

**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP)
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**

GABRIELA DE ANDRADE RESENDE

**AS CONTRIBUIÇÕES DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO PARA A EFETIVAÇÃO DO CONTROLE SOCIAL
DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO MUNICÍPIO DE UBERABA/MG**

FRANCA, 2020

GABRIELA DE ANDRADE RESENDE

**AS CONTRIBUIÇÕES DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO PARA A EFETIVAÇÃO DO CONTROLE SOCIAL
DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO MUNICÍPIO DE UBERABA/MG**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, como requisito para obtenção do título de Mestre em Serviço Social. Área de Concentração: Serviço Social, Trabalho e Sociedade. Linha de Pesquisa: Estado, Sociedade e Políticas Sociais.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Andréia Aparecida Reis de Carvalho Liporoni

FRANCA, 2020

R433c	Resende, Gabriela de Andrade As Contribuições das Tecnologias de Informação e Comunicação para a efetivação do Controle Social da Assistência Social no Município de Uberaba/MG / Gabriela de Andrade Resende. -- Franca, 2020 114 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Franca Orientadora: Andréia Aparecida Reis de Carvalho Liporoni 1. Controle Social. 2. Tecnologias de informação e comunicação. 3. Assistência Social. I. Título.
-------	---

Sistema de geração automática de fichas catalográficas da Unesp. Biblioteca da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Franca. Dados fornecidos pelo autor(a).

Essa ficha não pode ser modificada.

GABRIELA DE ANDRADE RESENDE

**AS CONTRIBUIÇÕES DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO PARA A EFETIVAÇÃO DO CONTROLE SOCIAL
DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO MUNICÍPIO DE UBERABA/MG**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, como requisito para obtenção do título de Mestre em Serviço Social. Área de Concentração: Serviço Social, Trabalho e Sociedade. Linha de Pesquisa: Estado, Sociedade e Políticas Sociais.

BANCA EXAMINADORA

Presidente: _____
Prof.^a Dr.^a Andréia Aparecida Reis de Carvalho Liporoni

1º Examinador: _____
Prof.^a Dr.^a

2º Examinador: _____
Prof.^a Dr.^a

Franca, __de____de 2020

Dedico este trabalho à sociedade brasileira, que sofre com o processo de dismantelamento dos direitos sociais. Que este estudo sirva de combustível para o enfrentamento e a luta pela democracia.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por todas as bênçãos em minha vida.

Agradeço também aos meus principais incentivadores e parceiros, que sempre fizeram tudo por mim e para que eu conquistasse meus sonhos: meu pai e minha mãe, Elivaldo e Sandra. E às duas pessoas que amo tanto e que sempre me motivaram a continuar minha caminhada acadêmica: minha irmã Giovana e meu namorado Felipe.

Agradeço a minhas amigas que dividiram comigo todos os momentos do processo de mestrado: Grazi, Ju e Dani.

Agradeço à minha orientadora, Prof.^a Dr.^a Andréia Aparecida Reis de Carvalho Liporoni, que me guiou durante todo o percurso e me ensinou tanto.

Agradeço a todos os meus colegas de trabalho e amigos, pelos momentos de apoio e distração.

Agradeço aos docentes e discentes do curso de Mestrado em Serviço Social da UNESP Franca, que contribuíram demasiadamente para meu processo de formação.

Agradeço aos participantes da pesquisa, que possibilitaram que este estudo fosse realizado.

Por fim, agradeço a todos aqueles que de alguma forma possibilitaram que este sonho se realizasse.

Muito obrigada!

RESUMO

RESENDE, Gabriela de Andrade. **As contribuições das Tecnologias de Informação e Comunicação para a Efetivação do Controle Social da Assistência Social no Município de Uberaba/MG**. 2020. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Franca, 2020.

A expressão Controle Social consta da Constituição Federal de 1988 com uma nova visão de participação social. Esse princípio fortalecedor da democratização alcançou todo o Brasil na forma de Conselhos e Conferências. Esses espaços devem ser ocupados pela sociedade, difundidos e reconhecidos por sua importância. Nessa perspectiva, o presente estudo propõe-se a discutir a comunicação entre o Controle Social e a população, utilizando a análise das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Essas tecnologias, em especial a internet, possibilitam um grande alcance da informação e uma ampla divulgação do conhecimento, pois estão cada vez mais presentes no cotidiano dos brasileiros. O objetivo geral desta pesquisa é compreender as fragilidades e as potencialidades das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs para a efetivação do Controle Social da Política de Assistência Social no Município de Uberaba, com foco na utilização do *site* do Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS. O materialismo histórico dialético fundamentou a abordagem escolhida. Essa pesquisa bibliográfica, documental e de campo contou com a participação de uma amostra das entidades cadastradas no Conselho Municipal de Assistência Social de Uberaba/MG e de uma amostra dos conselheiros do mesmo local. Tem abordagem qualitativa e quantitativa e utilizou-se de entrevistas. A interpretação e a análise dos dados contribuíram para a discussão sobre a interação do Controle Social e as TICs no exercício da cidadania. Ressaltou-se a utilização do *site* do CMAS como meio de comunicação entre o espaço de participação e a sociedade, a fim de se pensar em estratégias e novas possibilidades de garantir a efetivação do direito de participação e o fortalecimento da democracia.

Palavras-chave: Controle Social; Conselho Municipal de Assistência Social; Tecnologias.

ABSTRACT

RESENDE, Gabriela de Andrade. **The contributions of Information and Communication Technologies to the effectiveness of Social Control of Social Assistance in the city of Uberaba / MG.** 2020. Dissertation (Master in Social Work) - Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculty of Human and Social Sciences, Franca, 2020.

The expression Social Control is brought by the Federal Constitution of 1988 with a new vision of social participation. This strengthening principle of democratization reached the whole of Brazil in the form of Councils and Conferences. These spaces must be occupied by society, disseminated and recognized for their importance. In this perspective, this study aims to discuss communication between Social Control and the population using the analysis of Information and Communication Technologies (ICTs). These technologies, especially the internet, enable a wide range of information and a wide dissemination of knowledge, as they are increasingly present in the daily lives of Brazilians. The general objective of this research is to understand the weaknesses and potential of Information and Communication Technologies – ICTs for the effectiveness of Social Control of Social Assistance Policy in the Municipality of Uberaba, focusing on the use of the Municipal Council of Social Assistance website – CMAS. Dialectical historical materialism was the approach chosen. Thus, this bibliographic, documentary and field research, included the participation of a sample of the entities registered with the Municipal Council of Social Assistance of Uberaba / MG, and a sample of the Councilors of the same place. The research will be qualitative and quantitative and interviews were used. The interpretation and analysis of data contributed to the discussion on the interaction of Social Control and ICTs in the exercise of citizenship, highlighting the use of the CMAS website as a means of communication between participation space and society, thus thinking about strategies and new possibilities to guarantee the realization of the right to participation and the strengthening of democracy.

