mas uma mescla de interação histórica entre transformação tecnológica, políticas e ação social conflituosa. (CASTELLS, 2003, p.234)

Este paradigma, além de se basear nas informações como um de seus principais modos de organização, possui também uma complexa articulação política e se vale de estratégias econômicas. Castells (2003) apresenta à sociedade um paradigma aberto socialmente e administrado politicamente, cuja característica principal é a tecnologia, onde o processo de inovação técnica tem causado mudanças consideráveis no padrão de sociabilidade.

1.2.1. Tecnologia da Informação no Serviço Social

Sobre a relação TI e o Serviço Social, podemos destacar o primeiro autor brasileiro - Rosa (1996). Ele apresenta o conceito e apresenta as limitações da incorporação pela profissão.

(...) opto por tratar o tema como Informação Tecnológica - IT e Serviço Social, pois IT consagrou-se nos meios acadêmicos internacionais como o conceito mais adequado para tratar das inovações tecnológicas por incluir desde o vídeo interativo à informática. Refere-se em particular ao uso dos computadores e das tecnologias da comunicação na organização da informação. (ROSA, 1996, p.137).

Essas limitações foram retiradas da experiência dos assistentes sociais europeus e americanos, em que ao tratar da revolução da informática, segundo Rosa (1996), estes vêm naturalizando-a e negligenciando a questão do acesso, pois explora os novos instrumentos tecnológicos apoiado nas barreiras instrumentais da profissão e no campo das inovações objetivas. Rosa (1996) demonstrou que não só os produtos em IT, como também seus conteúdos e métodos, são hegemonicamente representantes da perspectiva ideopolítica em que ainda predominam traços da prática tradicional e de corte conservador da profissão.

Rosa (1995) coloca que o medo da nova tecnologia não é privilégio dos assistentes sociais. Inúmeras publicações analisam a síndrome da resistência às inovações tecnológicas, fenômeno que atinge profissionais de todas as áreas do conhecimento. Também observa que paulatinamente os assistentes sociais vencem seus medos e encontram situações onde a IT propicia um aperfeiçoamento dos serviços prestados aos usuários.

Esse mesmo autor afirma que a trajetória da IT no Serviço Social europeu inicia-se com uma forte resistência dos profissionais em introduzi-la como ferramenta de trabalho. No início sua penetração se deu predominantemente na área do planejamento e administração dos serviços das instituições. Hoje, utilizam-se computadores na capacitação profissional, em metodologia de grupo, caso e comunidade, com preocupações de realizar trabalhos: terapêuticos, preventivos e de defesa de direitos, buscando propiciar o fortalecimento do usuário e garantir a qualidade de vida destes em geral e, particularmente, dos idosos e das pessoas com deficiência. Este autor afirma que o computador é um instrumento que depende do saber específico do profissional que o manuseia.

Nessa mesma direção, Colmán (2003) reflete sobre o processo de trabalho

do assistente social e a formação profissional no uso das Tecnologias da Informação. Este autor coloca que as necessidades da gestão das políticas sociais e estas, na medida em que são compelidas aos ajustes neoliberais, adotam critérios administrativos semelhantes aos das empresas capitalistas. O próprio Estado utiliza crescentemente sistemas informatizados e redes na gestão das políticas públicas, equiparando, assim, às formas de organização do trabalho vigentes nas empresas privadas. Este se utiliza de Iamamoto para fazer a seguinte ressalva:

Possibilidades novas de trabalho se apresentam e necessitam ser apropriadas, decifradas e desenvolvidas; se os assistentes sociais não o fizerem, outros farão, absorvendo progressivamente espaços ocupacionais até então a eles reservados. Aqueles que ficarem prisioneiros de uma visão burocrática e rotineira do papel do assistente social e de seu trabalho entenderão como, “desprofissionalização” ou “desvio de funções” as alterações que vêm se processando. (IAMAMOTO, 2003, p.48).

Outra autora do Serviço Social que fala das TI é Luziele Tapajós, em sua tese “Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos Direitos Sociais”, publicada em 2003. Nessa tese, a autora tem como objeto de estudo a utilização de novas tecnologias no âmbito das políticas públicas de Seguridade Social no Brasil, destacando as TI no intuito de mostrar a sua utilização na gestão das políticas públicas na perspectiva da democratização e do controle social.

Ela examina o cenário dos avanços tecnológicos e as alterações substantivas na sociedade contemporânea, no que diz respeito à estruturação e acesso das informações referentes às políticas de Seguridade Social. Verifica não só a aplicação concreta das TI, mas também os esforços empregados na construção de um novo conceito e uso da informação para a concretização destas políticas públicas.

Sendo assim, Tapajós (2003) divide sua tese em três eixos. O primeiro pondera as alterações em curso, mostrando que possuem laços diretos com as formas de reprodução do capital e são elementos constitutivos destas formas em produção. O segundo enfoca a importância da aplicação dos aportes tecnológicos no governo nacional, atestando as importantes alterações efetuadas em todos os setores da administração pública. O terceiro eixo coloca o reconhecimento da possibilidade da utilização dos novos aportes tecnológicos direcionados para uma outra perspectiva que não aborde somente a prestação de serviços governamentais.

Tapajós (2003) define como categoria a *Informação Social*, que consiste em

fonte de estratégias e arena para a construção dos novos espaços públicos e para a realização dos direitos e políticas da área da Seguridade Social. Assim, a autora cogita a associação de TI com a área da proteção social, como componente estratégico para a democratização e o controle social dos direitos sociais, atribuindo nova consistência às providências políticas e operacionais relativas aos compromissos e ao ideário político que conformou as bases do sistema de Seguridade Social no Brasil na Constituição Brasileira de 1988.

Nesse sentido, em sua tese, Tapajós (2003) propõe a associação dos sistemas de informação com a área da Seguridade Social, com o objetivo de ampliar o conhecimento e a utilização por parte dos trabalhadores sociais.

Isso significa o aprimoramento de uma nova ordem de recursos, que pode representar a construção de inovadoras forças e atores, na perspectiva de implementação de políticas públicas e de um debate enriquecido das forças sociais, no tempo das atuais e futuras tecnologias. A este novo combate e a esta nova arena de possibilidades podem estar aliados os sistemas computacionais refinados, a elaboração de programas de condicionamento, de estocagem, de processamento de dados e de imagens do campo próprio das políticas, e a sua disseminação numa rede vital de interesses, a sedimentarem uma ordenação lógica das informações relevantes à construção de uma esfera pública e democrática para a cidadania. (TAPAJÓS, 2003, p.23).

Coloca, portanto, que esta proposição não é utópica, pois trata da produção teórica, das análises institucionais, das avaliações políticas e da própria proposta brasileira em preparar o país para a entrada no ambiente da Sociedade da Informação.

Por último, ressalta Bogado (2006) que defende em sua dissertação a idéia da “Influência das Tecnologias da Informação no processo de trabalho do Assistente Social”, colocando a ótica dos profissionais de Londrina e Região por meio de uma pesquisa exploratória.

A autora afirma que o desenvolvimento de aplicações informáticas consiste na adaptação de recursos às especificidades da profissão, não tratando somente da utilização simples dos computadores como máquinas de escrever ou calculadoras mais sofisticadas, mas de adequar criativamente às necessidades do Serviço Social as possibilidades de manipulação de dados que os computadores e as redes permitem.

Portanto, Bogado (2006) trata das TI e a apropriação que a profissão faz dela, demonstrando algumas aplicações tecnológicas que foram desenvolvidas na esfera internacional e nacional da profissão. Colocando, ainda, a preocupação de como

identificar o uso das TI no seio da profissão. Nesse sentido, ela verificou a possibilidade e a importância da utilização destas no campo do Serviço Social.

1.3. Práxis Informacional

Na perspectiva da Escola Marxista Francesa da Revolução Informacional é que se baseia uma visão crítica desse processo em curso, sendo primordial termos em vista a Práxis Informacional, para efetivar uma análise mais voltada à apropriação crítica do aparato tecnológico, tanto no ponto de vista da sua implementação quanto no uso das NTIC's nos postos de trabalho.

Souza (2000) coloca que a sociedade passa a conviver com novos parâmetros de expressão de linguagem que recondicionam os cenários estratégicos da esfera pública – o espaço público publicado, onde a Internet tem a maior expressão. Esta

(...) são redes tradicionalmente excluídas dos espaços da mídia tradicional e que são agora produtores de informação on line, disputando um campo ainda em aberto de audiência pública potencial. (SOUZA, 2000, p.268).

Sendo assim, Souza (1998) chama a atenção para uma nova categoria relacionada ao Serviço Social, a *Práxis Informacional - P.I.*, sobre a perspectiva da Revolução Informacional de Lojkin, que sugere uma potencialidade do domínio estratégico da Informática, que pode ser entendida como sendo:

(...) nada mais (...) do que o reconhecimento histórico de que o Serviço Social só se justifica, política e eticamente, nesta sociedade, na luta para superação da desigualdade social. É na maneira como tratamos à informação que encontraremos a essência de sua identidade histórico-profissional. Por este motivo, compreende-se que Práxis Informacional (P.I.), ocorre quando o profissional é capaz de agregar valor e historicidade a determinada informação, associando competência estratégica com habilidade técnica para coletivizá-la através de redes de fortalecimento dos sujeitos-usuários do Serviço Social. Dependendo de onde, como e porque se acessa, processa e usufrui desta informação, veiculada por uma rede de sujeitos, estar-se-á ou não realizando Práxis Informacional. (SOUZA, 1998, p.11).

Neste sentido, contrapõe-se aos limites implícitos na estratégia da mera incorporação e/ou adaptação, segundo a ótica do paradigma da TI (SOUZA, 1998).

Quando falamos em práxis temos como concepção uma teoria não dissociada da prática e por excelência crítica, tendo como fundamento a totalidade de contrários, elementos da continuidade e processos de rupturas e de ultrapassagens. E tal

como indica Lojkin (1995), por “Informacional” entende-se o momento de transformações profundas pelo qual passa toda a sociedade, que se processa no interior mesmo do seu modelo de desenvolvimento econômico, social e político, e que ao imprimir uma mutação radical, repercute direta e indiretamente nas mediações que compõem o complexo societário contemporâneo (SOUZA, 1998).

A informação estratégica, quando informatizada e associada às NTIC's, pode propiciar à prática profissional efetividade na articulação de forças sociais, cuja potencialidade histórica e oportunidade política deve ser exercitada e explorada, por que jamais foi vivida pela profissão: oportunidade de interação e articulação de forças em redes on-line de informação (SOUZA, 1998).

Segundo adverte Souza (1998), vão sendo reconceitualizados os conceitos de tempo, lugar, valor e produto dentro de uma dinâmica imposta à nova prática profissional, questionando as mediações tradicionais e recolocando novas necessidades estratégicas (mais do que técnicas), novas competências (mais do que habilidades específicas), posicionamento ético (mais do que submissão político-institucional). O autor, dessa maneira, coloca que esse processo de habilitação do Serviço Social, no sentido de intervir nas expressões da Questão Social¹⁷, parte atualmente do esforço de análise das transformações societárias contemporâneas.

Dentro da P.I., o conceito de redes “requer a discussão da rede como uma potência social e política e não meramente como uso de possibilidades tecnológicas” (SOUZA, 2002, p.259). Isso implica em tratar a questão da informação sob três dimensões fundamentais: tempo, espaço e sujeito. O tempo é a relação social que se define pela agenda pública dos conflitos sociais, manifestada em diferentes territórios, e mediada pelas redes on-line de comunicação em tempo real. O espaço remete à particularidade da noção espaço na sua relação com o tempo. E o sujeito é visto como historicamente definido, seguindo o pensamento marxista, esse é um sujeito-rede, posto que a

(...) Práxis Informacional é efetivada pelo novo sujeito em formação, que realiza a potencialidade das redes de “cooperação política” ao rearticular a relação entre o tempo e o espaço, redimensionando-a, econômica, social e politicamente, na conquista dos sentidos do

¹⁷ “Questão Social apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade”. (IAMAMOTO, 1999, p.27).

espaço público. (SOUZA, 2002, p.262).

Desta forma, desvendar o uso da máquina e de sua potencialidade na prática profissional do Serviço Social constitui-se o atual desafio. Acredita-se ser esta uma nova tarefa que se impõe a todos os profissionais preocupados e vinculados, de uma maneira ou de outra, a um projeto de transformação societal, na busca da construção de condições materiais de igualdade social.

Na Práxis Informacional, não está em debate a oposição de quem tem acesso, domina ou usufrui a ferramenta tecnológica. Mas induzir à percepção de que, nas revoluções tecnológicas, encontram-se novas potencialidades para superação do conservadorismo e fortalecimento de lutas históricas, sem que, por isso, se dê chance ao reacionarismo, maquiado em posturas “tecnológicas”. Em última análise, a Práxis Informacional é o reconhecimento histórico do Serviço Social na luta pela superação da desigualdade social, atualmente, no modo em que esta perspectiva trata a informação (SOUZA, 1998).

A P.I., portanto, constitui paradigma teórico-metodológico que (re)afirma o projeto ético-político profissional de ruptura com o conservadorismo, esta última arraigada a determinados dogmatismos, aliena-se ante as evidências da Revolução Tecnológica e se desatualiza para enfrentar as novas demandas e desafios pelos quais passam as transformações sócio-técnicas do trabalho.

A Revolução Informacional é permeada de caráter sócio-político, em que a Informática se configura como apreensão de um novo modo de produzir e, ao mesmo tempo, apreensão de uma nova plataforma de se comunicar. Nesse sentido, surge à possibilidade de se questionar o paradigma da organização social do trabalho e os padrões normativos que sempre separam aqueles que planejam daqueles que executam a produção social (SOUZA, 2000). Dessa forma, as chamadas NTIC's tanto pode agravar os procedimentos concentradores excludentes do trabalho como pode também propiciar novas potencialidades a projetos emancipadores da força de trabalho.

Portanto, é necessário dinamizar a informação como fator preponderante do fortalecimento da capacidade dos sujeitos de se representarem numa determinada sociedade (FALEIROS, 1989), o que constitui a essência da proposição em P.I.

1.4. O papel das Redes de Informação no futuro da profissão

Neste ponto destaco a problemática das Redes de Informação no futuro do Serviço Social, ressaltando o trabalho de Faleiros (2001/1996)¹⁸. Para este autor, a globalização e o desenvolvimento tecnológico tem desencadeado mudança significativa nas formas de produção e no uso da informática e da robótica. E com o advento da Revolução Informacional, surgem condições que motivam mutações objetivas e subjetivas da sociedade, e estas interferem na ação dos sujeitos sobre os quais atua o assistente social (FALEIROS, 1996). Aqui as tecnologias são vistas como modo de emancipar os usuários com um trabalho em redes.

A tecnologia é um instrumento de modernização e, ao mesmo tempo, de organização de redes comunitárias e de grupos, de fortalecimento do poder da população. O uso da informática facilita o acesso do usuário ao próprio prontuário, embora tenha servido também ao controle desse mesmo usuário. (FALEIROS, 1996, p.32).

Desta forma, a profissão deve ter cuidado com o proposto pelo projeto conservador, que indica um novo instrumental de ação, mas acaba justificando a ordem dominante existente e mantém as relações que estruturam a sociedade.

Para tanto é necessário um olhar e uso crítico das novas tecnologias, em que a informação é colocada como eixo central para o exercício da cidadania, para subsidiar a tomada de decisões e para gestão da sociedade. E é por meio da informática que é possível produzir e obter informação de forma mais coletiva, participativa, qualidade e mais barata. Esse olhar, que revela um uso estratégico das novas tecnologias, traz para o Serviço Social novas possibilidades (FALEIROS, 1996).

A rede de computadores, a Internet, abre espaços para obter conhecimento do Estado, de seus recursos, e dos itinerários Institucionais, como para construir estratégias de articulação entre os grupos e movimentos e entre os indivíduos. A tecnologia é importante instrumento de modernização e, ao mesmo tempo, de organização de redes comunitárias de grupos. (FALEIROS, 1996, p.32).

Assim, numa perspectiva estratégica, o assistente social deve não apenas manipular a técnica, como também influenciar nos seus pressupostos para intervir nas relações sociais. O domínio da informática é condição para o exercício da profissão,

¹⁸ Utilizo dois artigos fundamentais para entender esse processo. O seu artigo “Desafios do Serviço Social na era da globalização” (2001), onde o autor coloca a questão das mudanças nas condições e processos do trabalho do Assistente Social; e “Serviço Social: questões presentes para o futuro” (1996), que propõe algumas reflexões sobre a profissão, levando em conta a dinâmica dos profissionais e o contexto em que estão inseridos.

pois este é um dos caminhos para fortalecer a organização da categoria e para divulgar os conhecimentos por ela produzidos (FALEIROS, 1996).

Para tanto, é crucial o Serviço Social colocar condições teórico-metodológicas frente aos novos desafios, atentando ao que nos indica Faleiros (1996) quando propõe uma metodologia para Serviço Social que privilegie a articulação de forças, rompendo com o conservadorismo da profissão.

O processo de aprendizagem desse profissional, além de ser permanentemente exigido pela sociedade como requisito de vida, da velocidade tecnológica, da competitividade e da reflexão crítica, deve ainda aprofundar e reorientar sua tradição capacitadora, deixando de lado o caráter de adaptação, de treinamento, reforço de hábitos, e adotando a perspectiva crítica.

Nesse contexto, o usuário não pode estar separado, posto que o trabalho em redes implica a participação dos usuários envolvidos. É em razão deles que a rede se estrutura com o objetivo de promover seu protagonismo. Portanto, o trabalho em rede pressupõe uma atividade aberta e flexível que amplia, reduz ou modifica de acordo com o movimento dos atores envolvidos (FALEIROS, 2001).

Porém, as redes podem se tornar apenas respostas simbólicas, dando a impressão de que há participação e envolvimento da sociedade. Tem que se ter em mente que o trabalho em redes é uma construção histórico-política que depende do contexto e dos atores envolvidos, revelando os conflitos das relações sociais. É aí que se insere o Serviço Social, para propiciar o empoderamento dos dominados por meio do fortalecimento do seu poder (FALEIROS, 2001).