Key words: Social Control; Municipal Council of Social Assistance; Technologies.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Porcentagem de pessoas de dez anos ou mais de idade que utilizam a Internet no Brasil.....	66
Figura 2 – Diagrama Ishikawa que visa identificar o problema da exclusão digital segundo o estudo realizado pelo Tribunal de Contas da União (2015).....	76
Figura 3 – Imagem da página <i>online</i> do Conselho Municipal de Assistência Social de Uberaba/MG.....	83

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil dos entrevistados.....	80
--	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Instituições separadas por categoria de atendimento cadastradas no Conselho Municipal de Assistência Social de Uberaba/MG no ano de 2018.....	29
Gráfico 3- Total de entrevistados que utilizam as redes sociais profissionalmente.....	84
Gráfico 4 - Total de entrevistados que já utilizaram/conhecem a página <i>online</i> do CMAS de Uberaba/MG.....	88

LISTA DE SIGLAS

AC	Análise de Conteúdo
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CEME	Central de Medicamentos
CENTRO POP	Centro de Referência Especializado para a População em Situação de Rua
CF	Constituição Federal
CGPID	Comitê Gestor do Programa de Inclusão Digital
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
CMAS	Conselho Municipal de Assistência Social
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CNPJ	Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
COVID -19	<i>Corona Virus Disease 2019</i>
CRAS	Centros de Referências de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CRPAS	1º Congresso Regional de Políticas de Assistência Social em Uberaba
DATAPREV	Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social
E-GOV	Governo Eletrônico
FMAS	Fundo Municipal de Assistência Social
FUNABEM	Fundação Nacional para o Bem-estar do Menor
GTTI	Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação
HIV	<i>Human Immunodeficiency Virus</i>
IAPAS	Instituto Nacional de Administração da Previdência Social
IAPs	Institutos de Aposentadoria e Pensões
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
INAMPS	Instituto Nacional de Assistência Médica
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
LBA	Legião Brasileira de Assistência
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
LOPS	Lei Orgânica da Previdência Social
MDA	Ministério do Desenvolvimento Agrário
NOB	Norma Operacional Básica
PBLE	Programa Banda Larga nas Escolas

PPAS	Plano Plurianual de Assistência Social
PROINFO	Programa Nacional de Tecnologia Educacional
RECOMPE	Regime Especial de Aquisição de Computadores para Uso Educacional
SETIC	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
SINPAS	Sistema Nacional de Assistência e Previdência Social
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
SOCINFO	Programa Sociedade da Informação
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
TC	Tecnologia Convencional
TCLE	Termo de Compromisso Livre e Esclarecido
TCU	Tribunal de Contas da União
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
TS	Tecnologia Social
UCA	Projeto Um Computador por Aluno
UNESP	Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	15
1. CAMINHOS METODOLÓGICOS: CONSTRUÇÃO DA PESQUISA	18
1.1 Objeto e objetivos da pesquisa	18
1.2 Universo da pesquisa.....	19
1.3 A escolha metodológica.....	23
1.4 Os participantes da pesquisa e as entrevistas	25
1.5 Análise dos dados e resultados	28
2. DEMOCRACIA E AS POLÍTICAS SOCIAIS	31
2.1 O contexto histórico do surgimento das políticas sociais.....	36
2.2 A Seguridade Social	44
2.3 A Política de Assistência Social e a participação social através dos conselhos	49
2.4 O Controle Social	53
3. TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	60
3.1 Conceituando	60
3.2 O impacto das TICs.....	64
3.3 Sociedade, TICs e democracia participativa.....	69
3.4 O Controle Social e a utilização das Tecnologias de Comunicação e Informação	77
CONSIDERAÇÕES FINAIS	98
REFERÊNCIAS	100
APÊNDICE	108
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	108
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	109
ANEXOS	110

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

No cenário atual das políticas públicas, inseridas no sistema neoliberal com as constantes crises do capital, vê-se um dismantelamento dos direitos sociais que vem se acirrando no Brasil. Alguns exemplos são: as contrarreformas trabalhistas; a privatização da saúde pública; o congelamento dos gastos públicos com a Emenda Constitucional 95; a terceirização das relações de trabalho etc. A participação social não fica distante disso com o Decreto 9.759, de 11 de abril de 2019, que “extingue e estabelece diretrizes, regras e limitações para colegiados da administração pública federal” (BRASIL, 2019). Esse decreto limita a participação da sociedade civil e ataca a democracia participativa no Brasil.

Com o intuito de combater os ataques à democracia e criar estratégias para fomentar a participação social, foi definido como espaço desta pesquisa o Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS, visando à defesa do Código de Ética profissional do Serviço Social de 1993, que contém um projeto social radicalmente democrático. Traz em seus princípios fundamentais a “defesa intransigente dos direitos humanos, a ampliação e consolidação da cidadania, [...] a defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida” (CFESS, 2012, p. 23), e tantos outros que reforçam o compromisso ético em favor do processo democrático e da participação da população na gestão de políticas públicas.

O Conselho constitui um espaço significativo de participação popular, e é nesse espaço que a luta pela garantia dos direitos sociais pode acontecer. Para que os direitos sociais se efetivem, é necessário primeiramente o conhecimento e a informação, sendo esta última a representação simbólica de fatos e ideias (Lira, 2015). Pergunta-se: os conselhos são (re) conhecidos de maneira efetiva pela população? Como alcançar um maior número de pessoas com informações e conhecimento sobre os direitos referentes à Política de Assistência Social? É possível o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para impulsionar o acesso a informações sobre direitos, sobre a política de assistência social e, ao mesmo tempo, viabilizar a participação social nos mandos públicos?

Computadores e todas as suas interfaces, incluindo *softwares*, jogos eletrônicos, páginas de internet, *e-mails*, salas de bate-papo e comunicadores instantâneos, calculadoras gráficas e sensores que podem ser nelas acoplados, assim como outras possibilidades associadas à informática, são compreendidos como TICs. Alguns estudiosos também consideram como TICs a oralidade, o lápis, o papel e todas as demais tecnologias que

transformam a comunicação humana.

As Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs compõem um fator preponderante para o desenvolvimento de uma nação. Países da Europa Ocidental, além de Estados Unidos e do Japão, já as utilizam e são referências nesse assunto. Assistir a televisão, acessar o serviço de banco *on-line* ou até mesmo ter acesso à internet pelo celular são formas de contato entre as novas tecnologias de informação. Ademais, o segmento educacional sofreu grandes transformações com o uso das tecnologias, possibilitando a ascensão da Educação a Distância (PEREIRA; SILVA, 2010).

Na atual conjuntura que o país e o mundo vêm enfrentando com a pandemia mundial do COVID-19, a internet nunca se fez tão presente e tão necessária à reprodução social humana. As mudanças e incorporações das tecnologias, em especial com a incorporação do uso da internet nas relações humanas, estão ocorrendo cada vez mais rapidamente e seu uso se torna cada vez mais indispensável.

Um estudo realizado pelo IBGE (2018) demonstra que o Brasil cresce de forma acelerada no tocante ao número de pessoas que acessam a internet. “Os resultados desta pesquisa corroboram que a utilização da Internet nos domicílios vem crescendo rapidamente. Em 2016, a Internet era utilizada em 69,3% dos domicílios permanentes do País; este percentual aumentou para 74,9% em 2017” (IBGE, 2018, p. 5). O mesmo aconteceu nas zonas rurais, crescendo de 33,6% em 2016 para 41% em 2017 em todas as grandes regiões do país.

O objetivo da presente pesquisa é compreender as fragilidades e as potencialidades das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs para a efetivação do controle social da política de assistência social no município de Uberaba, com foco na utilização do *site* do Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS.

Para atingir esse objetivo foi necessário conhecer aspectos conceituais, históricos e legais em relação à política de assistência social e ao controle social, bem como apreender as contribuições das TICs para o controle social da assistência social no município de Uberaba, com foco no *site* do Conselho Municipal de Assistência Social. E estudar uma amostra dos representantes das entidades cadastradas no conselho de assistência social, participantes da política no município, bem como uma amostra dos conselheiros, por meio de uma pesquisa de campo com entrevistas.

A presente dissertação foi estruturada da seguinte forma: o primeiro capítulo corresponde ao caminho metodológico percorrido pela pesquisadora para a construção do estudo. O segundo capítulo se inicia com o conceito e discussões sobre democracia participativa e os reflexos da sociedade neoliberal na crise de legitimidade democrática. Logo

após foi realizada uma contextualização teórica sobre o surgimento das políticas públicas no Brasil, ressaltando a seguridade social e a política de assistência social, e concluindo com uma discussão teórica sobre o controle social. O terceiro capítulo traz reflexões contemporâneas sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), seus impactos e sua influência na sociedade e na democracia participativa. Ainda nesse capítulo é feita a análise dos dados obtidos através das entrevistas. Por fim, nas considerações finais, observou-se que é impossível pensar hoje a sociedade e um projeto societário democrático sem incluir as tecnologias. Permanece a sensação de um vasto universo a se desvendar, com questões complexas atinentes à relação entre homem e máquina, tecnologia e relações sociais.

Este estudo permitiu que um novo horizonte de possibilidades fosse aberto, no sentido de incentivar o conhecimento das TICs por profissionais do Serviço Social. O método eleito para a análise da realidade, o materialismo histórico dialético, possibilitou a condução desta pesquisa na perspectiva de totalidade. Como não é possível existirem sínteses definitivas e imutáveis, releva-se a pretensão de esgotar a dinamicidade e a ampla complexidade do real.

1. CAMINHOS METODOLÓGICOS: CONSTRUÇÃO DA PESQUISA

O presente capítulo tem o propósito de apresentar os caminhos percorridos por esta pesquisa; compreende o método, instrumentos e abordagens utilizadas, assim como os participantes e as etapas percorridas para o alcance dos objetivos.

A metodologia acha-se no “[...] caminho do pensamento e da prática exercida na abordagem da realidade. Nesse sentido, a metodologia ocupa um lugar central no interior das teorias e está sempre referida a elas” (MINAYO, 2002, p. 16). Ela é essencial para realizar a associação entre teoria, pensamento e a existência, a fim de compreender a realidade em sua totalidade.

A pesquisa social como fonte de apreensão da realidade possibilita que suas descobertas enriqueçam o processo de desenvolvimento da sociedade e do conhecimento. A capacidade de gerar teorias em diferentes áreas temáticas e de tentar explicar uma gama de fenômenos através de um conceito científico abrangente é uma característica da pesquisa social, embora os resultados das pesquisas pela dinâmica da dialética estejam sempre sujeitos à reformulação ou à problematização.

1.1 Objeto e objetivos da pesquisa

O objetivo geral é apreender as fragilidades e potencialidades das TICs para a efetivação do controle social na Política de Assistência Social no município de Uberaba/MG com foco na utilização do site do CMAS. Delimita-se como espaço de pesquisa o Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS) de Uberaba/MG.

Visando atingir ao objetivo geral, estabeleceram-se três objetivos específicos para a realização da pesquisa:

- Conhecer aspectos conceituais, históricos e legais em relação à Política Nacional de Assistência Social e ao Controle Social;
- Compreender as contribuições das TICs para o Controle Social na Política de Assistência Social no Município de Uberaba, com foco na organização do *site* do Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS);
- Desvendar junto aos representantes das entidades cadastradas no conselho de assistência social

os limites e as possibilidades do uso internet para a melhor efetivação do Controle Social da Assistência Social no Município de Uberaba.

Para alcançar esses objetivos, parte-se do pressuposto de que o uso das novas tecnologias tem alcançado milhões de brasileiros diariamente e que esse espaço de comunicação não tem sido utilizado de forma efetiva pelas entidades de controle social, deixando de potencializar e fortalecer a democracia participativa. Assim, a grande maioria da população desconhece a existência dos conselhos municipais e, conseqüentemente, desse importante espaço de poder e controle social. Entende-se que as TICs poderiam otimizar o conhecimento, as informações sobre a cidade, as políticas sociais municipais e os serviços oferecidos.

1.2 Universo da pesquisa

No contexto desta pesquisa, ao se observar o controle social nesse processo de participação social, democracia e utilização das TICs, foi possível compreender que o principal meio de abordagem dessa forma de comunicação era o *site* do CMAS. Assim, o CMAS do município de Uberaba/MG foi escolhido como lócus desta pesquisa, pois é por meio da página *online* do referido órgão que a população tem acesso às principais informações referentes ao trabalho realizado por este conselho.

A lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com a finalidade de garantir o acesso a informações e gastos públicos. A Lei do Acesso a Informações, como é conhecida, regulamentou a viabilização das informações e a transparência governamental pela sociedade por meio da tecnologia.