1.4.1. As cinco vertentes do projeto ético-político profissional

Netto (1999) afirma que a ação humana, seja individual ou coletiva, tendo em sua base necessidades e interesses, implicará na realização de um projeto, que é uma antecipação ideal da finalidade em que deseja alcançar, com a colocação dos valores legitimadores e a escolha dos meios para atingí-lo.

Sendo assim, os projetos profissionais apresentam a auto-imagem da profissão, elegem os valores que legitimam socialmente, delimitam os objetivos e funções, formulam requisitos para o exercício, prescreve normas de comportamento profissional e estabelece os determinantes para a relação com o usuário, com outras

profissões e com as organizações e instituições (NETTO, 1999).

Contudo, os elementos éticos de um projeto profissional não se limitam a normatização moral ou prescrição de direitos e deveres, mas envolvem as escolhas teóricas, ideológicas e políticas dos profissionais. Por isso a designação dos projetos profissionais como projeto ético-políticos (NETTO, 1999).

No Serviço Social brasileiro, a organização da categoria compreende o sistema CFESS/CRESS – Conselho Federal do Serviço Social/Conselho Regional, a ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, a ENESSO – Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social, os sindicatos e demais associações dos assistentes sociais.

A transição da década de 1970 a 1980 assinala um momento crucial no desenvolvimento do Serviço Social no Brasil, pois marca a recusa e a crítica ao conservadorismo profissional.

Na década de 1980, consolidou a ruptura com o conservadorismo, entendendo que não significa que o conservadorismo foi superado, mas apenas demonstra que os posicionamentos ideológicos e políticos de natureza crítica conquistaram legitimidade. Esta consolidação favoreceu a renovação teórico-crítica da profissão e o centro das polêmicas foi marcado pelo pensamento marxista.

Contudo na virada da década, essas bases começam a ser deslocadas, onde se tornou evidente que diferentes hegemonias políticas, concretizando distintos projetos sociais, direcionam distintamente o processo social brasileiro e, conseqüentemente, as perspectivas e estratégias de ação profissional. Desta maneira, a profissão é sempre um campo de embate, onde as condições contemporâneas colocam uma categoria heterogênea como sendo um conjunto diferenciado e em movimento (NETTO, 1996).

Assim, no futuro do profissional de Serviço Social o debate será travado em torno da direção social estratégica que se afirmou na passagem dos anos oitenta aos anos noventa. E essa direção social estratégica não se reduz a apenas um eixo ideopolítico, mas está embutida na polêmica teórico-epistemológica e operativa. O confronto está posto nas demandas do mercado de trabalho, posto pela diferenciação das condições de trabalho e a crescente segmentação das atividades profissionais.

Em suma, as vertentes teóricas e ideopolíticas vão sendo metamorfoseadas tanto pela teoria quanto pela prática, propondo linhas de desenvolvimento profissional e

confrontando o técnico, que opera sobre as demandas do mercado de trabalho, e o intelectual, que intervém sobre as demandas da compreensão teórico-crítica, identificando a significação, limites e alternativas da ação profissional.

Sendo assim, podemos considerar tais vertentes do projeto ético-político da profissão (NETTO, 1996):

- **Conservadora:** Recorreu nos anos 1970 e 1980 à fenomenologia.
- **Intenção de ruptura:** Influência da tradição marxista e tem como marco a direção social estratégica explicitada na abertura dos anos noventa.
- **Perspectiva modernizadora:** Anos 1960 e 1970 – renovada pela ofensiva neoliberal e reciclada por outras teorias sistêmico-organizacionais, que lhes ofereceram novas cauções para a sua inserção nas instituições diretamente controlada pelo capital, para a inserção nas instituições governamentais propõem a gestão da crise do Estado de Bem-Estar por meio das “parcerias”.
- **Neoconservadora:** Inspirada na epistemologia pós-moderna, afinada com as tendências de moda das chamadas ciências sociais e tendo seu gume crítico apontado para a revisão dos substratos das conquistas anti-conservadoras dos anos oitenta.
- **Radicais:** Abertamente desqualificadoras da teorização e da pesquisa rigorosa, fundadas num anticapitalismo romântico de inspiração católica. Com apelo a valores de “solidariedade” e uma repulsa ao universalismo da modernidade, desconsiderando o Estado. E como validação das “racionalidades alternativas” ou como relativismo.

Para concluir este capítulo, coloca-se o desafio de problematizar o debate em torno das políticas públicas e sociais, considerando os desdobramentos no processo formativo, no projeto ético-político e na ação do assistente social.

Assim, no próximo capítulo veremos o formato do Sistema de Informação do Sistema Único da Assistência Social – a REDE SUAS e como o processo de construção deste Sistema de Informação revela o momento da incorporação das Tecnologias da Informação – NTIC’s.

CAPÍTULO 2

HISTÓRICO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

A gestão da informação é considerada indispensável e estratégica no contexto das políticas públicas e sociais. Esta possibilita a agilização dos processos, o acompanhamento, avaliação e monitoramento das ações desenvolvidas. A gestão da informação é desempenhada por meio do processamento de dados oriundos de diversas fontes, mas acionada por aparatos tecnológicos de maneira a gerar informação em tempo hábil para as múltiplas necessidades do sistema como um todo.

O uso das tecnologias pode propiciar a emancipação dos usuários por meio de um trabalho em rede. Mas isso dependerá dos profissionais se prepararem por meio de debates e da efetiva apropriação das TI, dando a estas um novo significado social (BOGADO, 2006).

Na história recente do desenvolvimento de Sistemas de Informação¹⁹, verificam-se a adaptação dos recursos tecnológicos às especificidades da profissão, tratando de adequar criativamente as necessidades das políticas públicas e sociais às possibilidades de manipulação dos dados que os computadores e as redes permitem. Essas necessidades são variadas em cada âmbito institucional e exige em cada caso adaptação especial (BOGADO, 2006).

O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS, por intermédio da SNAS, ressalta a importância da Tecnologia da Informação por meio do desenvolvimento de um conjunto de ferramentas tecnológicas com o intuito de garantir eficiência, agilidade e transparência do SUAS. Nesse intuito, foi criada a Política de Informação do MDS, como resposta a demanda de avaliação da capacidade instalada, integração de interesses e potencialidades das Secretarias e dos setores do MDS e ao atendimento das necessidades informacionais do MDS.

Assim, foi desenvolvida a REDE SUAS que favorece o processamento dos

¹⁹ O Sistema de Informação pode ser conceituado “como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações.” (LAUDON e LAUDON, 1999, p.4).

dados na política de assistência social, auxiliando nos processos de tomadas de decisão e fornecendo elementos essenciais de monitoramento e avaliação dos programas, serviços, projetos e benefícios.

A gestão da informação do SUAS vem sendo desenvolvida para compor a associação entre a gestão estratégica da política e as Tecnologias da Informação, procurando selecionar a informação relevante para a definição dos melhores processos, para a agilização de procedimentos e fluxos e facilitando, por sua vez, a tomada de decisões e o controle público e social de toda a população que envolve a política. (TAPAJÓS, 2007, p.71).

Com a efetiva implantação do SUAS, em 2004, por meio da aprovação pelo CNAS da Política Nacional de Assistência Social - PNAS/2004, que estabelece os eixos estruturantes do SUAS e da aprovação da Norma Operacional Básica do SUAS - NOB/SUAS, pelo CNAS, estabelecendo um conjunto de regras que disciplinam a operacionalização da gestão do SUAS.

Tal providência da SNAS e do CNAS rompe com uma lógica fragmentada, isolada e pontual de fazer e ofertar os serviços, programas, projetos e benefícios sócio-assistenciais para um novo modelo de gestão integrado na perspectiva de um sistema. Reafirmando o pacto federativo e a descentralização político-administrativa conforme prescrito na Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS, que prevê uma organização participativa e descentralizada da assistência social, com ações voltadas para o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Também, estabelece, a partir desse novo modelo de gestão, critérios e procedimentos transparentes, no repasse de recursos oriundos do Fundo Nacional de Assistência Social - FNAS, para os fundos estaduais, municipais e do Distrito Federal.

O SUAS, conforme prescrito na PNAS/2004,

(...) define e organiza os elementos essenciais e imprescindíveis à execução da política de assistência social possibilitando a normatização dos padrões nos serviços, qualidade no atendimento, indicadores de avaliação e resultado, rede sócioassistencial, e ainda os eixos-estruturantes: matricialidade sócio-familiar; descentralização político administrativa e territorialização; novas bases para a relação entre Estado e Sociedade Civil; financiamento; controle social; o desafio da participação popular; a política de recursos humanos; e a informação, o monitoramento e a avaliação. (PNAS, 2004, p.37).

Vale ressaltar, que o Sistema Nacional de Informação do SUAS foi uma das principais deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em Brasília, no período de 07 a 10 de dezembro de 2003, e sua elaboração e

disponibilização ficou sob a responsabilidade do órgão gestor nacional – o MDS, por meio da SNAS (NOB/SUAS, 2005).

A REDE SUAS tem suscitado um amplo debate quanto à sua operacionalização através de seus aplicativos e condições tecnológicas de produção, recebimento, armazenamento, entrega de dados e informações. A viabilidade desses aplicativos traduz na prática cotidiana desta política a integração e o fortalecimento da gestão, financiamento e controle social. Desta forma, esse Sistema de Informação e seus aplicativos colocam para os gestores, conselheiros, usuários, entidades da sociedade civil e equipe técnica, o redimensionamento da cultura de gestão, abrangendo os novos índices de agilidade e transparência, que são cruciais para a efetivação do SUAS.

Nesta perspectiva, a SNAS, organizou e coordenou, em Brasília, nos dias 21 e 22 de novembro de 2005, a 1ª Oficina Nacional sobre Gestão da Informação da Assistência Social, com dois objetivos centrais²⁰: 1º) apresentar a produção do MDS no cumprimento dessa demanda; 2º) e equacionar idéias-base contendo termos e as diretrizes em torno da consolidação de um Sistema de Informação para o SUAS que alcancem todos os setores da política de assistência social.

Tais debates reafirmam a necessidade da garantia do acesso às informações, precisas, claras e seguras, viabilizadas por meio de instrumentos regulados²¹ e disponibilizados aos usuários da Política Nacional de Assistência Social.

2.1 – Sistema Único da Assistência Social

Na trajetória da política de assistência social, vários movimentos foram organizados na direção de consolidá-la como direito do cidadão e dever do Estado e como política componente da Seguridade Social, que prevê a universalidade de cobertura no campo da proteção social. Verifica-se essa afirmação no artigo 203 da Constituição Federal de 1988, que vem explicitar um novo direito social, ganhando maior visibilidade na LOAS.

²⁰ Publicação final da 1ª Oficina Nacional sobre Gestão da Informação da Assistência Social.

²¹ Resolução Nº 145, de 15/10/2004; Resolução Nº 130, de 15/07/2005; Portaria Nº 385, de 26/07/2005; Portaria Nº 440, de 23/08/2005; Portaria Nº. 442, de 26/08/2005; Portaria Nº. 459, de 09/09/2005; Portaria Nº. 33, de 27/01/2006; Instrução Normativa Nº. 1, de 06/03/2006 e sua retificação; Manual de Procedimentos Operacionais para preenchimento do Plano de Ação e Demonstrativo Sintético Anual da Execução Físico-Financeira do SUAS (2005-2006).

No Brasil, a assistência social traz como herança, práticas com foco na caridade e na filantropia, com forte caráter de clientelismo político. Isto é, pessoas atendidas na perspectiva de favor, selecionadas por merecimento ou afinidades políticas. As ações desenvolviam-se de maneira desarticulada e isolada, dependendo do intuito político dos governantes e dos dirigentes das entidades não-governamentais (PEREIRA, 1996).

A assistência social como campo de ação governamental possui no Brasil dois marcos inaugurais: o primeiro, em 1937, com a criação do Conselho Nacional de Serviço Social - CNSS; e o segundo, na década de 1940, com a criação da Legião Brasileira de Assistência - LBA. Os estados e municípios desenvolveram ações em parceria com a LBA, que cresceu por meio da ação conjunta das primeiras-damas de estados e municípios. Com a criação do Ministério da Previdência e Assistência Social, em 1977, a assistência social vinculou-se ao sistema de proteção social, baseado na centralidade e exclusividade da ação federal²².

A partir da década de 1980, as lutas sociais marcaram no sentido de restabelecer a democracia no país como forma de garantir direitos, como participação e controle social, além de condições de vida digna para toda a população. Em 1988, a Constituição Federal definiu legal e formalmente a instituição do sistema de seguridade social no Brasil, constituído pelas políticas de saúde, previdência social e assistência social, vista agora como política pública e reconhecida como dever de Estado no campo da seguridade social e não mais política isolada e complementar à Previdência.

Em 1990, a primeira redação da LOAS é vetada no Congresso Nacional, mas em 1993, por meio de movimento nacional, envolvendo gestores municipais, estaduais e organizações não governamentais com o Governo Federal e representantes no Congresso, essa foi aprovada e deu início à gestão pública e participativa da assistência social, por meio dos Conselhos, bem como a realização de Conferências estaduais e nacionais. Na perspectiva da LOAS, ficam claras as restrições, e também, fica evidente que a assistência social é política pública, inserida no sistema de seguridade social, mas que deve prover os mínimos sociais a quem dela necessitar (PEREIRA, 1996).

²² Conforme <www.mds.gov.br/suas/conheca/conheca09.asp/>, em 25/04/2007.

A I Conferência Nacional de Assistência Social (1995) foi um marco com o tema: "Sistema descentralizado e participativo, financiamento e relação público privado na prestação de serviços de assistência social". E teve como conclusão que a Assistência Social precisava se qualificar para romper com o caráter de benemerência e virar cidadã, eliminando a interdição aos direitos sociais para a grande maioria da população e, ainda, conscientizando-se da possibilidade de se tornar uma política pública.

A realização da II Conferência Nacional de Assistência Social (1997), que abordou a temática “O Sistema Descentralizado e Participativo: construindo a inclusão e universalizando direitos”, foi marcado pela crise na prestação de serviços públicos por parte do Estado, pelo aprofundamento da pobreza e pela exclusão de milhares de trabalhadores do mercado de trabalho e do acesso aos bens e serviços da sociedade.

Em 1997, é editada a Norma Operacional Básica – NOB²³ que conceitua o sistema descentralizado e participativo, ampliando o âmbito de competência dos governos Federal, municipais e estaduais e institui a exigência de Conselho, Fundo e Plano Municipal de Assistência Social para o município e o estado receberem recursos federais. Em 1998, essa NOB/97 é revista e é editada uma nova NOB/98, que diferencia serviços, programas e projetos; amplia as atribuições dos Conselhos de Assistência Social; e cria os espaços de negociação e pactuação - Comissões Intergestora Bipartite e Tripartite, que reúnem representações municipais, estaduais e federais de assistência social²⁴.

A III Conferência Nacional de Assistência Social (2001), cujo tema central foi “Uma Trajetória de Avanços e Desafios”, pretendeu resgatar o papel da Assistência Social como projeto estratégico de inclusão social. O relatório conclusivo dessa conferência demonstrou diversos entraves, um deles referente ao desfinanciamento da política de assistência (MARTINS, 2003).

Foi com base nesses entraves que a IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em 2003, apontou como principal deliberação a construção e implementação do SUAS, como requisito essencial da LOAS para dar efetividade à assistência social como política pública.

²³ A NOB é um instrumento de regulação dos conteúdos e definições da Política Nacional de Assistência Social, disciplinando a operacionalização da gestão dessa política e é exercida pelos entes federativos.

²⁴ Conforme <www.mds.gov.br/suas>, em 25/04/2007.

Em 2005, o MDS apresenta proposta para a NOB/SUAS em evento que reuniu 1200 gestores e assistentes sociais de todo o Brasil, em Curitiba (PR). E, foi debatida em seminários municipais e estaduais, apoiados pelo Ministério e sua versão final foi aprovada no dia 14 de julho em reunião do CNAS.

Na construção do SUAS destaca-se a aprovação de dois instrumentos regulatórios: a PNAS/2004 e a NOB/SUAS²⁵. A nova PNAS²⁶ institui o SUAS e define que a política de assistência social será organizada por tipos de proteção social (básica e especial) e por níveis de complexidade (média e alta), conforme o grau de complexidade das necessidades e serviços sócioassistenciais. O objetivo da proteção social básica é, sobretudo, a prevenção de situações de risco, enquanto a proteção social especial destina-se a restabelecer o vínculo quando os direitos foram violados. A PNAS/2004 também define nova forma e sistemática de financiamento, estabelecendo que seja efetivado por pisos de proteção - piso de proteção social básica e piso de proteção social especial, com repasse automático fundo a fundo. E, aborda outros aspectos importantes para uma gestão qualificada da política, tais como a necessidade do estabelecimento do Sistema de Informação e de Monitoramento e Avaliação, bem como da Política de Recursos Humanos para a área.

Com a NOB/SUAS são estabelecidos os diferentes níveis de gestão para que os municípios, estados e o Distrito Federal acessem recursos federais na perspectiva de associar gestão e financiamento, definindo requisitos, responsabilidades e incentivos para cada nível de gestão, podendo ser inicial, básica, plena, estadual (para municípios não-habilitados) e do Distrito Federal. E, ainda, qualifica os instrumentos de gestão da política: Plano, Orçamento, Gestão da Informação, Monitoramento e Avaliação e Relatório Anual de Gestão; reafirma os espaços²⁷ de articulação, pactuação e deliberação do sistema descentralizado e participativo da assistência social; normatiza a gestão financeira do Sistema estabelecendo as condições, mecanismos e critérios de

²⁵ Com a finalidade de organizar a descentralização político administrativa da assistência social, o financiamento e a relação entre os três níveis de governo.

²⁶ Resolução nº. 145 de 15 de outubro de 2004.

²⁷ Espaços de articulação são formados por organizações governamentais e não-governamentais, com a finalidade de articular: conselhos; união de conselhos; fóruns estaduais, regionais ou municipais e associações comunitárias. Os espaços de pactuação são organizados em âmbito federal (Comissão Intergestora Tripartite) e estadual (Comissão Intergestora Bipartite). E, os espaços de deliberação são os conselhos de assistência social em nível nacional (CNAS), estadual (CEAS), municipal (CMAS) e do Distrito Federal (CAS/DF).

transferência e partilha de recursos, bem como a forma de co-financiamento²⁸ da política. E, por fim, trata de regras de transição para o novo modelo, definindo metodologia de partilha e financiamento.

Então, na PNAS/2004, a Proteção Social Básica, tem como objetivo prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Seus programas, projetos, serviços e benefícios, destinam-se à população em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação e/ou fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras). Nesse nível de proteção encontram-se o Benefício de Prestação Continuada, a Atenção Integral da Família - PAIF, o Agente Jovem, o atendimento à criança de 0 a 6 anos e à pessoa idosa.

A Proteção Social Especial destina-se a atender indivíduos e famílias em situação de risco pessoal e, ou, social por ocorrência, entre outras, de negligência, abandono, ameaças, maus tratos, abuso e exploração sexual, violações físicas e psíquicas, situação de trabalho infantil, situação de rua. Para tanto, foram desenvolvidas as ações de combate ao trabalho infantil; enfrentamento às situações de abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes; abrigamento; habilitação e reabilitação para pessoas com deficiência, entre outros.

Verifica-se que o SUAS possibilita a integração da Assistência Social à Seguridade Social, juntamente com Saúde e Previdência Social, através da base no pacto federativo. O SUAS possui a perspectiva de promover a descentralização na gestão, no monitoramento e no financiamento dos serviços, dando mais autonomia aos municípios na aplicação dos recursos federais, organizando-os em três níveis de gestão: Inicial, Básica e Plena, de acordo com a capacidade da prefeitura em executar.

Para tanto, a construção do SUAS foi a tentativa de interromper o modelo de programas impostos de cima para baixo, que desconsideravam as reais necessidades e especificidades locais. O SUAS, portanto, tem o objetivo de identificar os problemas sociais na ponta do processo, focando as necessidades de cada município, ampliando a

²⁸ O co-financiamento de acordo com o art. 28 da LOAS: “o financiamento dos serviços, programas, projetos e benefícios far-se-á com os recursos da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, das demais contribuições sociais previstas no art. 195 da Constituição Federal e das que compõem o Fundo Nacional de Assistência Social.” (NOB/SUAS, 2005, p.70).

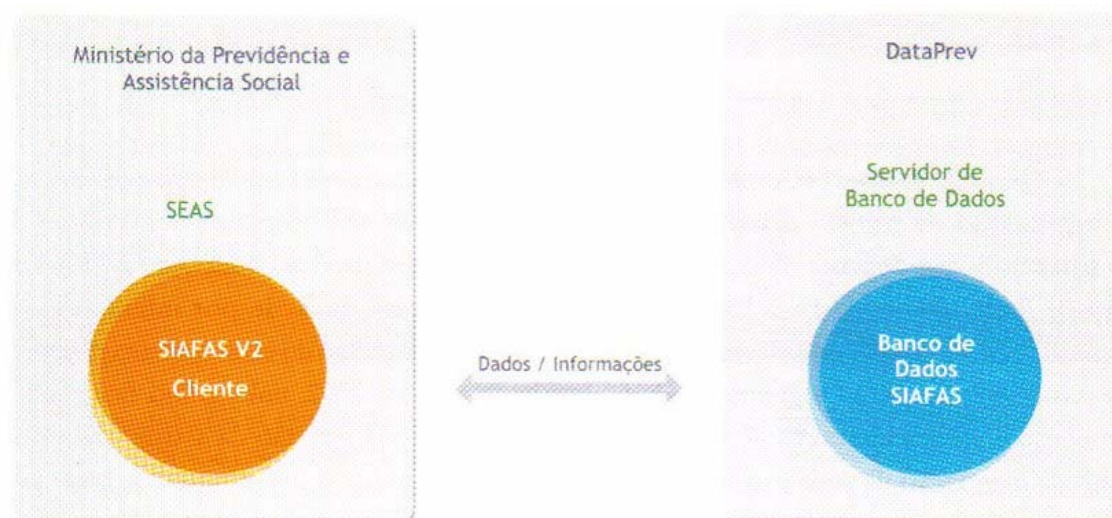
eficiência dos recursos financeiros e da cobertura social.

Portanto, o SUAS define e organiza os elementos essenciais à execução da política de assistência social possibilitando a normatização dos padrões nos serviços, qualidade no atendimento, indicadores de avaliação e resultado, nomenclatura dos serviços e da rede sócio-assistencial e, ainda, os eixos estruturantes e de subsistemas. E, de acordo com a PNAS/2004, a estratégia consiste também, na construção de um sistema de informações de grande magnitude, integrado com ações de capacitação e de aporte de metodologias modernas de gestão e tomada de decisão, dando o suporte necessário tanto à gestão quanto a operação das políticas assistenciais, seja no âmbito governamental, em todas as suas esferas, seja no âmbito da sociedade civil, englobando entidades, instâncias de decisão colegiada e de pactuação.

2.2. Antecedentes da REDE SUAS

A política de Assistência Social até 2002 estava a cargo da Secretaria de Estado da Assistência Social - SEAS. A SEAS era ligada ao Ministério da Previdência e Assistência Social - MPAS, que tinha como empresa prestadora de serviços de tecnologias a DATAPREV. Esta desenvolveu e implantou um sistema denominado SIAFAS V2, desenvolvido na perspectiva cliente-servidor e tinha acesso restrito apenas aos servidores do FNAS. Esse sistema possuía alguns entraves, tais como: indisponibilização aos estados e municípios, lentidão no processamento de dados, tempo de resposta elevado, e restrição de acessos da sociedade para consulta (LIMA, 2007).

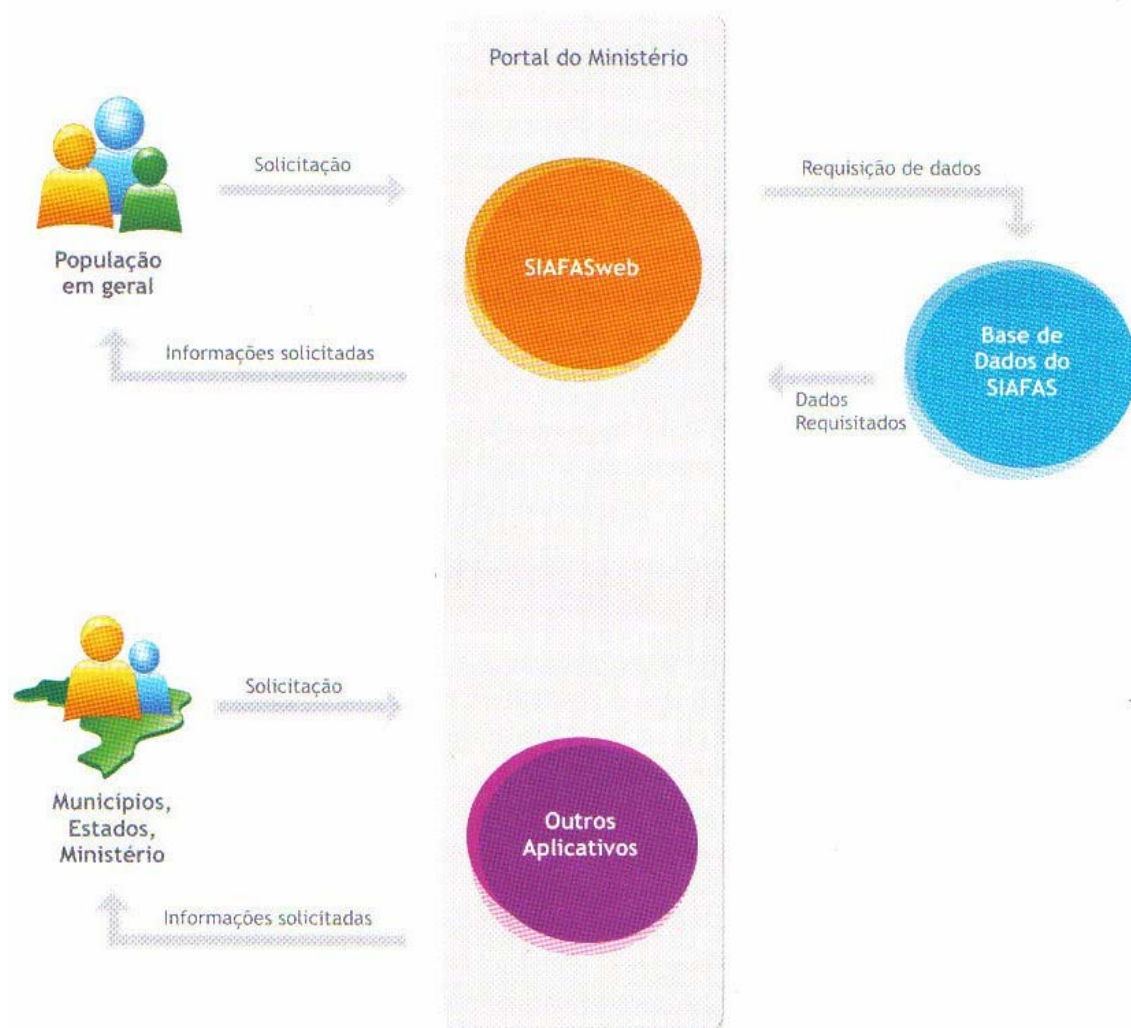
FIGURA 2 – ESTRUTURA DO SIAFAS V2



FONTE: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, Caderno REDE SUAS, 2007.

Ainda, neste período a SEAS/MPAS contratou uma empresa terceirizada para implantar o projeto chamado “Rede Articulada de Informações para Gestão de Assistência Social”. Esse projeto possuía a importância de viabilizar o modelo de descentralização recomendado na LOAS, e desenvolveria as seguintes atividades: desenvolvimento de software utilizando arquitetura em camadas, portal na Internet para acesso único às informações, base de dados corporativa, substituição do SIAFAS V2 e possibilidade de atualização dos dados pelos estados e municípios diretamente no portal. Portanto, o SIAFASWeb foi o aparato tecnológico encontrado pelo Ministério da Assistência Social - MAS quando constituído em 2003, onde foi visto que este aplicativo tinha problemas como a ausência de regras no desenvolvimento para garantir a integridade dos dados (LIMA, 2007).

FIGURA 3 – ESTRUTURA PREVISTA PARA A REDE ARTICULADA



FONTE: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, Caderno REDE SUAS, 2007.

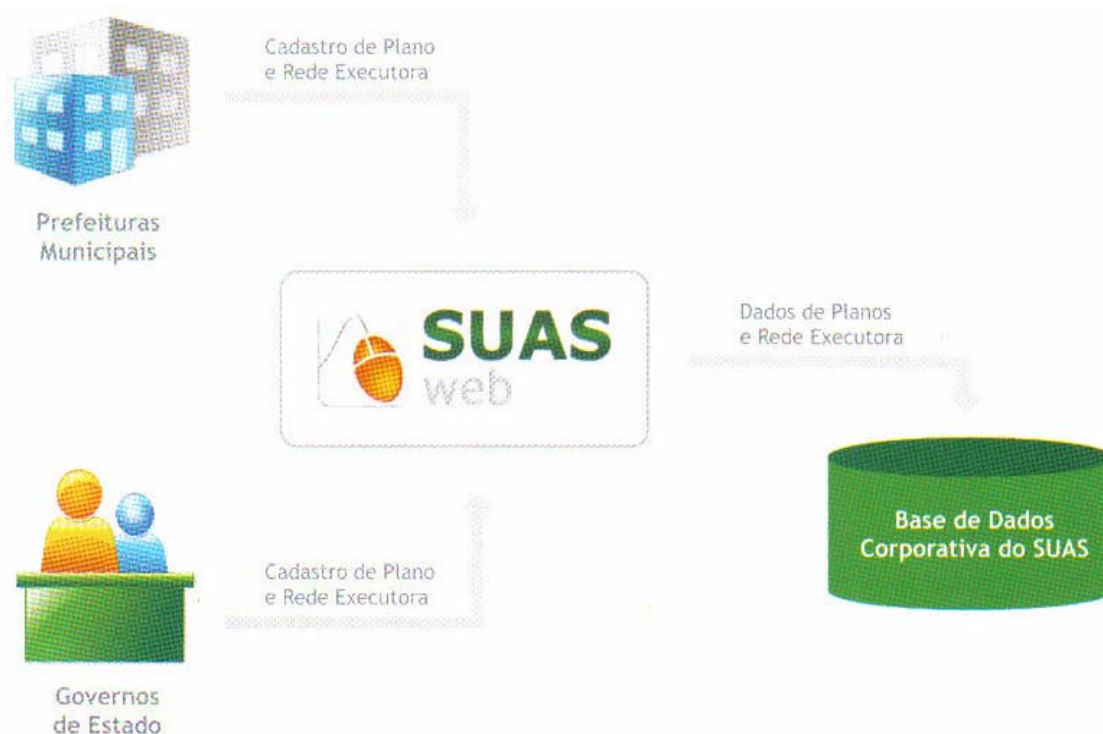
Em 2004, com a criação do MDS, todas as atividades de informática, bem como novas demandas nessa área, foram absorvidas pelo mesmo. Este órgão encontrou diversos entraves nesse setor, tais como: base de dados com informações desatualizadas, controles paralelos na rotina administrativa, atrasos nas transferências de recursos fundo a fundo, dificuldade na implantação de novas regras, processo de trabalho lento e complexo e falta de confiabilidade no sistema. Nesse sentido, sob a coordenação da SNAS, foi debatida e aprovada a PNAS, que colocou importantes indicações para a gestão da informação na área de assistência social, em que é preconizado o reconhecimento de que a busca da cidadania são também fomentadas por ferramentas tecnológicas que garantam o acesso a informação. Desta forma, salienta-se que:

(...) a partir de 2004, a lógica de reversão do quadro anterior e a delimitação do suporte tecnológico tiveram como base a idéia que a gestão da informação é uma estratégia central para a ação decisória no contexto das políticas governamentais, tanto no que se refere à gestão,

como no controle social da Política Nacional de Assistência Social. (LIMA, 2007, p.64).

Com esse intuito, a SNAS promoveu diversas alterações nos fluxos e procedimentos até então praticados, obedecendo às novas regras postas na PNAS/2004, mas isso estava apenas proporcionando crescentes necessidades de manutenções no antigo SIASFASWeb. Diante disso, decidiu-se implementar um novo projeto de substituição a esse aplicativo para o SUASWeb, que teve o objetivo de possibilitar o agrupamento de modalidades de intervenção financiadas pelo Governo Federal nos níveis de proteção social básica e especial, e ainda permitir o acesso de todos os municípios às informações gerenciais por meio da Internet, até então restrita aos Estados e o Distrito Federal.

FIGURA 4 – ESTRUTURA DO FLUXO DO SUASWEB 2004/2005



FONTE: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, Caderno REDE SUAS, 2007.

Em 2005, com a aprovação da NOB/SUAS, começa a dar início a todas os incrementos na área de TI do SUAS, reivindicando uma mudança na conjuntura informacional e apontando para providências no sentido da criação de um sistema integrado de informação para o SUAS.

2.3. O processo de construção da REDE SUAS

A REDE SUAS surge como desafio para o estabelecimento de uma nova lógica de concepção, planejamento e gestão da política de assistência social. Esta rede está constantemente buscando o reconhecimento e a formulação da cidadania por meio das ferramentas informacionais que fomentem o conhecimento dos direitos.

A gestão da informação é considerado pela SNAS um dos instrumentos para efetivar sua missão essencial na implantação do SUAS, que é: “(...) construir e consolidar um sistema descentralizado e participativo nos moldes de um sistema único e unificador dessa política em todo território nacional” (TAPAJÓS, 2007, p.71).

Neste processo de construção da REDE SUAS houve uma participação efetiva dos assistentes sociais da SNAS. Tanto estes atores quanto de outras áreas defendem a idéia de que a descentralização deve ter o seu foco na municipalização, ou seja, no fortalecimento do município para uma gestão adequada da política de assistência social. Mas este processo é lento e gradual por diversos fatores já destacados.

Na área da assistência social, o processo de descentralização é marcado por um lento reordenamento institucional, no qual as ações implementadas pelo órgão federal, bem como o seu acervo patrimonial, foram repassados aos Estados. Distrito Federal, Municípios e instituições. Seu pessoal foi redistribuído para diversos órgãos da administração pública. A legislação pertinente prevê um sistema descentralizado e participativo (criação de conselhos, fundos e planos de assistência social) nas diferentes esferas de governo. O processo é disciplinado pela Norma Operacional Básica, que estabelece níveis de gestão considerando as especificidades de cada unidade da federação. (STEIN, 2000, p.78).

Desta forma, a gestão da informação do SUAS, por meio da construção da REDE SUAS, visa não apenas descentralizar com um fim em si mesmo, mas promover a participação efetiva, configurando uma estratégia de democratização das relações de poder e acesso a bens e serviços públicos.

Nessa perspectiva, houve a definição de estratégias na área de gestão da informação, no intuito de proporcionar novas condições para o atendimento dos objetivos da PNAS/2004. Portanto, a REDE SUAS tem como objetivo fundamental

(...) responder às necessidades de informação e comunicação no âmbito da política de assistência social, agilizando os processos e procedimentos vinculados à operação da política, ao seu controle social e ao financiamento. Trata-se (...) da associação entre as potencialidades tecnológicas com intencionalidades políticas e

técnicas claras, determinados pelos imperativos de competência com a gestão pública e pela necessidade de cooperação e de superação de desafios da realização de tarefas, sempre iluminadas pelos princípios e diretrizes da política e pelos parâmetros da informação. (TAPAJÓS, 2007, p.122).