Em seu artigo 3º, essa lei dispõe de duas diretrizes de suma importância para a escolha de análise do *site* do CMAS, que são: utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação e o desenvolvimento do controle social da Administração Pública.

Essas diretrizes, em conjunto com o artigo 8º e seu parágrafo, determina que órgãos e entidades públicas têm o dever de “[...] promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas” (BRASIL, 2011), “[...] utilizando todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet)” (BRASIL, 2011).

Essas são peças-chaves para reforçar como as tecnologias de informação e de comunicação podem contribuir para o processo de participação democrática no Brasil.

O controle social abordado nesta pesquisa não se trata do controle que o Estado mantém para assegurar a ordem e a coesão social em favor de um processo hegemônico e dominante, mas sim do controle exercido pela sociedade, revertendo e radicalizando os espaços de democracia burguesa e ampliando a esfera pública (CORREIA, 2000).

A Lei do Acesso à Informação vem ao encontro das mudanças ocorridas na construção/aprovação da Constituição Federal (CF) em 1988, uma vez que esta significa a ampliação dos direitos civis, políticos e sociais, bem como do controle social dos mandos públicos através dos conselhos. Entretanto, é também necessário destacar que nos últimos anos ocorreram diversas mudanças e desmontes nos direitos sociais e nas políticas públicas, bem como também o afastamento da população dos espaços de democracia participativa.

Vivem-se tempos de desvalorização do trabalhador, contrarreformas previdenciária e trabalhista, retrocessos nos direitos humanos e sociais através da aprovação da Emenda Constitucional 95/2016, *impeachment* da presidente da República – para alguns, representa golpe de Estado –, e outras questões que desmoralizam, suprimem ou oprimem a participação social. Por isso é necessário otimizar os recursos que ainda restam para o fortalecimento da classe trabalhadora e para a luta pelos direitos sociais.

Desde as duas décadas finais do século XX as ideias neoliberais dominam as práticas governamentais e se inscrevem nos processos político-culturais, configurando a política social com um perfil assistencialista. Ao longo desse período, propagou-se o discurso da necessidade de redução da atuação do Estado, prevalecendo a ideia de um mercado máximo e consolidando a concepção dominante de que o Estado não deve agir orientado pelos princípios e regras de justiça social. O resultado dessa lógica se expressa numa profunda regressão no âmbito da proteção social e num aumento vertiginoso da precarização do trabalho, que vem intensificando a ampliação da pobreza, dificultando o acesso a renda e aprofundando as desigualdades sociais. (CHAVES, GEHLEN, 2019, p. 290).

O interesse econômico e o discurso do poder sustentam a teoria da reprodução social e sua lógica mercantilista, assim como um discurso que prega a liberdade individual, ampliando a desigualdade e a segregação de classes.

O controle social resta voltado aos interesses individuais e às vontades da classe dominante, não sendo utilizado para atender às demandas sociais oriundas do público das políticas sociais.

O Conselho Municipal de Assistência Social, lócus desta pesquisa, está situado na cidade

de Uberaba, no estado de Minas Gerais. Este município se localiza na região do Triângulo Mineiro e tem uma população estimada de 330.361 habitantes, sendo considerada a oitava maior cidade do estado de Minas Gerais. O nome Uberaba vem da língua indígena Tupi e significa “águas cristalinas”, devido ao Córrego das Lages que cortava a cidade na região central, hoje canalizado com a rede de esgotos.

A origem da cidade foi vinculada ao estado de Goiás até 1816. A necessidade do escoamento de minerais preciosos fez com que uma estrada fosse aberta na região por portugueses e seus escravos indígenas. O título de cidade veio no ano de 1856, quando se tornou um grande centro de comércio. Em 1889 chegou a linha ferroviária, que facilitaria a vinda de imigrantes europeus. Ainda nessa década iniciou-se um mercado com foco no desenvolvimento pecuário específico para a raça zebuína; hoje a cidade é citada como referência mundial na criação da referida raça bovina e movimenta milhões por ano na exposição denominada Expozebu (CASANOVA, 2019).

A cidade também possui um parque industrial com algumas empresas de renome no mercado econômico, como: Vale Fertilizantes, Stanley Black & Decker, FMC Agrícola, Ouro Fino Agrociência, Duratex, JBS Foods, Valmont, VLI Logística, Magnesita, Mosaic, Logum, Bunge, Smurfit Kappa, CCM Indústria, Skala Cosméticos e Agronelli. Essas empresas têm empregado grande número de uberabenses e são parte dominante da economia municipal.

Uberaba é uma cidade de médio-grande porte, com IDHM¹ considerado alto, de 0,772, porém ainda com hábitos arcaicos, fruto das heranças das grandes fazendas e dos donos de terras, com traços fortes das cidades do interior de Minas Gerais. O capital gira nas mãos dos criadores e dos empresários, e a desigualdade social é uma realidade gritante nos bairros periféricos da cidade. O fato de o pensamento conservador ser disseminado como genuíno ante as situações impostas pelo cotidiano faz com que a população se distancie de uma consciência crítica e continue a reproduzir a lógica e a moral liberal.

A estrutura da Política de Assistência Social do município está vinculada à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, dividida conforme a legislação em órgãos que compõem a assistência social básica, de média e de alta complexidade. A cidade possui oito Centros de

¹ O IDHM – Índice de Desenvolvimento Humano Municipal é um índice sintético que tem como objetivo referenciar o nível de desenvolvimento humano do município, de acordo com a saúde, a educação e a renda. O índice pode variar de 0, valor mínimo, a 1, valor máximo.

Referências de Assistência Social – CRAS, que constituem oito regiões de abrangência. Uberaba também possui um Centro de Referência de Especializado de Assistência Social – CREAS, um Centro de Referência Especializado para a População em Situação de Rua – Centro POP, com serviço de Abordagem Social e Casa de Passagem para o Migrante/Itinerante, um Centro Integrado da Mulher, que tem por objetivo assistir às mulheres com direitos violados, além de casas de acolhimento institucional para crianças. O Conselho Municipal de Assistência Social de Uberaba, espaço de realização desta pesquisa, é regido pelos preceitos da cidade que o engloba.

O CMAS é um órgão colegiado de caráter paritário entre representantes do governo e sociedade civil. Tem o poder de fiscalizar a política de assistência social do município; é também é um órgão consultivo, normativo e deliberativo.

A política de assistência social, parte do tripé da seguridade social, compreende essa política como dever do Estado e direito do cidadão. É organizada por um conjunto integrado de programas e projetos que promovem a assistência no município. A iniciativa pública de promoção à cidadania deve contar com a participação da população para a identificação das demandas sociais e a construção de soluções eficazes e de qualidade para responder às expressões da questão social.