Assim, esse Sistema de Informação foi pensado para definir melhor os processos, agilizar procedimentos e fluxos, facilitando a tomada de decisão que afeta todas as áreas e atores envolvidos na política (TAPAJÓS, 2007). E algumas noções inspiram a concepção dessa rede, como:

(...) a compreensão da gestão da informação, adensada pelo sofisticado suporte tecnológico da atualidade, como uma estratégia central para processar transações e decidir no contexto da política; a determinação em adicionar volume e qualidade ao pífio agregado então existente de dados sobre o acontecimento da política em si, seus detalhes e dimensões mais básicas, objetivando diminuir incertezas e fazê-la acontecer na perspectiva de quem a formula, de quem a controla e de quem a ela tem direito; a certeza que o tratamento dos dados produzidos na área para a geração de informação daí decorrente teria como cenário projetado, o desenvolvimento de processos e produtos que pudessem concorrer para alterações substantivas nos modelos institucionais de gestão e, sobretudo, no alcance, na resolutividade e na visibilidade da ação da política. (TAPAJÓS, 2006, p.180).

Dessa maneira, foi pensado em formular um Sistema de Informação não reduzido à automatização dos processos e à informatização de aplicativos e ferramentas tecnológicas no setor da assistência social. Mas impregnar uma nova cultura de gestão e de controle social, ressaltando o coletivo tanto no planejamento quanto na implementação (TAPAJÓS, 2006).

Os princípios constitutivos da REDE SUAS foram concebidos considerando: a estrutura de funcionamento da assistência social na ordem de um sistema único, com métodos mais ágeis, transparentes e compartilhados; o envolvimento de todos os atores previstos e seus relacionamentos; e as demandas afetas à operação da política (TAPAJÓS, 2007).

A REDE SUAS está sendo implantada em etapas. A primeira, já concluída, aprvisiona o suporte à gestão, ao monitoramento e à avaliação de programas, serviços, projetos e benefícios de assistência social, e contempla gestores, técnicos, conselheiros, entidades, usuários e sociedade civil. E a segunda etapa, refere-se ao desenvolvimento das funções mais apropriadas à gestão local da política de assistência social, envolvendo registros eletrônicos de usuários, sistema de registro de operações, gestão eletrônica de

documentos, entre outros (TAPAJÓS, 2007). Assim, esse Sistema de Informação é estruturado em módulos/aplicativos que atendem dois subsistemas: o grupo de suporte gerencial e apoio à decisão e o grupo transacional vinculada às operações internas da SNAS.

2.3.1. Competências e habilidades em Sistemas de Informação: um desafio aos Assistentes Sociais

Segundo Pinheiro²⁹, as ações de assistência social no SUAS são desenvolvidas por profissionais, em que o documento da NOB/SUAS cita 41 vezes a ação de profissionais, referindo-se 9 vezes a profissionais de nível superior e 7 vezes a profissionais de Serviço Social. E, ainda, afirma que o assistente social deixa de ser mero executor, como no passado, para atuar na gestão, formulação e controle de políticas públicas.

Tendo em vista a perspectiva da acessibilidade aos direitos e a necessidade de uma nova cultura institucional de cunho ético e político, voltada para o público, faz-se necessário um novo perfil de trabalhadores da área. Hoje, articuladores com intuito de fortalecer a construção de uma reforma democrática do Estado (BEHRING, 2003). Para tal, os assistentes sociais da SNAS envolvidos com o processo de construção da REDE SUAS, viram como estratégia de intervenção a possibilidade, por meio desse Sistema de Informação, proporcionar a implantação de uma nova cultura de gestão.

Nesse sentido, os diversos interesses e as relações de poder se dão também no aspecto da disseminação da informação para promover o empoderamento (FALEIROS, 1996) desta e, conseqüentemente, do poder, onde o sujeito pode se apropriar de sua própria história para construí-la.

Isso é destacado na fala da entrevistada, a diretora do DGSUAS - Simone Albuquerque.

“A luta da assistência social como política pública é uma luta que nasce no seio da categoria do Serviço Social. E nasce exatamente pelo compromisso ético-político da profissão com o usuário que necessita dessa política pública. Então, todo o formato da política nacional e da REDE SUAS vem deste compromisso. A REDE SUAS passa, portanto, pela transparência e pelo processo democrático. Todo o

²⁹ PINHEIRO, Márcia Maria Biondi. *A implantação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS: Desafios para o exercício profissional*. Palestra proferida no encontro descentralizado da região Sudeste em Belo Horizonte – MG, em 06 de agosto de 2005.

desenho da REDE SUAS é balizado na experiência e na luta da categoria dos assistentes sociais, pois estes possuem formação aprofundada nessa política pública que favorece o diálogo com a área de Tecnologia da Informação.” (Simone Albuquerque – Diretora do DGSUAS).

Pode-se, desta maneira, refletir sobre o que Iamamoto (2003) afirma que o conhecimento não é só um verniz que se sobrepõe superficialmente à prática profissional, podendo ser dispensado. Mas é um meio através do qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado. Nessa perspectiva, o conjunto de conhecimentos e habilidades adquiridos pelo assistente social ao longo do seu processo formativo são partes do acervo de seus meios de trabalho.

Dentro dessa mesma visão, o assistente social depende que a organização do seu trabalho no Estado viabilize aos usuários o acesso aos serviços, forneça meios e recursos para a sua realização, estabeleçam prioridades a serem cumpridas, posto que isso interfere na definição de papéis e funções que compõe o cotidiano do trabalho institucional. Portanto, vê-se que “a instituição não é um limite, mas a possibilidade do exercício profissional” (PINHEIRO, 2005, p.2).

Para concluir este capítulo, vemos a possibilidade da atuação do assistente social na construção de Sistemas de Informação como meio de garantir o acesso à informação dos usuários da política de assistência social.

Assim, no próximo capítulo, apresento a análise da pesquisa de campo, baseado nas categorias de análise (conectividade, acessibilidade e diretividade política), no intuito de verificar quais foram os limites e potencialidades que se apresentaram ao Sistema de Informação estudado.

CAPÍTULO 3

REDE SUAS: O SISTEMA DE INFORMAÇÃO DO SUAS

O Sistema de Informação – REDE SUAS demonstra uma associação inédita das NTIC's com a área da assistência social, no intuito de implementar efetivamente o SUAS. Esse processo traz novos desafios, limites e potencialidades deflagrados em sua construção e implementação. Para tal, é necessário um estudo com o objetivo de apurar esses dois aspectos no rumo de um significado técnico e político das NTIC's na implementação de uma política pública.

Segundo Lojkine (1995), a automação poderia ser utilizada não para continuar a eliminar e subordinar o trabalho humano, mas para aumentar seu espaço, inaugurando uma interatividade homens-máquina que não seja provisória, e sim inerente ao próprio sistema tecnológico. Ainda, segundo este autor, é necessário mensurar as potencialidades tecnológicas novas, sem fazer um resultado de evolução linear, para poder antever a análise do desenvolvimento científico e seus significados não desalojando do contexto e do processo de seu acontecimento. A mudança tecnológica, segundo Marx, não se centra no indivíduo, mas no sujeito coletivo, no processo social, cujo desenvolvimento econômico e institucional são decisivos (TAPAJÓS, 2003).

Desta forma, é crucial verificarmos se as novas tecnologias e sua utilização são estabelecidas num processo linear ou por uma convivência repleta de contradições em que escolhas e decisões evidenciam a maneira como se associa a esse contexto. Isto é, os desdobramentos tecnológicos se operam por meio de movimentos contraditórios em sua constituição e devem ser conhecidos (TAPAJÓS, 2006).

E para os profissionais de Serviço Social é posto o desafio de apropriar-se de novas competências teórico-metodológicas e habilidades técnico-operacionais de maneira que a este profissional seja possível, de um lado, se qualificar teoricamente para entrar no debate ético-político da Revolução Informacional a caminho, e de outro, usar da informação como um componente técnico-operacional estratégico para a sua ação.

Nesse sentido, usar a informação é transformá-la em válida e útil para a

gestão de política pública, aquela que garante a ação técnica profissional para a sua melhor viabilização. Posto que esta área não é restrita somente aos especialistas em informática. Porém outras áreas precisam apropriar-se dessas habilidades com o intuito de garantir os objetivos desenhados em interesses legítimos dos grupos presentes nos processos da política, sobretudo do usuário de direitos (TAPAJÓS, 2006).

Neste capítulo, pretende-se analisar a REDE SUAS, utilizando as categorias de análise (conectividade, acessibilidade e diretividade política). Para tal, serão agregados os discursos dos entrevistados da pesquisa qualitativa, ao todo nove. Destes sete são assistentes sociais, escolhidos segundo a participação, dentro da SNAS, na construção do Sistema de Informação – REDE SUAS.

3.1. A REDE SUAS e seus aplicativos³⁰

A REDE SUAS³¹ é o Sistema de Informação do SUAS e tem a função de responder às novas necessidades de informação e comunicação desse sistema único. É uma iniciativa da SNAS alinhada com as estratégias e os objetivos do MDS, com o objetivo de proporcionar condições para o atendimento das finalidades da PNAS/2004.

Esse Sistema de Informação concebe o tratamento dos dados e a gestão da informação como um instrumento de gestão diretamente vinculado ao reconhecimento das possibilidades de conjugação da TI e da política pública na direção da realização da cidadania, da implantação do direito social e do seu reconhecimento como dever do Estado. É também, desenvolvido em parceria com a Coordenação Geral de Informática/MDS e também por meios de parcerias com empresas consultoras, com a participação de estados, Distrito Federal e municípios.

A REDE SUAS abrange a gestão, monitoramento e avaliação de programas, serviços, projetos e benefícios da área da Assistência Social fundamentado em arquitetura que contemple todos os setores da política. Nessa arquitetura, têm-se os seguintes aplicativos³²:

³⁰ “(...) aplicativos são os softwares utilizados para operar os computadores e realizar determinadas tarefas. (...) Chamamos de “específicos” os programas desenhados especialmente para determinados usos em determinadas organizações ou instituições, (...) de maneira automatizar as necessidades específicas do serviço”. (COLMÁN, 1998, p.2).

³¹ Conforme a publicação da 1ª Oficina Nacional sobre Gestão da Informação em Assistência Social, realizada em 2005.

³² Conforme publicação “Sobre a REDE SUAS” do MDS, disponível em <<http://www.mds.gov.br/suas>>, acessado em 2006.

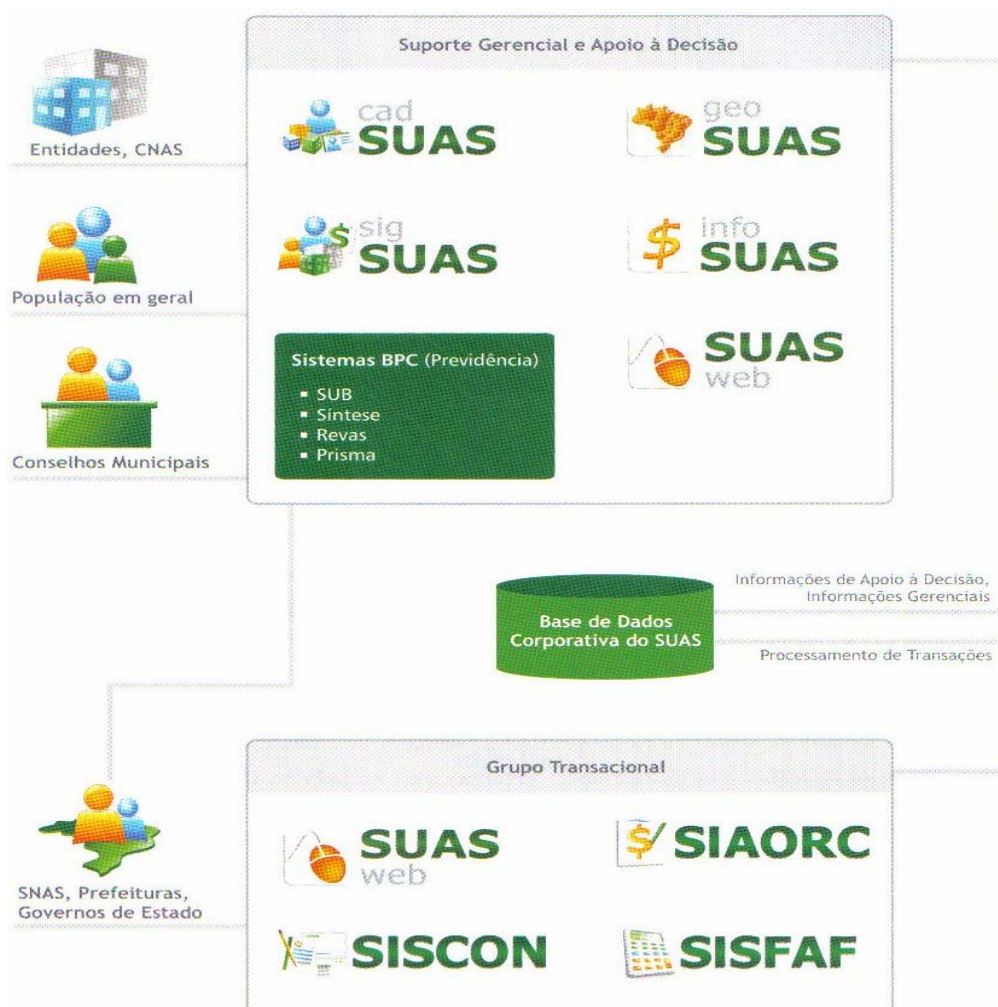
- SUASweb - atende os requisitos do novo modelo de gestão e as novas regras trazidas por este. Composto do Plano de Ação, do Demonstrativo Sintético Físico Financeiro, de informações essenciais para gestores: saldos, contas corrente, beneficiários do BPC, parcelas pagas contendo ordem bancária, data do pagamento, entre outros;
- GeoSUAS: sistema de georreferenciamento e geoprocessamento do SUAS, que é aberto à população por meio da Internet. Possui a finalidade de subsidiar a tomada de decisões no processo de gestão da política nacional de assistência social e resulta da integração de dados e mapas servindo de base para a construção de indicadores;
- InfoSUAS: sistema de informações de repasses de recursos, também aberto à população por meio da Internet, disponibiliza informações sobre a cobertura e o detalhamento dos valores transferidos para os municípios, organizados por eixo de proteção social e por tipo de intervenção, por ano, município, estado ou região;
- SICNASweb: sistema de informação do CNAS, módulo web: sistema de consulta web que permite o acompanhamento da tramitação dos processos de registro e certificação de entidades e impressão de certidões para interessados;
- SISFAF: sistema de transferências fundo a fundo, agiliza e moderniza os procedimentos de repasses de recursos do FNAS para os fundos municipais e estaduais;
- SIAORC: sistema de acompanhamento orçamentário do SUAS, específico para gestão orçamentária do recurso gerido pelo FNAS. O sistema interage com o SISFAF e é alimentado pelos dados exportados do SIAFI que, após o devido tratamento, são atualizados tanto no SIAFI como o SISFAF;
- CadSUAS: Cadastro Nacional do SUAS, comporta todas as informações cadastrais de prefeituras, órgão gestor, fundo e conselho municipal, rede de entidades executoras de serviços sócioassistenciais e que possuem ou solicitam registro e Certificado ou Registro no CNAS e, finalmente, informações cadastrais dos trabalhadores do SUAS em todo o território nacional;
- SigSUAS: sistema de gestão do SUAS, que tem como objetivo a recuperação, junto aos estados e municípios, de dados detalhados sobre a execução física e

financeira praticada por estes;

- **SISCON**: sistema de gestão de convênios é responsável pelo gerenciamento de convênios, acompanhando todo trâmite desde o preenchimento dos planos de trabalho, formalização do convênio e prestação de contas.

Portanto, a REDE SUAS se configura num suporte à gestão da política de assistência social em todo o território nacional, com o objetivo de alcançar todas as instâncias envolvidas na operação da política, propiciando o controle social e o acesso do usuário ao direito.

FIGURA 5 – ESQUEMA GERAL DA REDE SUAS



FONTE: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, Caderno REDE SUAS, 2007.

O SUASWeb foi o primeiro aplicativo a entrar em funcionamento, desde janeiro de 2005. Ele veio como resposta ao moroso e burocrático sistema anterior para um novo sistema de renovação dos planos de ação e prestação de contas por parte dos estados e municípios, por meio de

tecnologia baseada em Internet. Em sua primeira fase de funcionamento, o SUASWeb foi acessado por cerca de 96% dos municípios. E aqueles que tiveram dificuldade em acessar a Internet foram assessorados por órgãos estaduais.