O CMAS de Uberaba foi criado em 1995 pela lei municipal 5.726; em 2004, sofreu alterações pela lei 9.340. Essa última versa sobre a consolidação das leis que tratam da política de assistência social do Município de Uberaba e as normas gerais para sua adequada aplicação. Nesta lei está estabelecida a composição do conselho, sendo este composto com vinte membros: dez representantes do governo e dez representantes da sociedade civil. Os representantes do governo devem ser indicados e representar os seguintes órgãos:

- a) um representante da Secretaria Municipal do Trabalho, Assistência Social, da Criança e do Adolescente;
- b) um representante da Secretaria Municipal de Educação;
- c) um representante da Secretaria Municipal de Saúde;
- d) um representante da COHAGRA – Companhia Habitacional do Vale do Rio Grande;
- e) um representante da CODAU – Companhia Operacional de Desenvolvimento, Saneamento e Ações Urbanas;
- f) um representante da Secretaria Municipal de Esporte e Lazer;
- g) um representante da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão;
- h) um representante da Secretaria Municipal da Fazenda;
- i) um representante da Procuradoria-Geral do Município;
- j) um representante da Secretaria Municipal de Obras. (Uberaba, 2004).

Já os representantes da sociedade civil devem ser indicados e representar os seguintes

segmentos:

- a) cinco representantes de prestadores de serviços da área da assistência social;
- b) quatro representantes de entidades de usuários ou de defesa de direitos de usuários da área da assistência social;
- c) um representante de trabalhadores da área da assistência social. (Uberaba, 2004).

Cada representante deve ter um suplente. De acordo com a lista dos atuais representantes do CMAS disponibilizada no *site*², intitulada “Relação de Conselheiros do CMAS: Gestão 8/8/2017 a 31/8/2019”, três representantes dos usuários não têm suplentes, que correspondem a: representante de Entidade de Pessoas com Deficiência, representantes do Serviço de Acolhimento Institucional em abrigo; e usuários dos serviços de atendimento à pessoa com deficiência. Essa informação indica que já existe uma desvantagem se comparado aos representantes governamentais, que possuem seu quadro de representatividade completo. O *site* não expõe a justificativa dessa lacuna; em razão disso, não foi possível compreender o motivo de tal ausência.

1.3 A escolha metodológica

Após ter definido o objeto, o tema, os objetivos e o universo da pesquisa, é necessário que se tenha ciência de como será realizado todo o processo até a obtenção dos dados. “Não se constrói conhecimento científico sem o respaldo de procedimentos metodológicos que, por sua vez, estão intrinsecamente ligados às características do fenômeno, do estudo, do objeto e do sujeito ou da realidade que se pretende conhecer” (LEHFELD, 2016, p. 72).

O estudo foi desenvolvido em três delineamentos: pesquisa bibliográfica, documental e de campo. A pesquisa bibliográfica se constitui num estudo do material teórico. No presente trabalho, foram utilizados livros e artigos científicos. Alguns autores centrais para este estudo foram: Elaine Behring (2018) e Ivanete Boschetti (2018), para a retomada histórica das políticas públicas; Leonardo Avritzer (2018), na teoria da democracia participativa; Manuel Castells (2013), como autor de renome que aborda o desenvolvimento tecnológico; Maria Valéria Correia (2000), que discute o controle social; Marx (2011), como autor da teoria social em que o trabalho foi embasado; assim como outros que contribuíram para o estudo e o levantamento bibliográfico.

A pesquisa documental também foi de grande relevância para o alcance dos objetivos. A análise da página do CMAS de Uberaba foi fonte central de questionamentos e observações que

² A data de observação pela pesquisadora é 23 de outubro de 2019.

constituíram as perguntas constantes das entrevistas com os participantes da pesquisa. As legislações utilizadas na pesquisa documental foram fulcrais para a justificativa de escolha do objeto de estudo. A pesquisa documental também se constitui como uma técnica da pesquisa social que possibilita a exploração de fontes de documentos que ainda não receberam nenhuma forma de tratamento analítico e, por isso, devem ser explorados de forma investigativa, já que são provenientes de documentos cientificamente autênticos (GIL, 2008).

A pesquisa de campo trouxe uma maior aproximação com o objeto e um maior conhecimento da realidade do campo pesquisado, pois a partir “da construção teórica do objeto de estudo, o campo torna-se um palco de manifestações de intersubjetividades e interações entre pesquisador e grupos estudados, propiciando a criação de novos conhecimentos” (MINAYO, 2002, p. 54). Esse olhar do fenômeno em seu contexto histórico-social possibilita um confronto com a natureza teórica e a realidade na qual o pesquisador vive diretamente o objeto de estudo. No próximo tópico deste capítulo será abordado de forma mais detalhada como foi desenvolvida a pesquisa de campo.

O método utilizado para a construção da pesquisa foi o materialismo histórico dialético. Esse método tende a enfatizar a dimensão histórica dos processos sociais. Identifica o modo de produção na sociedade e a relação com as estruturas políticas, jurídicas, econômicas, sociais e outras, o que possibilita a interpretação dos fenômenos pesquisados.

O conhecimento é sempre processo que envolve um esforço de reconstrução da realidade em nossa mente. Parte-se da realidade concreta, tendo como referência um objeto determinado e, através de processo de abstração e de aproximações às suas determinações, relações e processualidade histórica, volta-se à realidade após desvendá-la em sua totalidade complexa. O método dialético é o caminho pelo qual se pode desvendar a constituição do todo através de aproximações sucessivas, sem a pretensão de esgotar a complexidade e a dinamicidade do real. (BOURGUIGNON, 2006, p. 44).

Esse método possibilita uma visão mediante as perspectivas da historicidade, totalidade e medição, essenciais para a reprodução do real. Nasceu de um estudo social de Marx em meados de 1840 que durou aproximadamente quarenta anos e originou do livro “O Capital”. Marx estudava “a gênese, a consolidação, o desenvolvimento e as condições de crise da sociedade burguesa, fundada no modo de produção capitalista” (NETTO, 2011, p. 17).

O método de Marx reconhece o conhecimento teórico como o conhecimento do objeto, sem que haja interferência das vontades e desejos do pesquisador, ou seja, do objeto como ele é em si mesmo, na sua existência real e efetiva.

Assim, a teoria é o movimento real do objeto transposto para o cérebro do pesquisador –

é o real reproduzido e interpretado no plano ideal (do pensamento). Para Marx, o objeto da pesquisa (no caso, a sociedade burguesa) tem existência objetiva; não depende do sujeito, do pesquisador, para existir. O objetivo do pesquisador, indo além da aparência fenomênica, imediata e empírica – por onde necessariamente se inicia o conhecimento, sendo essa aparência um nível de realidade e, portanto, algo importante e não descartável –, é apreender a *essência* (ou seja: a estrutura e a dinâmica) do objeto. Numa palavra: *o método de pesquisa que propicia o conhecimento teórico, partindo da aparência, visa alcançar a essência do objeto.* Alcançando a essência do objeto por meio de procedimentos analíticos e operando a sua síntese, o pesquisador a reproduz no plano do pensamento; mediante a pesquisa viabilizada pelo método, o pesquisador reproduz no plano ideal a essência do objeto investigado. (NETTO, 2011, p. 21).

Marx, em sua investigação incessante sobre o ser social, historicamente situado na sociedade burguesa, busca a totalidade como categoria a fim de alcançar o “conhecimento da unidade do real que representa uma compreensão mais específica de cada campo ou particularidade desse real” (BOURGUIGNON, 2006, p. 47). A totalidade nesse método implica o estudo de um fenômeno num momento definido em relação aos outros fenômenos, estudando sua complexidade estruturada em um todo dialético dentro da realidade.

Essa pesquisa estudou a utilização das tecnologias pelo CMAS de Uberaba num determinado espaço histórico: entre os anos de 2018 e 2020, situando-a num processo social, econômico e político em que está envolvida a sociedade, como também a participação democrática nesse contexto de desmonte de direitos sociais e retrocessos. Esse método possibilita um olhar abrangente para os fenômenos diante da dialética e historicidade, entendendo a importância da contextualização teórica e do olhar real para o objeto de estudo.

1.4 Os participantes da pesquisa e as entrevistas

Além da pesquisa bibliográfica, documental e de campo, para atender aos objetivos da pesquisa foi definido o uso das entrevistas semiestruturadas, realizadas com conselheiros do CMAS de Uberaba/MG e representantes de instituições socioassistenciais cadastradas neste conselho. As instituições cadastradas no CMAS compõem a rede socioassistencial do município, conhecem o público-alvo da política de assistência social e estão inseridas nos espaços de participação social, muitas vezes, em maior número que os próprios usuários.

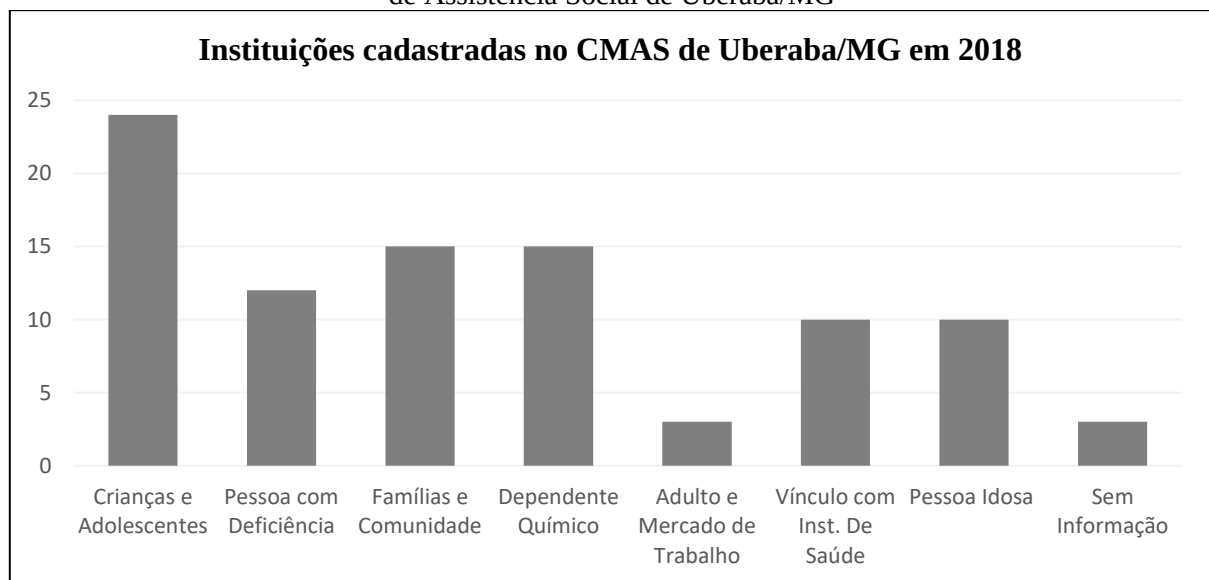
Foi realizado um levantamento prévio, com a obtenção da lista das instituições cadastradas no CMAS em 2018 através de requerimento enviado ao conselho por *e-mail*. De acordo com a resolução 14/2014 do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS, que define os parâmetros nacionais para a inscrição das entidades ou organizações de Assistência

Social, as instituições cadastradas nesse conselho somam um total de 92 instituições cadastradas até setembro de 2018, de diferentes áreas de atuação na política de Assistência Social.

Com a obtenção da lista foi realizada uma pesquisa na internet em *sites* de buscas e redes sociais, com a intenção de obter informações sobre o tipo de serviço que as instituições prestam e qual o público atendido. Entre essas instituições foram colhidas informações de 89 instituições; em apenas três delas não foi possível identificar nenhuma referência em *sites* de buscas e/ou redes sociais.

O gráfico 1, abaixo, traz as instituições separadas por categorias, observando-se que: 24 instituições têm como público-alvo crianças e adolescentes; 12 trabalham com pessoas com deficiências mentais e físicas; 15 atendem famílias e comunidade em geral; 15 realizam trabalho com dependentes químicos; dez, com a população idosa, três com trabalho voltado à pessoa adulta e ao mercado de trabalho; e dez têm o trabalho vinculado a estabelecimentos de saúde, como hospitais, centros de tratamento para pessoas com câncer, HIV etc. e fazem trabalho com o paciente e suas famílias.

Gráfico 1 – Instituições separadas por categoria de atendimento cadastradas no Conselho Municipal de Assistência Social de Uberaba/MG



Fonte: elaborado pela pesquisadora com dados oriundos da pesquisa de campo (2018)

A partir desses dados organizaram-se as instituições cadastradas no CMAS de Uberaba em sete categorias de instituições: crianças e adolescentes, pessoas com deficiência, famílias e comunidade, dependente químico, adultos e mercado de trabalho, doentes e seus familiares e

pessoa idosa. Assim, foram selecionadas cinco categorias, sendo apenas uma instituição de cada categoria. A entrevista foi feita com o coordenador ou representante de cada uma delas.