3.2. Estratégias e contradições informacionais na REDE SUAS

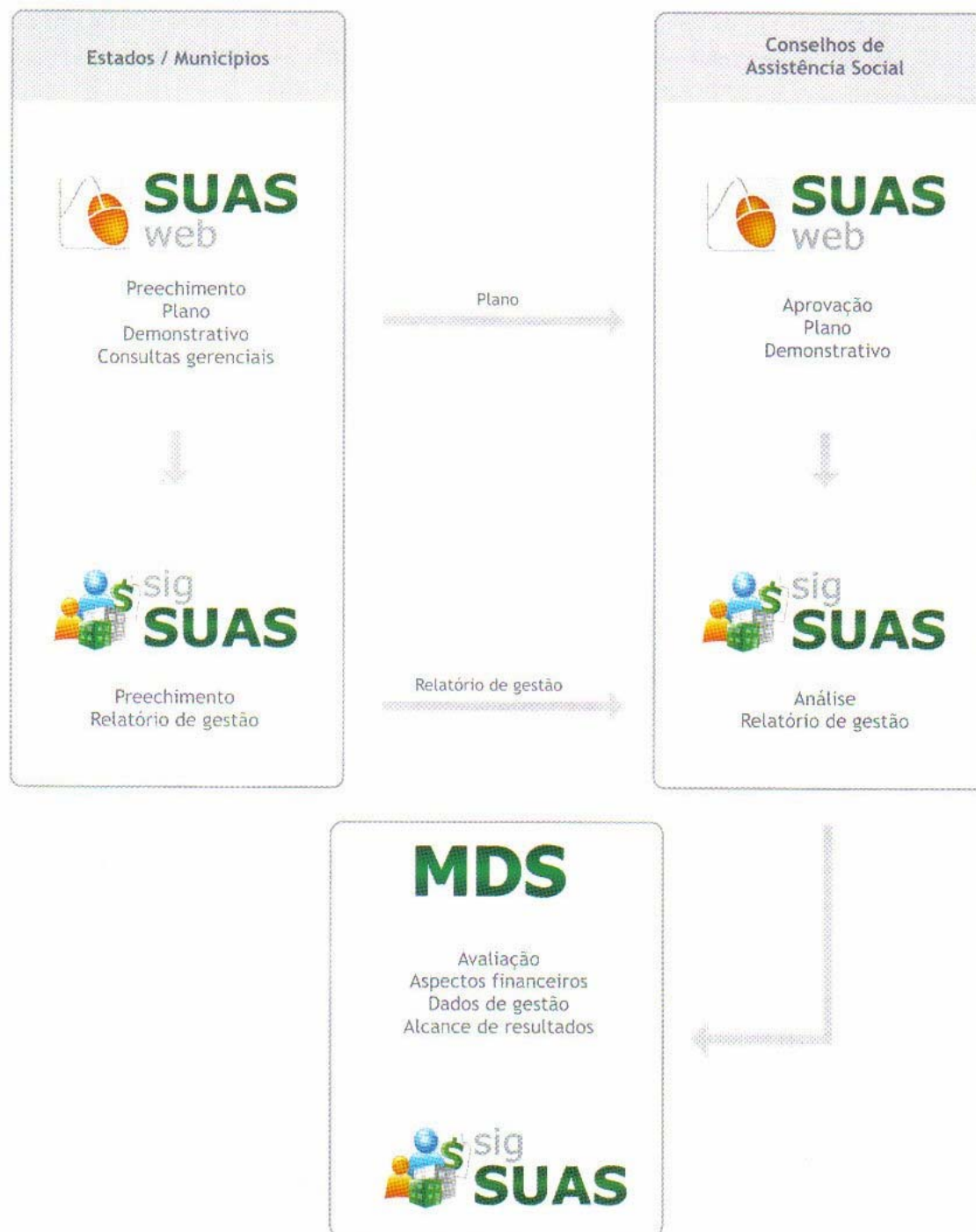
3.2.1. Conectividade

A conectividade possibilita realizar uma síntese dos indicadores das tendências da rede social, no caso a REDE SUAS, ao que tange sua infra-estrutura. Essa categoria leva a uma análise do perfil das conexões, que posteriormente auxiliará na análise das próximas categorias: acessibilidade e diretividade política.

Nesse intuito, foi necessário caracterizar os serviços de conexão acionados pelos nós da rede, para realizar uma leitura crítica sobre o significado coletivo desses pontos de conexão, que mostra o limite e a potencialidade política que se colocam para a rede como um todo nos termos das condições de conectividade desses nós³³ (NS) (SOUZA, 2005). As figuras abaixo mostram a estrutura do fluxo com os nós da REDE SUAS, de acordo com cada grupo desta rede.

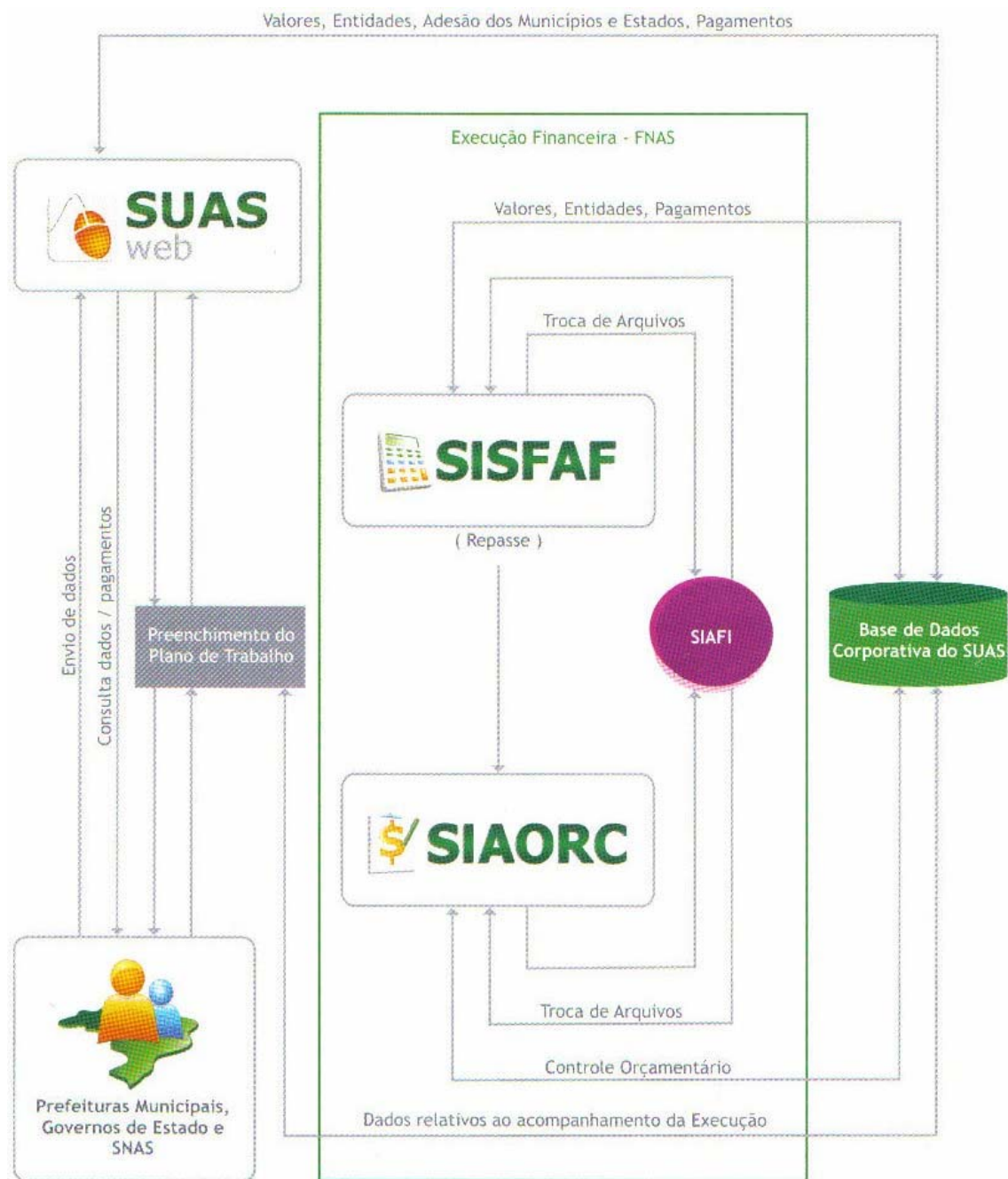
³³ Esses nós são os usuários da REDE SUAS, que são as prefeituras, os governos de estados, as entidades, o CNAS, a SNAS e a sociedade em geral. Para este estudo, focalizei apenas nos municípios como nós de conexão, por causa da riqueza do material de referência e dos dados estatísticos.

FIGURA 6 – FLUXO DO GRUPO SUPORTE GERENCIAL E APOIO À DECISÃO



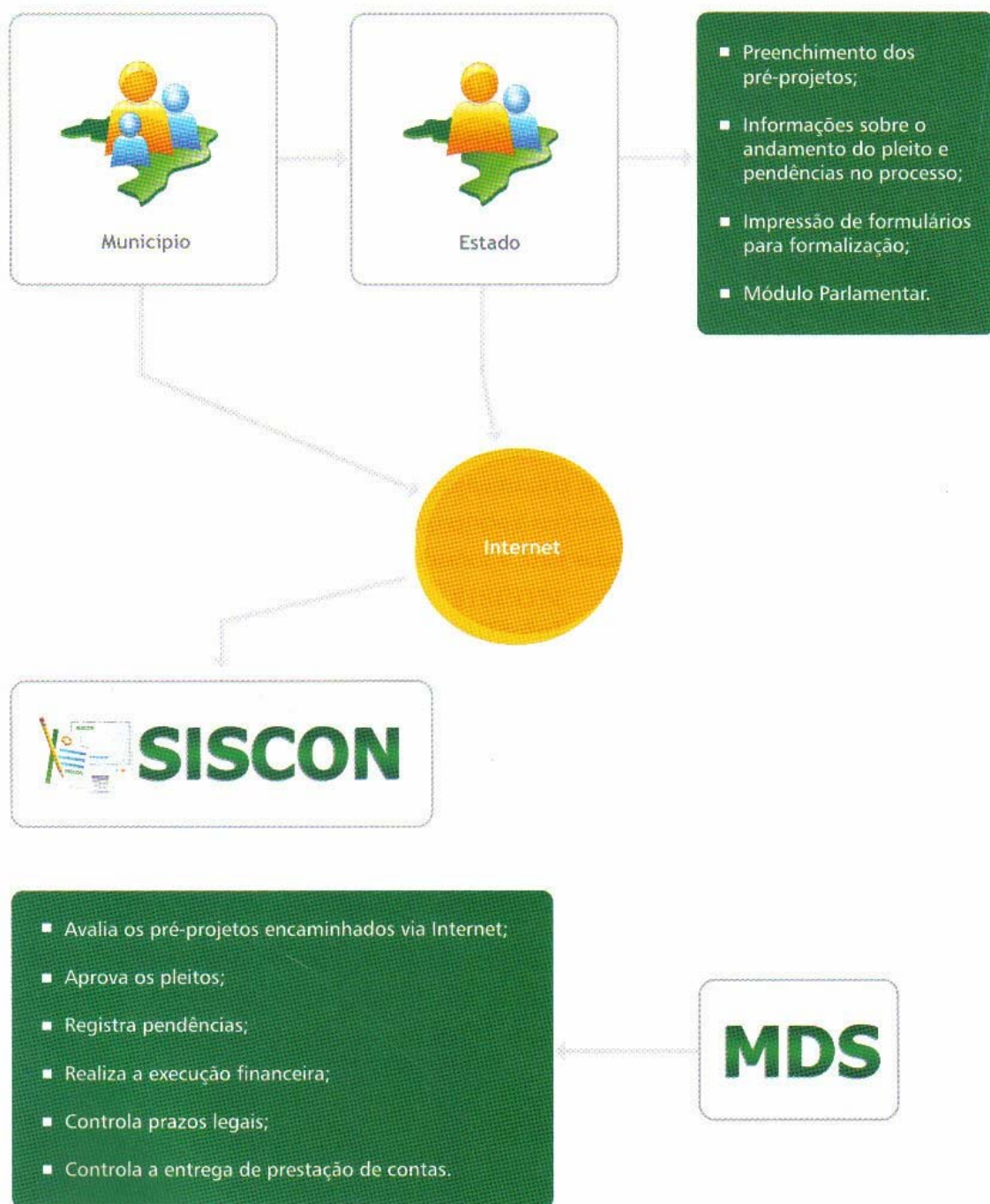
FONTE: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, Caderno REDE SUAS, 2007.

FIGURA 7 – FLUXO DE GESTÃO FINANCEIRA COM APLICATIVOS DO GRUPO TRANSACIONAL



FONTE: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, Caderno REDE SUAS, 2007.

FIGURA 8 – FLUXO DE GESTÃO FINANCEIRA DE CONVÊNIOS COM APLICATIVOS DO GRUPO TRANSACIONAL



FONTE: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, Caderno REDE SUAS, 2007.

No que se refere às características de conectividade da REDE SUAS, verificamos o número de trabalhadores envolvidos com a construção desse Sistema de Informação, que conta com: 49 da Coordenação Geral de Informática - CGI, 11 do Departamento de Gestão do Sistema Único da Assistência Social - DGSUAS, um do

Departamento de Benefícios Assistenciais, e dois da Assessoria de Informação, totalizando 63. Destes apenas quatro são dirigentes, respectivamente, um da Assessoria de Informação, dois do DGSUAS e um da CGI.

No que se refere à caracterização dos fluxos informacionais, podemos verificar que o link mais acessado é o do SUASWeb, porque é a ferramenta de gestão mais utilizada no trabalho local.

Anteriormente (2003), quem acessava o antigo sistema eram 27 estados com seus 50 usuários, onde os municípios não preenchiam nada, apenas os estados é que preenchiam por eles. E, hoje, são mais de 13 mil usuários, contando todos os usuários envolvidos, que são: as prefeituras; governos de estados; conselhos; CNAS; SNAS; entidades; e sociedade em geral.

Nesse sentido, o perfil da população de atores em conexão, por caracterização e ordem, pode ser assim dispostos: com senha: Técnicos da área, Gestores, Conselheiros; e sem senha: Técnicos da área, Conselheiros, Pesquisadores, Gestores.

E a hierarquia de navegação/operacionalização do sistema pelos diferentes atores, pode ser assim disposta: técnicos da área: preenchimento de plano, demonstrativo, módulo cadastro; gestores de municípios: módulo de consultas para validação e acompanhamento do dado; gestores de estados: módulo de consultas para validação e acompanhamento do dado condensado do estado; conselheiros: módulo de consultas e validação de plano e demonstrativo.

A REDE SUAS possui base na Internet³⁴. Mas o sistema local, como o SIGSUAS é na perspectiva off-line, com intuito de facilitar a gestão e o acesso dos Centro de Referência da Assistência Social - CRAS e Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS que estarão interligados e abastecerão o banco de dados uma vez por mês.

Percebeu que na REDE SUAS 70% (setenta por cento) dos processos de gestão estão automatizados, e utilizam o domínio³⁵ “gov.br” em todos os aplicativos.

³⁴ É o ambiente para a tecnologia de interconexões de redes digitais e configura-se como uma aplicação que soma novas tecnologias de texto, imagem e som, além de tornar-se destino para onde se deslocam os sofisticados avanços da TI. E onde usuários de diferentes lugares podem consultar, em simultâneo, o conteúdo da rede e trocar suas informações (TAPAJÓS, 2003).

³⁵ Permite a associação de nomes de referência a endereços IP (Internet Protocol) dos computadores conectados à rede, cuja tarefa é traduzir em palavras de fácil significado os confusos números que os

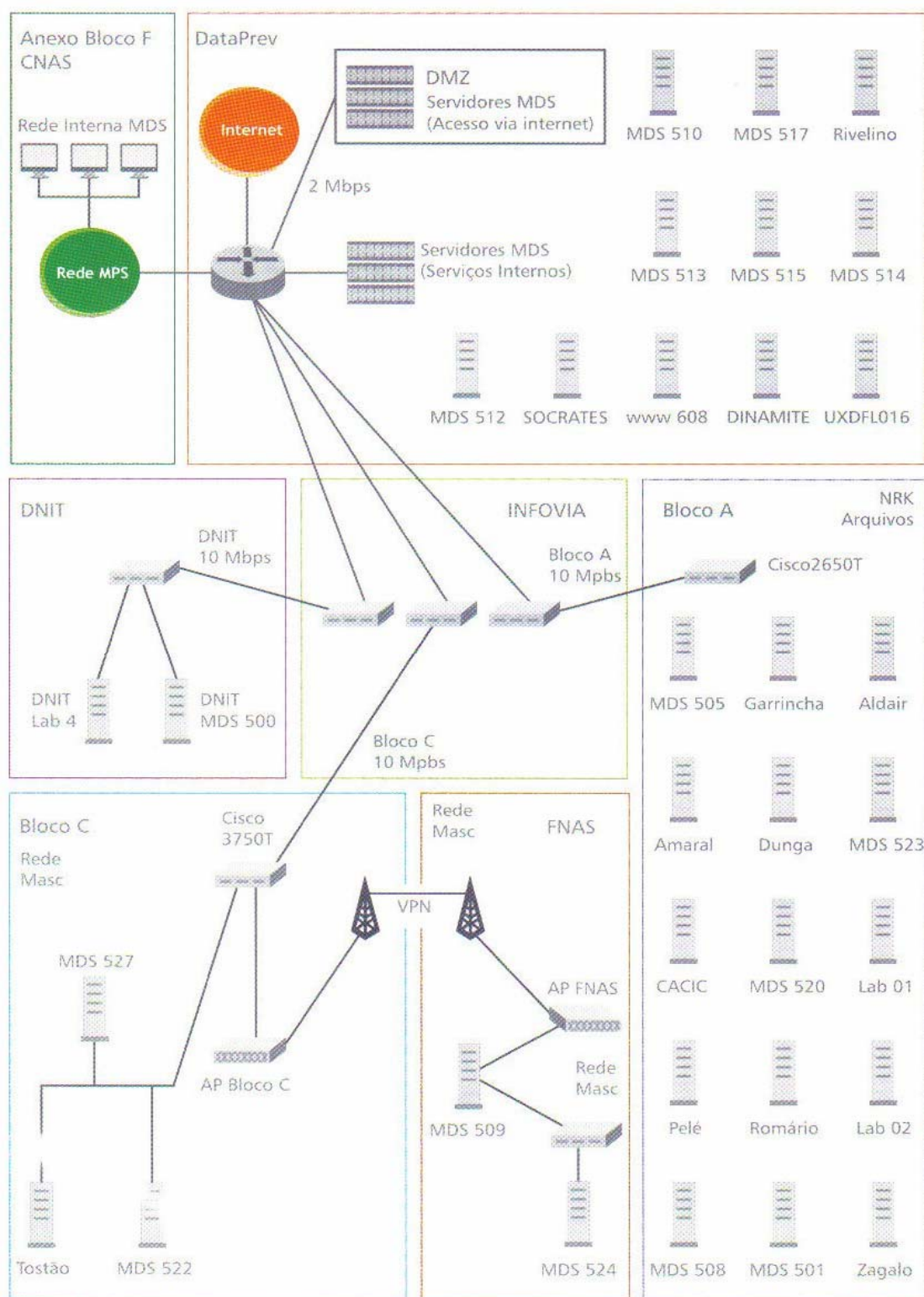
E esse Sistema de Informação tem em média de 2000 (dois mil) acessos diários e cumulativos, quer dizer, ao mesmo tempo, tem em torno de 200 a 300 utilizadores por hora. O número de registros chega a mais de 30 milhões.

No que diz respeito aos servidores³⁶, até 2003, esse Sistema de Informação era desenvolvido, manipulado, mantido e administrado na DATAPREV – servidor da Previdência, onde a Assistência Social era apenas vista como cliente. A partir de 2004, começa um novo processo com a criação da REDE SUAS. Essa relação foi extinta e os sistemas foram feitos na própria SNAS pela CGI com o auxílio de parceiros e consultores. Portanto, a rede de servidores está uma parte no Datacenter específico, ainda na DATAPREV, mas migrando para servidores da SERPRO que possui um serviço e servidores melhores. Há também servidores instalados no Bloco A (Ministério das Cidades) só para o uso interno – a intranet da SNAS e esses servidores de uso interno possuem de 4 a 5 trabytes. E todo dia é feito cópia do banco de dados automaticamente. Conforme figura 9, a seguir:

FIGURA 9 – REDE DO MDS

identificam (TAPAJÓS, 2003).

³⁶ São computadores que administram e fornecem programas e informação para outros computadores conectados, e possuem uma extrema capacidade, com um alto poder de processamento e conexão velozes (TAPAJÓS, 2003).

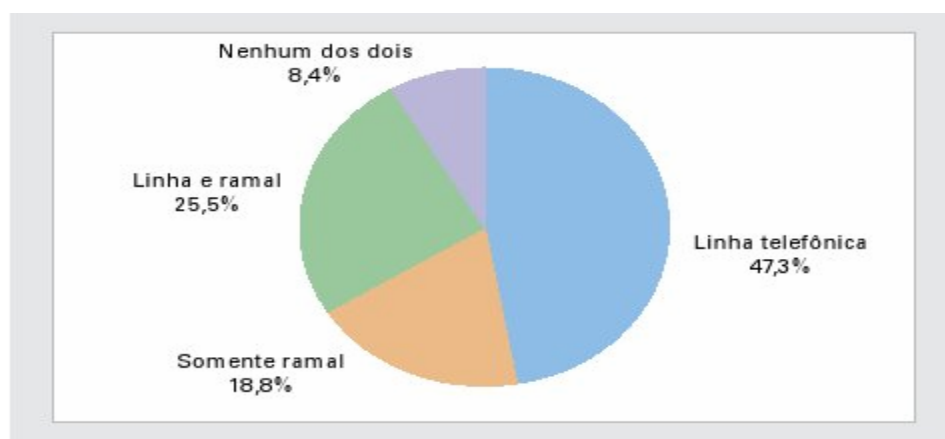


FONTE: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, Caderno REDE SUAS, 2007.

Algumas potencialidades e limites destacados pelos entrevistados podem ser constatados na pesquisa realizada pelo IBGE, a pedido do MDS e da SNAS, por meio

da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação – SAGI, chamada MUNIC/2005. Essa pesquisa constatou que referente à linha telefônica e a ramal interno, em 72,7% dos municípios brasileiros, o órgão responsável pela gestão da política possui linha telefônica, sendo que, em 25,5%, além da linha há ramal para comunicação interna.

GRÁFICO 1 – Percentual de municípios, por existência de linha telefônica e ramal nos órgãos responsáveis pela política de Assistência Social – Brasil - 2005



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, Pesquisa de Informações Básicas Municipais 2005.

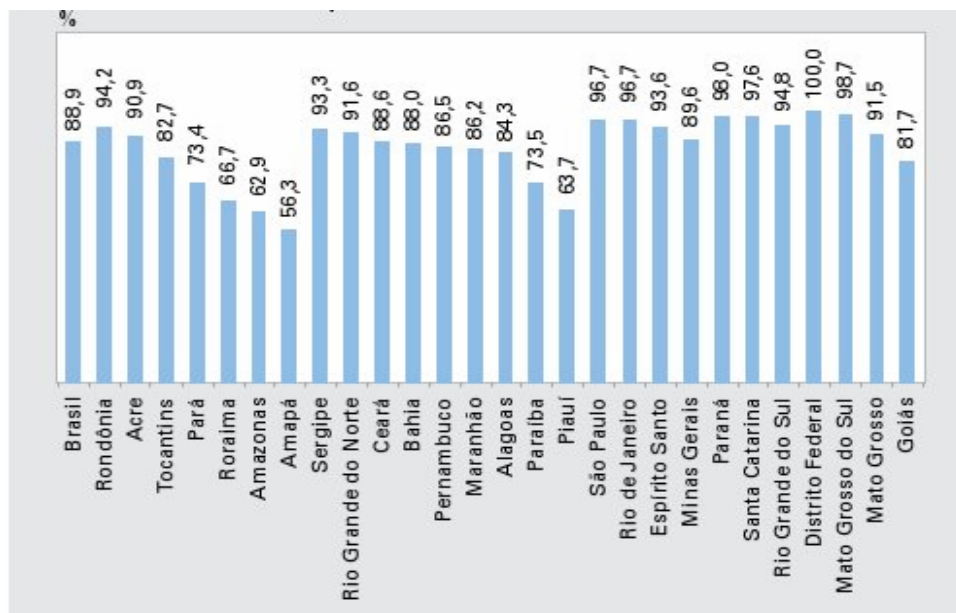
No que se referem aos computadores em funcionamento, o Suplemento de Assistência Social levantou informações sobre a utilização dessa ferramenta nos municípios brasileiros, buscando saber a presença apenas das máquinas em funcionamento nos órgãos responsáveis pela política de assistência social. Constatou-se que em somente 184 municípios (3,3%), não há nenhum computador em funcionamento, todos pertencentes à classe de tamanho da população de até 50.000 habitantes, onde a proporção de municípios sem computador decresce conforme aumenta a classe de tamanho da população.

O Suplemento de Assistência Social da MUNIC/2005 levantou informações sobre o acesso à Internet nos municípios, tais como: tipo da conexão utilizada, presença de páginas na Internet e e-mail do setor encarregado da política de assistência social, bem como sobre a disponibilidade de ferramentas digitais de gestão e serviços que podem ser realizados/atendidos por essas ferramentas.

O resultado da pesquisa mostrou que 88,9% dos municípios brasileiros contam com acesso à Internet no órgão responsável pela política de assistência social.

Conforme Gráfico 2 abaixo,

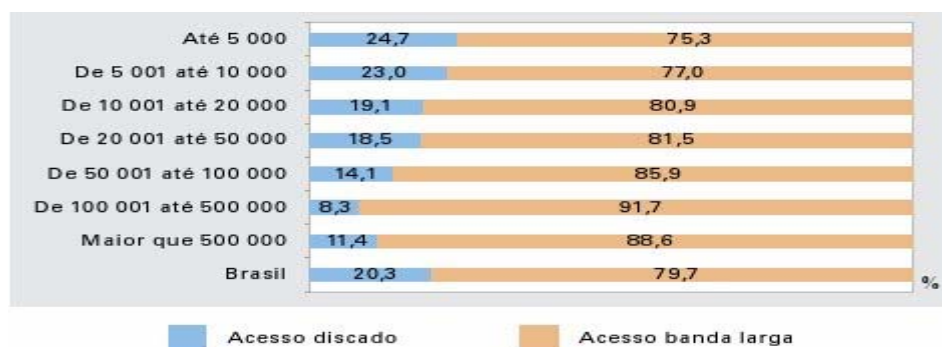
GRÁFICO 2 – Percentual de municípios cujo órgão responsável pela política de Assistência Social possui computadores com acesso à Internet, segundo Unidades da Federação - 2005



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, Pesquisa de Informações Básicas Municipais 2005.

Dentre os municípios com conexão com a Internet, 79,7% têm acesso por banda larga, enquanto em 20,3% o acesso é discado. O acesso por banda larga é mais utilizado em todas as regiões e em todas as classes de tamanho da população.

GRÁFICO 3 – Percentual de municípios cujo órgão responsável pela política de assistência social possui acesso à Internet, por tipo de conexão, segundo classes de tamanho da população dos municípios - 2005

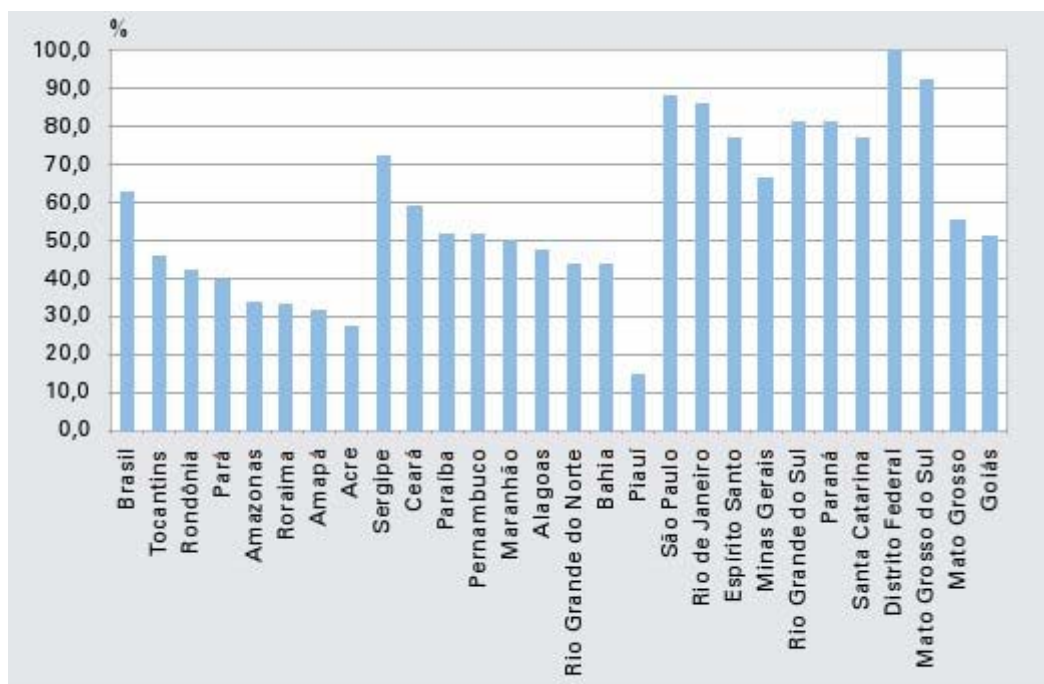


Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, Pesquisa de Informações Básicas Municipais 2005.

Considerando as classes de tamanho da população dos municípios, percebe-se o uso maior da conexão por banda larga conforme aumenta o tamanho da população. Nos municípios com até 5.000 habitantes, 24,7% usam conexão discada, enquanto nos municípios com mais de 500.000 habitantes apenas 11,4% usam o mesmo tipo de conexão. Em 75,3% dos municípios com população até 5.000 habitantes, é utilizada a forma mais rápida de conexão, enquanto o maior percentual está na classe de tamanho da população com 100.001 até 500.000 habitantes (91,7%).

Apesar de o computador estar disponível em 96,7% dos órgãos responsáveis pela política de assistência social dos municípios, e 88,9% terem acesso à Internet, somente um pequeno percentual de municípios dispõem de página na Internet para o órgão acima mencionado (2,4%). Os municípios que oferecem a facilidade na Internet são apenas 131 do universo de 5.564. Destaca-se a incidência de página nos municípios com mais de 500.000 habitantes, onde 42,9% das prefeituras afirmaram ter página na Internet específica do órgão responsável pesquisado no suplemento da MUNIC/2005. Apesar disso, 62,8% dos municípios disseram ter o órgão responsável e-mail para contato. A existência desse recurso aumenta conforme a classe de tamanho da população. Segundo Gráfico 4, a seguir:

GRÁFICO 4 – Percentual de municípios cujo órgão responsável pela política de assistência social possui e-mail, segundo Unidades da Federação - 2005



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, Pesquisa de Informações Básicas Municipais 2005.

Além disso, nessa pesquisa MUNIC/2005, foi apurado se os municípios utilizam sistemas informatizados para gerenciar a política de assistência social, e ainda as opções que tais sistemas disponibilizam. Utilizam sistemas para o gerenciamento de programas e ações voltadas para a área de assistência 2.604 municípios, que representam 46,8% do total. Dentre as opções que esses sistemas de gerenciamento permitem, constatou-se que em 2.124 municípios é realizado o acompanhamento dos programas assistenciais; em 1.836, o acompanhamento de atendimento a usuários; em 1.325, é utilizado para registro e inscrição de entidades; e, em 1.220, existem informações do perfil do usuário.

3.2.2. Acessibilidade

Considerando-se as determinações estruturais das redes informacionais, conforme tratadas segundo a categoria conectividade, pode-se dizer que, do ponto de vista da acessibilidade, há um processo de vinculação informacional entre os nós da rede que chamamos 'enlaçamento informacional' (SOUZA, 2005).

A categoria acessibilidade articula os seguintes elementos: enlaces, circuitos, fluxos e vetores informacionais. E trata de precisar as características de conformação, volume e identidade política do conjunto dos enlaces. Desta forma, pretendeu-se verificar os limites e possibilidades da REDE SUAS no que tange a reação

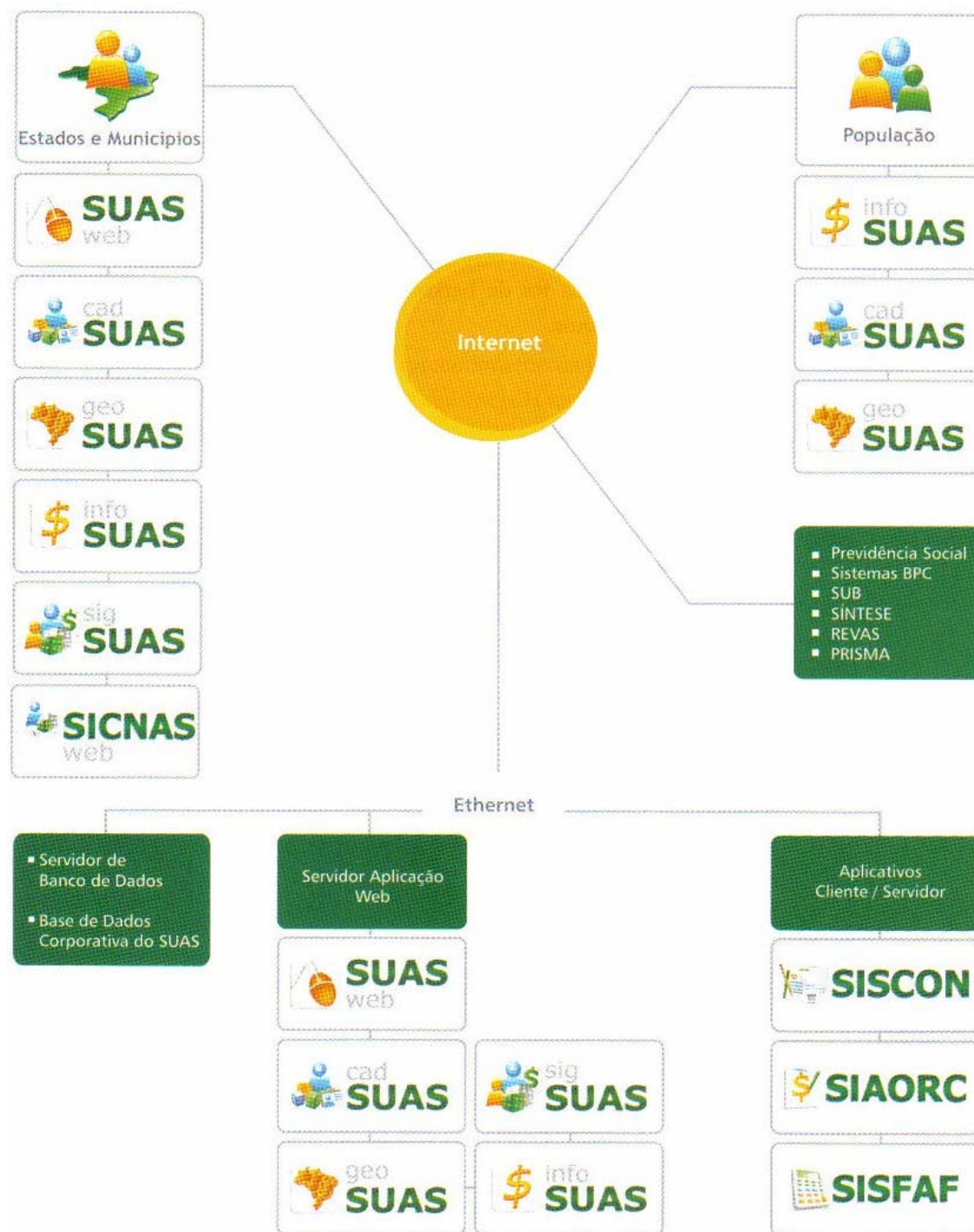
homem-máquina-homem mediada pelos aplicativos dessa rede.

Para tanto, colocou-se como contexto o movimento histórico-estrutural da mutação sociotécnica e a mobilidade virtual dos usuários do ambiente informacional que se realiza subordinado à lógica das redes informacionais imateriais. Cada vez mais, esse efeito-rede se expande para toda sociedade, pois se trata de um novo paradigma tecnológico de trocas de informações, não somente restrito à relação entre máquinas-máquinas, mas entre homens-máquinas-homens, tendo como catalisador desse processo o padrão Internet de interatividade. Mas, em termos de potencialidade política, irá depender do processo de desempenho comunicacional que as redes sociais de cooperação produtiva e política efetivam no uso dessas NTIC's (SOUZA, 2005).