A escolha de apenas cinco instituições se deu pela necessidade de realização de amostragem na pesquisa, visto que 92 instituições e 37 conselheiros e suplentes não seriam viáveis à realização da pesquisa. O número cinco se justifica, pois é o mesmo número de conselheiros que foram selecionados para serem participantes da pesquisa, totalizando uma amostragem de dez entrevistados, metade representando as instituições e a outra metade, integrantes do CMAS, sendo possível compreender pela amostra a dimensão da realidade do universo da pesquisa.

Foi realizada uma explanação sobre os objetivos da pesquisa em uma plenária do CMAS no ano de 2019; algumas instituições, através de seus técnicos, se dispuseram a participar e realizar a entrevista. São elas: uma instituição da categoria que atende crianças e adolescentes, uma instituição da categoria que atende pessoas com deficiência, uma instituição da categoria que atende pessoa idosa, uma que presta serviços socioassistenciais voltados para famílias e comunidade em geral e uma instituição que pertence à categoria que faz atendimentos voltados ao público adulto e à inserção no mercado de trabalho. Assim, o critério de seleção foi apresentar interesse na participação da pesquisa/entrevistas; ao todo, participaram cinco instituições de diferentes segmentos pertencentes à rede socioassistencial de Uberaba, caracterizando a amostragem por acessibilidade como referenciada pelo autor Gil (2008).

A pesquisa tinha a intenção de entrevistar cinco conselheiros municipais da gestão de 8/8/2017 a 31/8/2019. Foram cinco participantes: quatro das categorias a que pertencem os representantes do CMAS e mais o presidente, ou seja: um representante dos usuários da política de assistência social, um representante das instituições, um representante do governo e um representante dos trabalhadores do SUAS, além do presidente do CMAS. A escolha da amostragem dos conselheiros foi realizada pelo critério de acessibilidade, mesmo critério utilizado na escolha dos entrevistados representantes de instituições.

A decisão por entrevistar também o presidente do CMAS deveu-se à maior gama de conhecimento que supostamente a posição exige em relação às funções desempenhadas pelo CMAS. No entanto, durante a realização das entrevistas, apenas quatro conselheiros se dispuseram a realizar a entrevista. As nove entrevistas foram feitas do dia 4 ao dia 20 de novembro de 2019.

As entrevistas foram realizadas através de um roteiro semiestruturado, com seis perguntas que possibilitaram a apreensão da realidade dos conselheiros e dos representantes das instituições em relação à comunicação entre CMAS e sociedade através da tecnologia. As entrevistas foram realizadas de forma presencial com o auxílio de um gravador de voz, e posteriormente transcritas pela pesquisadora. Cada entrevistado foi contatado por telefone, e agendados a data e o horário segundo cada disponibilidade. Em geral, não houve dificuldade para a realização das entrevistas; apenas um entrevistado que não retornou as ligações e tampouco disponibilizou horário para a realização do estudo. Nessa pesquisa os entrevistados foram numerados de acordo com a ordem das entrevistas para preservar o sigilo e o respeito a cada um deles.

A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da UNESP/Franca. A fim de apreciação da proposta, esta foi submetida à Plataforma Brasil, sistema informatizado do Ministério da Saúde, sendo aprovada após análise de parecer técnico no dia 28 de outubro de 2019.

Respeitando a Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 466/2012, que dispõe sobre os direitos e deveres dos participantes da pesquisa, como também versa sobre a documentação que sistematiza e regulariza a realização da pesquisa de campo, todos os participantes preencheram o Termo de Compromisso Livre e Esclarecido (TCLE). Foram informados sobre os objetivos, a forma de utilização dos dados e os possíveis riscos da pesquisa, como também da possibilidade de desistência a qualquer tempo.

Para realizar a devolução do conhecimento à sociedade serão desenvolvidos artigos e oficinas a fim de transmitir e refletir conjuntamente estratégias a fim de potencializar o uso das TICs como ferramenta na defesa dos direitos e de participação da comunidade.

1.5 Análise dos dados e resultados

As abordagens qualitativa e quantitativa foram aplicadas nesta pesquisa. As duas possuem características próprias e distintas epistemologicamente. Para Gil (2008, p. 13), tanto a abordagem qualitativa quanto a quantitativa estão ligadas de forma inseparável “a todos os objetos e fenômenos e estão inter-relacionadas. No processo de desenvolvimento, as mudanças quantitativas graduais geram mudanças qualitativas e essa transformação opera-se por salto”.

A abordagem qualitativa possibilita uma maior relação com a realidade que não pode ser quantificada, pois compreende pessoas, culturas, valores e significados. Lehfeld (2016, p. 77)

aduz que a utilização da metodologia qualitativa parte do conceito de que “é mais do que simplesmente ‘o que qualifica’, pois se relaciona com ideias como essência (a parte mais relevante e central das coisas) e intensidade (aponta para o melhor e não para o maior)”.

Já a abordagem quantitativa possibilita a compreensão da objetividade em relação à estatística. Esse método é necessário para dimensionar recursos financeiros e humanos, números de usuários que necessitam de um serviço, índices de vulnerabilidade, cobertura, dados demográficos e outros. As duas abordagens são complementares e independentes, e é pelo acúmulo de quantidade que podemos identificar a qualidade, dimensionando-a (GIL, 2008).

Após a realização das entrevistas e a apreensão dos dados qualitativos e quantitativos, foi iniciado o processo de análise dos resultados. Para a apreensão dos dados orais disponibilizados através das entrevistas foi necessária a utilização de uma sistematização tendo como base a Análise de Conteúdo (AC). Esse conjunto de técnicas permite a compreensão e a interpretação da comunicação oral e ultrapassa as barreiras da imediatividade. Segundo Bardin (2008), a AC consiste na análise e explicação dos conteúdos manifestos e latentes e se dá através da mediação entre conteúdo e a teoria que orienta o pesquisador a realizar suas inferências.

A AC utiliza procedimentos sistemáticos de descrição de conteúdo presente nas mensagens, a fim de inferir conhecimento através dos processos de produção e de recepção da mensagem. Os indicadores foram pontos-chaves para essa análise, que visou através do conteúdo buscar as variáveis inferidas que se encontram em algum ponto entre o significante e o significado. O significante como a expressão e a imagem da palavra, e o significado como o conteúdo semântico (BARDIN, 2008).