Nesse sentido, essa mutação sociotécnica pode se tornar visível quando colocada em contraposição os diferentes modelos de arquitetura de rede social. A idéia é que o modelo de arquiteturas de redes informacionais centralizadas é projetado para a troca de informações (ponto-multiponto), ou seja, um padrão de relacionamento entre uma fonte central e única de onde partem os conteúdos para múltiplos pontos de recepção. O modelo das novas arquiteturas de rede distribuídas (ponto-a-ponto) pode ser caracterizado como um padrão de relacionamento informacional, no qual não há funções hierarquizadas rígidas e inflexíveis, e no quais todos os pontos, pelo menos potencialmente, podem assumir as mesmas funções de produção, reprodução e distribuição dos estímulos e conteúdos informacionais circulantes na arquitetura dos pontos constituintes de uma rede. No meio-termo entre os dois pólos de arquitetura de rede se encontram a arquitetura de rede tipo descentralizada – que pode ser uma configuração que esteja a meio caminho de um pólo ou outro, ou estabilizada numa configuração capaz de reunir características de ambos os modelos (SOUZA, 2005).

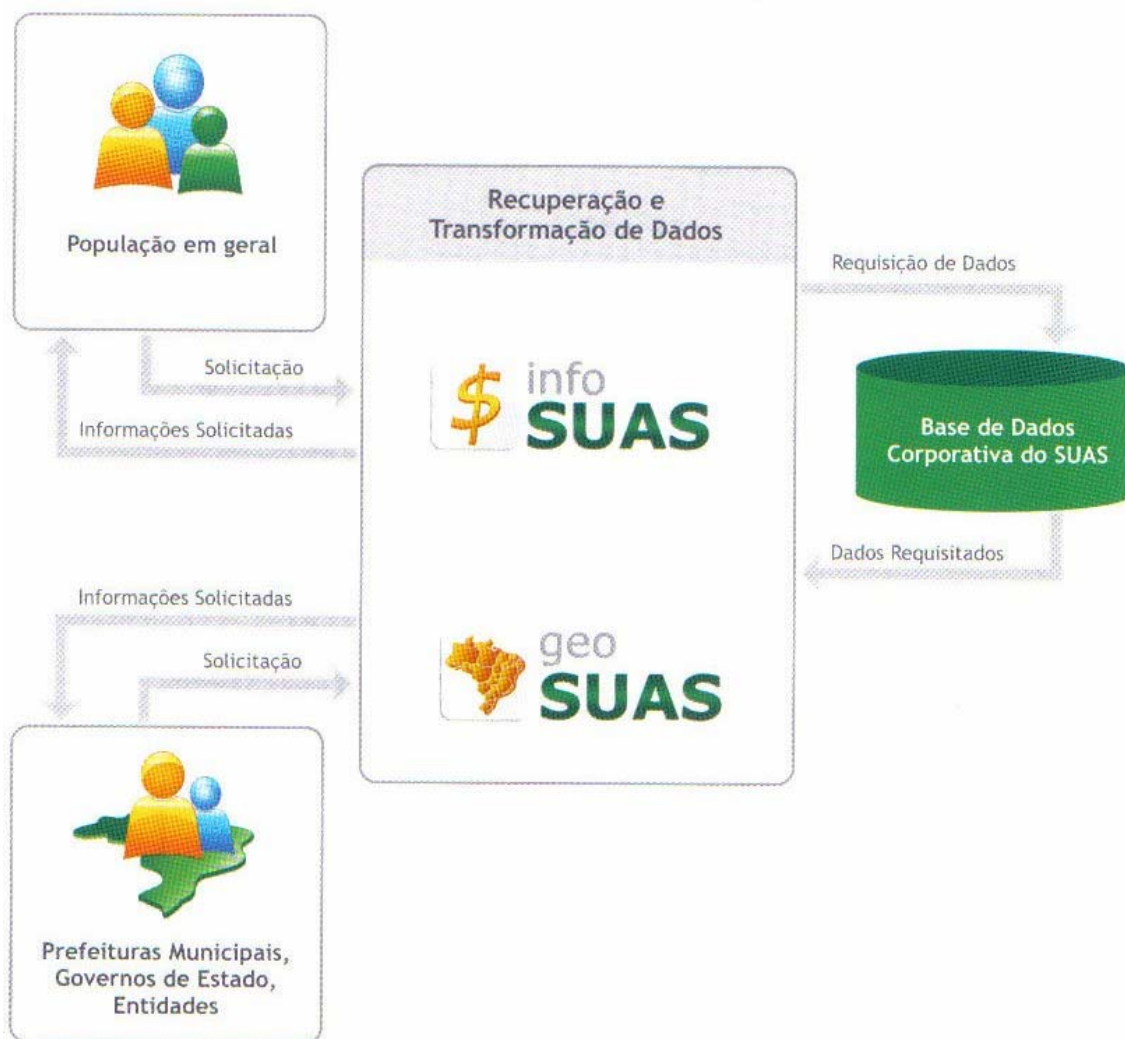
Dentro dessa concepção, os entrevistados consideram os nove sistemas da REDE SUAS distribuídos, mas a ação deles é descentralizada, ou seja, distribui os sistemas para descentralizar a ação e as informações. Segundo mostram as figuras 10 e 11.

FIGURA 10 – ESQUEMA DE INTERCOMUNICAÇÃO DA REDE SUAS



FONTE: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, Caderno REDE SUAS, 2007.

FIGURA 11 – FLUXO DE DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO DA REDE SUAS



FONTE: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, Caderno REDE SUAS, 2007.

E sobre o uso da Internet pela Política de Assistência Social, são vista pelos entrevistados como fonte de publicização efetiva e meio de divulgação crucial para o controle social, pesquisas e gestão da política pública, pois permite o acesso rápido a informação e atinge um número maior de pessoas, sem necessariamente precisar de um número intenso de recursos financeiros, pessoal e espacial. Visto que já foram feitos mais de 5300 downloads da PNAS/2004 pelo site do SUAS e esse número cresce a cada dia. E já alcançou 5564 municípios. Portanto, a Internet tem sido vista como meio de trabalho e de comunicação, confirmado pelo Quadro 1.

**QUADRO 1 – OPINIÕES SOBRE A EXISTÊNCIA DE FONTES DE INFORMAÇÕES
PARA O USO DA INTERNET PELA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.**

Categorias/Tipo de vinculação	Dirigente	Profissional
Concordantes (00)	-	-
Discordante (10)	“A REDE SUAS é uma fonte de informação inesgotável sobre o SUAS e também considero que é muito nova na área de Assistência Social.” (LT).	“A Internet é um meio de divulgação que passa a política pública e esta tem muito a informar.” (MS).

Na entrevista qualitativa, foi indagado se a questão do acesso de todos os usuários foi debatida no momento da construção da REDE SUAS. Os entrevistados afirmaram que tiveram a preocupação, visto que diversos municípios ainda não estavam preparados com acesso à Internet e até sem computador. Mas isso, segundo eles, não foi nenhum entrave, pois apenas só havia sido disponibilizado o Plano de Ação via SUASWeb, o primeiro aplicativo em 2004/2005. E aos poucos os estados, Distrito Federal e municípios procuraram se adequar à nova realidade - a comunicação por meio da Internet.

Afirmam, ainda, que de acordo com a pesquisa MUNIC/2005 do IBGE, hoje os usuários podem acessar a REDE SUAS mais usualmente, visto que quase todos os estados e municípios possuem computador ligado na rede mundial de computadores no órgão gestor. E, ainda, cada vez mais a população brasileira está conectada na Internet, pois estão tendo mais acesso, devido aos programas de inclusão digital do governo federal. Por fim, coloca que já estão preparando um contrato com os telecentros para atender os usuários da REDE SUAS. Dessa forma, foi afirmado que a REDE SUAS tem contribuído para a universalização do acesso aos serviços sócioassistenciais, segundo Quadro 2.

QUADRO 2 – OPINIÕES SOBRE A CONTRIBUIÇÃO DA REDE SUAS NA LUTA

PELA UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO AOS SERVIÇOS SÓCIO-ASSISTENCIAIS.

Categorias/Tipo de vinculação	Dirigente	Profissional
Concordantes (12)	“A REDE SUAS abre uma caixa preta, que é justamente a ampla disseminação do que é serviço sócio-assistencial.” (LT).	“A REDE SUAS tem publicizado as informações e organizado de forma inteligível, não só para os gestores, mas para toda a comunidade.” (MS).
Discordante (00)	-	-

Nesse sentido, de possibilitar acesso de todos os usuários, foi utilizada a linguagem de programação Java e é disponibilizado o código para quem quiser implementar algum tipo de sistema local. Bem como, o uso de Software Livre³⁷ para aqueles locais que não podem dispor de recursos para a compra de software proprietário.

3.2.3. Diretividade Política

Nessa categoria de análise buscou verificar as diferentes perspectivas ideopolíticas que condicionam as práticas de comunicação manifestadas pelos diferentes enlaces da rede social em questão – a REDE SUAS. Procurando, desta forma, ver a eficácia dentro de uma performance política dos enlaces do ponto de vista dos seus fundamentos de gestão informacional. Portanto, pretendeu-se analisar a direção política da REDE SUAS como um todo, por meio da compreensão dos princípios da democratização e da transparência adotado na construção do Sistema de Informação REDE SUAS.

Foi visto que a idéia de um Sistema de informação, além de ser um pleito recorrente nas grades de deliberação das Conferências Nacionais de Assistência Social, também ganha destaque no setor público.

Então, foram realizados estudos e diagnósticos desenvolvidos em conjunto com a SAGI/MDS e com a CGI durante o período de 2004, e que subsidiaram a

³⁷ O projeto Software Livre confronta a poderosa indústria ao colocar programas de código aberto, dentre aplicações gerais e sistemas operacionais, como alternativas no fomento a este complexo infotelecomputrônico, onde o software de código aberto contrapõe a este mercado e seus princípios um debate que extrapola o campo da técnica e faz surgir questões como a propriedade intelectual e o monopólio de aplicações, como no caso do software proprietário (TAPAJÓS, 2003).

proposta inicial da REDE SUAS. Esses estudos e diagnósticos demonstraram que parcela expressiva das dificuldades enfrentadas nas atividades de gestão, planejamento e avaliação das ações da política de proteção social, tinham relação direta com as deficiências de produção, tratamento, armazenamento e disseminação de fluxos e dados. Assim, verificaram como condição necessária a abrangência e a profundidade analítica dos dados produzidos e sua conseqüente transformação em informação, bem como a periodicidade de sua revisão ou atualização.

O direcionamento político, segundo os entrevistados, é com base na legalidade. Portanto, as referências históricas destacadas foram os marcos legais que implementaram anteriormente a LOAS e agora o SUAS. Estes são: a Constituição Federal de 1988, a LOAS, a PNAS/2004 e a NOB/SUAS.

O marco histórico destacado foi a IV Conferência Nacional de Assistência Social, em dezembro de 2003, que deliberou a criação de um Sistema Único para a área de assistência social e com isso, também, a criação de uma rede informatizada para a gestão, avaliação, monitoramento, financiamento e controle social dessa política pública. E é afirmado que no governo anterior havia a centralidade das informações e descontinuidade dos serviços, mas com o atual governo a ação é continuada e há descentralização das informações.

Nesse sentido, levantaram algumas conquistas alcançadas com a utilização de um Sistema de Informação – a REDE SUAS na Gestão, no controle social, no financiamento, e em pesquisas. Essas, respectivamente, foram:

- Gestão - ferramenta importante para o preenchimento e aprovação do Plano de Ação e da Prestação de Contas, onde os municípios, Distrito Federal e estados pactuam anualmente o que será gasto e o que foi gasto, e em seguida os conselhos aprovam;
- Controle Social – parecer favorável ou não on-line do Plano de Ação e da Prestação de Contas pelos conselhos e o acesso à informação tanto dos conselhos quanto do usuário dos serviços sócio-assistenciais e de toda população brasileira do quanto está sendo gasto em cada piso/serviço em cada local;
- Financiamento - pactuação por meio de pisos, o repasse regular e automático dos recursos via fundo-a-fundo, e a transparência do que está sendo aplicado pelo Governo Federal em cada local;

- Pesquisas - tanto as universidades quanto os colegiais podem acessar para saber o que está sendo gasto e onde, além de possibilitar o georreferenciamento e geoprocessamento de mais de 600 variáveis do SUAS em conjunto com o IBGE.

Ressaltando que no financiamento havia o problema histórico de atraso no repasse de recursos e hoje o repasse é feito até o décimo dia útil de forma regular e automática. Os municípios e estados puderam modificar sua forma de gestão.

Todos os entrevistados concordaram que a REDE SUAS goza de credibilidade política satisfatória. Eles afirmam que todos os usuários da rede acessam, gostam da agilidade dos processos e sugerem melhorias. E verificam potencial político no uso da Internet, segundo Quadro 3.

QUADRO 3 – OPINIÕES SOBRE O POTENCIAL POLÍTICO NO USO DA INTERNET.

Categorias/Tipo de vinculação	Dirigente	Profissional
Concordantes (00)	-	-
Discordante (10)	“A Internet teve um papel fundamental do ponto de vista político e também para as políticas públicas na sua implementação, por ser um canal ágil e democratiza o acesso a informação.” (JR).	“O sujeito com a informação tem o poder político.” (JC).

Como corrente teórica mais utilizada na construção da Rede SUAS, os entrevistados não colocaram nenhuma, mas apenas o uso e conformidade com a legislação em vigor, que são as leis, portarias, decretos, a LOAS, a PNAS/2004, a NOB/SUAS e a NOB/RH.

No que refere aos assistentes sociais entrevistados, num total de 7, sendo dois dirigentes e cinco profissionais, foi indagado quais as contribuições da categoria na construção da REDE SUAS, qual o projeto ético-político adotado, quais os limites e potencialidades eles viam na nossa formação e se foi adotada alguma estratégia para garantir e efetivar os direitos postos na política de assistência social.

Eles, portanto, afirmaram que o assistente social não é o ator principal a

utilizar o Sistema de Informação e geralmente os municípios e estados possuem alguém da área de informática para auxiliar no uso do sistema, mas o assistente social é visto como o usuário típico da rede e, portanto, as suas opiniões influenciam no aprimoramento dessa rede.

Sobre o projeto ético-político foi colocado que quando se dissemina informação, agrega condições no trabalho profissional para ser realizado da melhor maneira e com isso dar uma direção no resultado do usuário fim, está sendo feito algum tipo de ação política, que é o acesso ao direito. Dessa forma, o que pauta a construção da REDE SUAS é a garantia de direitos por meio da descentralização, o compartilhamento e a co-gestão, que não é feita numa perspectiva conservadora.

Como limites colocaram que a nossa formação não tem direcionamento para a área de informática e, em contrapartida, tem bastante direcionamento para a área de assistência social, o que é fundamental para o diálogo com outras áreas na construção do sistema, ou seja, a experiência e o conhecimento dão os indicativos e requisitos focados no que realmente a área de assistência social precisa e quer modificar. Outro limite colocado foi a falta de apropriação da categoria no uso da REDE SUAS e das ferramentas de informática.

E como potencialidades foi posto o Sistema de Informação como mecanismo importante de trabalho. Onde há a incorporação de informações oferecidos pelos aplicativos para a leitura de realidade e aplicação no cotidiano, além do fato da categoria conhecer profundamente o cotidiano e as dificuldades de gestão da assistência social que facilitam o aprimoramento dos programas.

E, por último, foi colocado que houve e há a preocupação de não se pensar muito somente na área de informática, mas sim, no que a política de assistência social precisa para atender a realidade, onde o olhar do assistente social está refletido tanto nos programas quanto no Sistema de Informação.

Como estratégia principal da categoria foi a mobilização na IV Conferência Nacional de Assistência Social para pensar um sistema único e, conseqüentemente, um Sistema de Informação que atendesse e juntasse forças com o SUAS, e após isso a estratégia de efetivar essa deliberação por meio da gestão tanto federal quanto local. Para tanto, foi necessário aproximar as intencionalidades, vencendo os limites por meio da criatividade, trabalho, pesquisa e produção de conhecimento. Ainda, ver a REDE

SUAS como um projeto regulado à luz do SUAS e que tem uma série de definições.

Tendo como base os dados obtidos e as análises feitas com as categorias, revela que houve uma performance comunicacional eficiente, desempenhada pela REDE SUAS, no sentido de encaminhar a diretividade política definida nacionalmente com vistas a fazer avançar o processo de enlaçamento dos nós informacionais dentro do perfil proposto para a rede.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho pretendeu analisar os limites e potencialidades do projeto ético-político do Serviço Social, bem como tratou da tendência tecnológica penetrada no campo do estudo e na construção de Sistemas de Informação, buscando aprofundar o entendimento dessas características tecnológicas e das transformações que os mesmos podem trazer aos assistentes sociais.

Este estudo mostrou que a REDE SUAS é um Sistema de Informação com arquitetura de rede social descentralizada, onde os municípios foram inseridos como atores diretos. E os profissionais de Serviço Social estão conseguindo romper com o caráter conservador, por meio de uma atuação mais crítica e emancipadora na garantia de direitos.

A novidade das NTIC's, para além dos modismos tanto teórico quanto operacional, coloca um desafio ao pensar e agir do Serviço Social, especialmente na implementação da LOAS por meio do Sistema de Informação - a REDE SUAS. Para tal, este trabalho é uma contribuição fundamental nesse sentido.

Esse desafio se desdobra em campos abertos a serem preenchidos aos sujeitos individuais e coletivos (ABEPSS, CBAS, CFESS, ENESSO). Este campo aberto se refere tanto aos centros de formação (ensino e pesquisa) quanto à intervenção (estágios, instituições), no sentido de serem sistematizadas as experiências de uso da REDE SUAS.

Esse trabalho ainda demonstrou a questão tecnológica tanto do ponto de vista teórico-metodológico quanto à orientação de um ponto de referência para aplicação técnico-operacional, que vai além da natureza das atribuições específicas do assistente social, sem perder de vista a direção ético-política da profissão.

Portanto, fica evidente a urgência de ser reconhecida e legitimada, nas diferentes instâncias de poder de normatização da profissão, via entidades nacionais e do programas de pós-graduação em Serviço Social e Política Social, sobre a importância estratégica de implantação e fortalecimento de uma linha integrada de pesquisa focada na reflexão teórico-metodológica e técnico-operacional dos Sistemas de Informação em Serviço Social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon. A informação em questão ou a questão da informação?. In Boletim Técnico do SENAC. Rio de Janeiro, v.26, n.3, p.29-35, set./dez, 2000.

AUN, Marta Pinheiro. A informação e o seu papel contemporâneo na construção da cidadania. Disponível em <<http://dici.ibict.br/archive/000000782/>>. Acesso em: janeiro de 2006.

BARROCO, Maria Lúcia Silva. Considerações sobre o Código de Ética dos assistentes sociais. In BONETTI, Dilsea A. et. al. (org.) Serviço Social e Ética: convite a uma nova práxis. São Paulo: Cortez, CFESS, 1996.

_____. Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos. São Paulo: Cortez, 2001.

BEHRING, E. R. A Ação dos Trabalhadores na Consolidação da Assistência Social como Direito. In Ser Social Revista do Programa de Pós Graduação em Política Social, v.1. Brasília: UnB, 2003.

BOGADO, Francielle Toscan. Influência das Tecnologias de Informação no Processo de Trabalho do Serviço Social – Uma visão dos Assistentes Sociais que participaram do desenvolvimento e implantação de aplicações de informática em Londrina e Região. UEL: Dissertação, 2006.

BOSCHETTI, Ivanete. Assistência Social no Brasil: um Direito entre Originalidade e Conservadorismo. Brasília: Ivanete Boschetti, 2001.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil: 1988 – texto constitucional de 5 de outubro de 1988 com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais de nº1, de 1992, a 32, de 2001, e pelas Emendas Constitucionais de Revisão de nº 1, a 6, de 1994, - 17. Ed. - Brasília: 405 p. - (Série textos básicos, nº 25).

_____. Presidência da República. Lei Orgânica da Assistência Social, Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993.

_____. Conselho Nacional de Assistência Social. Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/SUAS. Brasília: MDS, 2005.

_____. Conselho Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social. Brasília: MDS, 2004.

_____. Conselho Nacional de Assistência Social. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos. Brasília: MDS, 2006.

CASTELLS, Manuel. A Sociedade em Rede. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

COLMÁN, Evaristo E. Apropriação das Tecnologias da Informação pelo Serviço Social. In Anais do IX Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Goiânia, 1998.

COLMÁN, Evaristo E.; TOSCAN, Franciele . Tecnologias de Informação, Processos de Trabalho do Assistente Social e Formação Profissional. In Serviço social em revista. Londrina, 2003.

DEMO, Pedro. Pesquisa e Informação Qualitativa. São Paulo: Papyrus, 2001.

FALEIROS, Vicente de Paula. A questão da metodologia em Serviço Social: re-produzir-se e re-presentar-se. In Caderno ABESS, v.3. São Paulo: ABESS, 1989.

_____. Desafios do serviço social na era da globalização. In Helena Mouro; Dulce Simões. (Org.). 100 anos de serviço social. Coimbra: Quarteto, 2001.

_____. Serviço Social: Questões Presentes para o Futuro. In Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, 1996.

FREITAS, Alexandre V. F. A Dimensão comunicativa na ciência da informação : um suporte teórico à compreensão da construção de sistemas de informação. Brasília: UnB, 2006.

IAMAMOTO, Marilda V. O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2003.

IBGE. Pesquisa de Informações Básicas Municipais: Perfil dos Municípios Brasileiros – Assistência Social. Brasília: IBGE, 2005.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. Sistemas de informação. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LIMA, César Lúcio de & JÚNIOR, Gilvan Coelho. Antecedentes da REDE SUAS. In REDE SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único da Assistência Social. Brasília: MDS/SNAS, 2007.

LOJKINE, Jean. A revolução informacional. São Paulo: Cortez, 1995.

MARCONI, Marina de Andrade & LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de Pesquisa. São Paulo: Atlas, 1996.

MARTINS, Valdete de Barros. Assistência Social como Política de Inclusão: Balanço da sua implantação e perspectivas. Palestra Proferida por ocasião das Conferências Municipais e Estaduais de: São Paulo, Porto Alegre, Bahia e Recife. Outubro/Novembro de 2003.

MDS. REDE SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único da Assistência Social. Brasília: MDS/SNAS, 2007.

MIRANDA, Becchara Rodrigues. As contribuições do Sistema Único da Assistência Social – SUAS no processo de descentralização da política pública de assistência. Brasília: Centro Universitário do Distrito Federal, 2005.

NETTO, José Paulo. A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea. In Capacitação em Serviço Social e Política Social: Módulo 1: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social. Brasília: CEAD, 1999.

_____. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. In Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, 1996.

OLIVEIRA, Paulo de Salles. Caminhos de construção da pesquisa em Ciências Humanas. In Metodologia das Ciências Humanas. São Paulo: UNESP, 1998.

PEREIRA, Potyara A. P. A Assistência Social na perspectiva dos direitos: crítica aos padrões dominantes de proteção aos pobres no Brasil. Brasília: Thesaurus, 1996.

_____. As vicissitudes da pesquisa e da teoria no campo da Política Social. In Revista Ser Social v. 9. Brasília: UnB, 2001.

PINHEIRO, Márcia Maria Biondi. A implantação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS: Desafios para o exercício profissional. Palestra proferida no encontro descentralizado da região sudeste. Belo Horizonte, 2005.

SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (Brasil). Projeto Rede Articulada de Informações para Gestão da Assistência Social. Disponível em: <www.mds.gov.br>. Acesso em: abril de 2007.

SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (Brasil). Temas e idéias base para o sistema nacional de informação do SUAS. Brasília: MDS, 2006.

SER SOCIAL. Revista do Programa de Pós-Graduação em Política Social do Departamento de Serviço Social da UnB, número 1. Brasília, Ser Social - UnB, 1998

_____. Revista do Programa de Pós-Graduação em Política Social do Departamento de Serviço Social da UnB número 7, Julho a dezembro de 2000.

SILVA, Márcio Antunes da Silva. Assistente social e Tecnologias de Informação. Disponível em <http://www.ssrevista.uel.br/c_v6n1_marcio.htm>. Acesso em: 01 de outubro de 2006.

SOUZA, Perci Coelho de. Potencialidades políticas nas práticas de comunicação da CUT: o uso da Internet e o Platô Informacional do DF. Brasília: UFRJ, 2005.

_____. Revolução Informacional e Serviço Social: uma articulação promissora. In Maria Helena Rauta Ramos. (Org.). Metamorfoses sociais e políticas urbanas. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

_____. Serviço Social e informática. In CEFESS; ABEPSS; CEAD/UNB. (Org.). Capacitação em Serviço Social. Brasília: UnB, 2000.

_____. Sociedade da informação e Serviço Social: uma nova estratégia de intervenção?. In: IX CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS - TRABALHO ÉTICO-POLÍTICO PROFISSIONAL, 1998, Goiânia. IX CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS - TRABALHO ÉTICO-POLÍTICO PROFISSIONAL. Goiânia: ABESS/CEDEPSS, 1998.

SPOSATTI, Aldaíza. Fotografia da Assistência Social no Brasil na perspectiva do SUAS. Brasília: MDS/SNAS, 2005.

STEIN, Rosa Helena. Organização e gestão das políticas no Brasil. In CEAD. Capacitação em serviço social e política social, módulo 3. Brasília: UNB, Centro de Educação, Continuada a Distância, 2000.

STOER, Stephen R. & MAGALHÃES, Antônio M. Educação, Conhecimento e Sociedade em Rede. Campinas: Educ. Soc., Vol. 24, p.1179-1202, dezembro de 2003.

RAMOS, Maria Helena Rauta. Metamorfoses sociais e políticas urbanas. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

ROSA, Lutero Oliveira. Informação Tecnológica e Serviço Social. In Serviço Social e Sociedade nº 49. São Paulo: Cortez, 1996.

TAPAJÓS, Luziele. A Gestão da Informação em Assistência Social. In REDE SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único da Assistência Social. Brasília: MDS/SNAS, 2007.

_____. Gestão da informação no SUAS. In Revista Serviço Social e Sociedade, n.87. São Paulo: Cortez, 2006.

_____. Informação e Políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos Direitos Sociais. São Paulo: Universidade Católica de São Paulo, 2003.

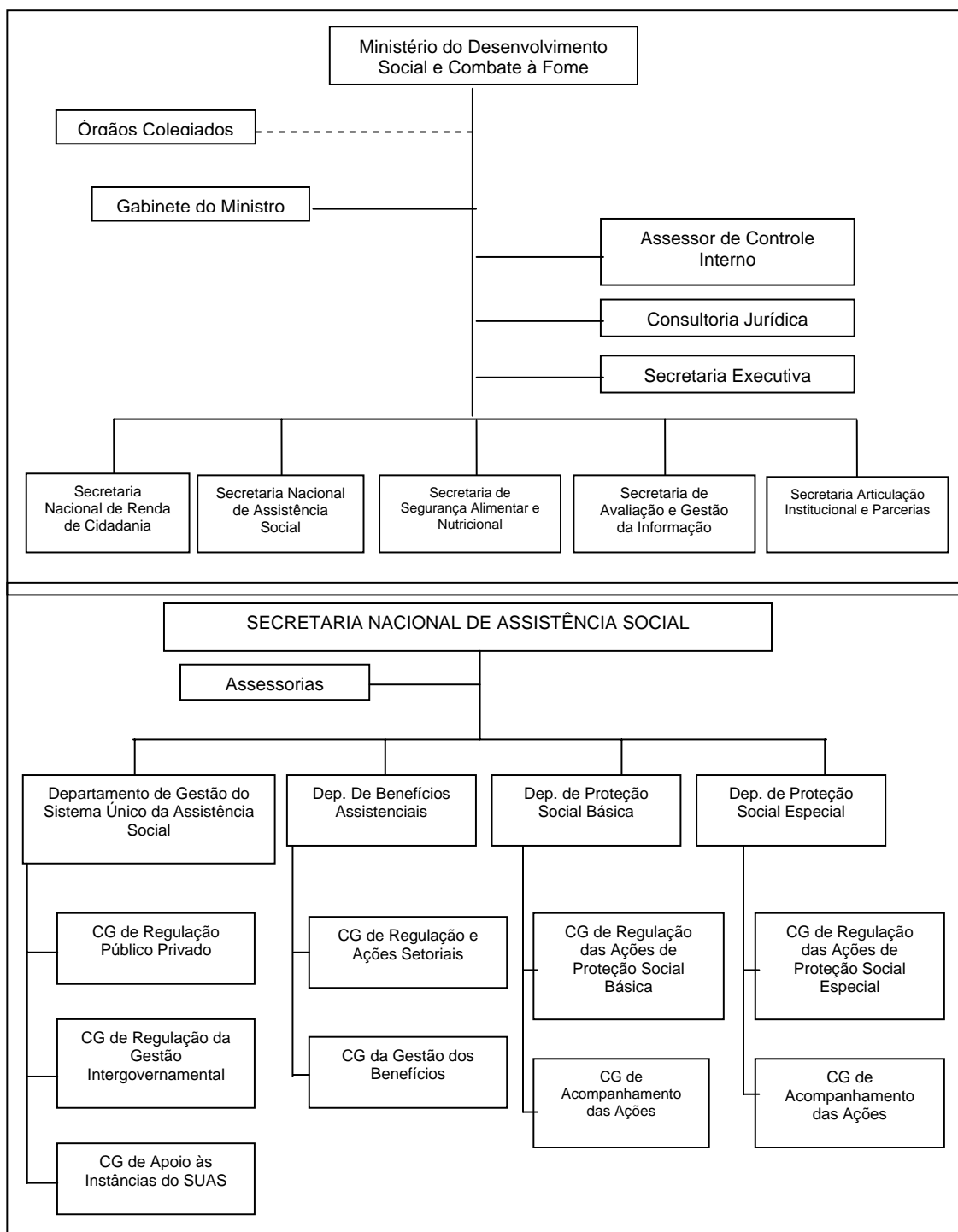
_____. Rede SUAS: 1º Oficina Nacional sobre Gestão da Informação em Assistência Social. Brasília: MDS/SNAS, 2005.

_____. REDE SUAS: O sistema nacional de informação da assistência social. In Ações Premiadas no 11º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal – 2006. Brasília: ENAP, 2007.

_____. Sobre a REDE SUAS. Brasília: MDS/SNAS, 2006.

ANEXOS

ANEXO I - ORGANOGRAMAS DO MDS E DA SNAS



Fonte: http://www.mds.gov.br/ministerio/organograma_MDS.html Em 03/03/2007.

ANEXO II – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

Objetivo 1 – CONECTIVIDADE (Souza, 2005) - Analisar a infra-estrutura como definidora do perfil da conectividade da Rede SUAS.

1. Como se dão os seguintes processos:
 - *automatização* – qual o grau de automatização das operações?
 - *compatibilidade de sistemas de hardware/software* - de que computador-servidor parte a conexão? E qual o tipo do domínio utilizado?
 - *tempo off-line/on-line* – qual o tempo off-line e on-line dos usuários?
 - *nós de conectividade* –
 - (a) qual o número de trabalhadores/operadores na Rede SUAS?
 - (b) qual o número de usuários?
 - (c) tipo de rede dos serviços instalados (centralizada, descentralizada ou distribuída)?
 - (d) qual o tipo de presença na Internet?
 - (e) padrão de domínio de conexão a Internet?
 - *arquitetura de rede social* (centralizada, descentralizada e distribuída)- quais são os diferentes tipos de arquitetura de rede social utilizado pela Rede SUAS para a troca de informações? E quais são as características de arquitetura dessa rede de trocas de informações e comunicações?
2. Sobre a infra-estrutura da Rede SUAS, quais os limites, tanto institucionais quanto técnico, podem ser ressaltados? E quais as potencialidades?
3. Com o uso de tecnologias nas políticas públicas numa proposta de Governo Eletrônico, como você analisa o uso da Internet para a publicização e gestão da Política Nacional de Assistência Social - PNAS? E quais as implicações desse uso para a PNAS?

Objetivo 2 – ACESSIBILIDADE (Souza, 2005) – Verificar os limites e potencialidades do Sistema de Informação Rede SUAS no que tange a reação homem-máquina mediada pelos aplicativos dessa rede.

1. No processo de construção da Rede SUAS, foi debatido a questão do acesso tanto dos usuários diretos da Secretaria Nacional de Assistência Social, como: os gestores, entidades de assistência social, técnicos, quanto da população brasileira?
2. Foi utilizado algum software ou linguagem de programação própria nesse intuito? Qual?
3. O que achas do debate sobre Software Livre?
4. Nesse sentido, como é:
 - o perfil da população de atores em conexão (conforme a categoria anterior de conectividade – usuários off-line/on-line);
 - a hierarquia de navegação/operacionalização do sistema pelos diferentes atores (distinguir o que é dados produzidos pelo sistema dados referenciados de dados acessáveis pelos sistema);
 - a caracterização dos fluxos informacionais acessáveis pelos aplicativos do Sistema de Informação em termos de quantidade (volume, velocidade, público-alvo, links utilizados);

- caracterização em termos de reciprocidade das trocas informacionais entre homem-homem versus homem-máquina (tempestividade – tempo de resposta).

Objetivo 3 – DIRETIVIDADE POLÍTICA (Souza, 2005) – Analisar a direção política da Rede SUAS como um todo, por meio da compreensão do modelo de projeto ético-político adotado pelo Assistente Social na construção do Sistema de Informação Rede SUAS.

Parte 1

- Quais foram as referências históricas que se efetivaram durante o processo de consolidação da proposta da Rede SUAS como um todo?
- Quais foram as conquistas alcançadas com a utilização de um Sistema de Informação – a REDE SUAS, na Gestão? No controle social? No financiamento? Em pesquisas?
- Você concorda ou discorda que a Rede SUAS goza de credibilidade política satisfatória?
- Qual a(s) corrente(s) teórica(s) que foi mais utilizada na construção da Rede SUAS?

Parte 2 – Perguntas para os Assistentes Sociais.

- Quais as contribuições dos assistentes sociais e seu projeto ético-político na concepção da REDE SUAS e seus aplicativos?
- Quais os limites você vê no projeto ético-político dos assistentes sociais na concepção da REDE SUAS? E quais as potencialidades?
- Quais foram as linhas de ação e as estratégias adotadas pelos assistentes sociais que encabeçaram o processo de concepção da REDE SUAS e seus aplicativos para a garantia e efetivação de direitos dentro da PNAS?

Quadro Geral

Nessas afirmações, dizer concordo ou discordo, e comentar cada uma:

- A Rede SUAS tem contribuído para a luta pela universalização do acesso aos serviços de telecomunicações.
Comentário:
- Não há potencial político no uso das redes de computadores, principalmente da Internet.
Comentário:
- No Brasil, não existem fontes de informações que justifique o uso da Internet pela Política de Assistência Social.
Comentário:
- No Brasil, a audiência da Internet não justifica o uso dessa Rede pela Política de Assistência Social.
Comentário:

ANEXO III - LISTA DAS PESSOAS ENTREVISTADAS

Dirigentes

Setor

Simone Albuquerque (Assistente Social)

DGSUAS

Luziele Tapajós (Assistente Social)

Assessoria de Informação

Jaime Rabelo (Sociólogo)

DGSUAS

Profissionais

Marlene Santos (Assistente Social)

DBA

José Crus (Assistente Social)

DGSUAS

Lilian Moreira da Silva (Assistente Social)

CGRPP/DGSUAS

Alessandra Lopes Gadioli (Assistente Social)

CGRGI/DGSUAS

Maria das Dores Silva (Assistente Social)

CGRGI/DGSUAS

Nivaldo Lima (Ensino Médio)

CGRGI/DGSUAS