Foi possível identificar, com os dados obtidos pelas entrevistas, algumas categorias de análise: o papel da internet, em especial as redes sociais na vida profissional dos entrevistados; o conhecimento dos entrevistados sobre os meios de comunicação do CMAS, como também sua importância diante da sociedade; o acesso às informações do CMAS, como atas das reuniões passadas, prestação de contas, editais de chamamento público; as propostas dos entrevistados sobre a comunicação via redes sociais do CMAS. O ponto principal foi a opinião dos participantes da pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e a comunicação na representação do controle social.

Esta pesquisa buscou a concretude dos fatos, alcançando a superação da aparência e intentando a compreensão do cotidiano como categoria analítica, bem como suas expressões nas

determinações específicas (MORAES, 2017).

Como fenômeno político, hegemonicamente, a pesquisa acadêmico-científica no Serviço Social tem se expressado a serviço da produção da consciência humana, questionando os significados de liberdade na sociedade capitalista como contribuição para a transformação social por meio da defesa dos interesses da classe trabalhadora, da afirmação de seus direitos, da tentativa de combate a toda e qualquer forma de discriminação, da mobilização dos trabalhadores por meio do “despertar de suas consciências” (SIMIONATTO, 2014, p. 15), na tentativa de contribuição para a construção de uma nova ordem social. (MORAES, 2017, p. 393).

2. DEMOCRACIA E AS POLÍTICAS SOCIAIS

O Brasil vivenciou processos intensos no século passado e neste século XXI. Passamos por dois processos de ditadura, um deles com Getúlio Vargas e um pela via do militarismo. Tivemos dois períodos de democracia, um antes da introdução do regime militar no ano de 1964 e um processo conhecido como redemocratização, que vivenciamos até os dias atuais.

Assiste-se hoje a um cenário sombrio de crise da legitimidade democrática, com fatos como operação Lava Jato no Brasil³, Brexit no Reino Unido⁴, eleições do presidente Donald Trump nos Estados Unidos e diversas situações presentes em todo o mundo que reforçam o sentimento de destruição da democracia participativa. Leonardo Avritzer (2018) afirma que a transição brasileira para a democracia teve momentos de tensão e de conflitos entre a elite e a classe trabalhadora. Nesse contexto de instabilidade, a Constituição Federal de 1988 foi promulgada.

Quando analisamos as mudanças trazidas pela Constituição de 1988 a essa relação frágil entre eleições e soberania política que caracteriza o país, percebemos que a Constituição de 1988, ao mesmo tempo, reforçou e enfraqueceu tal relação, mantendo a possibilidade de uma reversão do movimento pendular democratizante. Do lado do fortalecimento do princípio soberano, temos na Constituição de 1988 os seguintes elementos: a realização ampla de eleições gerais para todos os cargos executivos, prefeitos, governadores e presidente; o objetivo de ampliação do sufrágio, cuja idade mínima foi reduzida para dezesseis anos e cuja abrangência foi sendo ampliada. Ao mesmo tempo, a Constituição foi bastante incisiva em propor a vigência de elementos não soberanos na organização da ordem política, entre os quais cabe destacar dois: o *impeachment* e a Justiça Eleitoral. (AVRITZER, 2018, p. 284).

Como esta pesquisa pretende conhecer as fragilidades e as potencialidades das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs para a efetivação do controle social da política de assistência social no município de Uberaba/MG, é necessário ter o conhecimento de como é exercido o controle social na democracia participativa.

A palavra “democracia” vem das palavras gregas “demos” e “kratein”, que significam respectivamente povo e governar. Na democracia, todo o povo é responsável pelo governo da sociedade, como patrimônio coletivo e para o bem comum. A democracia é entendida como uma forma de organização das instituições políticas e supõe um conjunto de regras eleitorais com um

³ A Operação Lava Jato é um conjunto de investigações com o objetivo de descobrir um esquema de lavagem de dinheiro e corrupção no Brasil. Esse esquema de desvio de dinheiro do país movimentou bilhões de reais em propina e foi deflagrado em 2014 pela Polícia Federal.

⁴ Brexit é como foi denominada a saída do Reino Unido do bloco econômico da União Europeia.

sistema de divisão e relações de poderes: Legislativo, Executivo e Judiciário.

A democracia participativa pressupõe que o povo participe diretamente das decisões do governo e pretende que a sociedade crie a cultura de participação social por meio da educação política. Diferentemente da democracia representativa, que escolhe um representante para propugnar pelas demandas da sociedade.

O Poder Executivo determina a organização das políticas públicas. A população em uma democracia tem o dever de decidir periodicamente quais políticas devem permanecer ou ser criadas a partir das expressões da questão social em que a sociedade está inserida. É importante salientar que nenhum dos poderes prevalece na democracia, todos têm o mesmo peso e pertencem a um sistema de divisão de poderes compreendido na normativa constitucional.

A democracia participativa possui quatro princípios básicos, segundo Gaspardo (2018, p. 73): “(1) a inclusão de atores historicamente excluídos das decisões políticas; 2) o caráter deliberativo de participação; 3) o papel pedagógico da participação; 4) a pluralidade de desenhos institucionais”.

O primeiro fundamento fortalece o conceito de cidadania, provocando a participação de atores sociais, políticos e econômicos que, mesmo incluídos legalmente, não exercem papéis de participação em condições de igualdade e são considerados mais “fracos” nos processos decisórios. O caráter deliberativo de participação se refere à criação de espaços que promovam a argumentação e a aprendizagem dos atores sociais, sendo eles não somente responsáveis por exercer a democracia através do voto, mas também por formularem alternativas mediante debates públicos. O papel pedagógico é a base para a democracia participativa, considerado função central segundo as teorias de Rousseau.

O terceiro fundamento da democracia participativa é seu papel pedagógico, considerado, inclusive, a “função central da participação na teoria de Rousseau”, visto que o processo participativo ajuda a “desenvolver uma ação que conheça as questões coletivas e incrementa sua capacidade de julgamento. É, sobretudo, nos âmbitos local e do trabalho que se desenvolve a educação por meio da participação, pois é nesses espaços que se resolvem as questões que afetam de forma mais direta o cotidiano das pessoas. A essência dos processos participativos nesse espaço ajuda a explicar a impotência e a apatia política da maioria – ou seja, em regra nas atividades do trabalho e da administração local não somos preparados para participar e assumir responsabilidades e poder, mas, ao contrário, somos treinados para obedecer e esperar que os outros decidam sobre as questões coletivas. (PATEMAN, 1992, p. 35-63 apud GASPARD, 2018, p. 73).

Por fim, o último fundamento básico para a democracia participativa é a pluralidade de desenhos institucionais. Esse fundamento dá ênfase à pluralidade na participação, visto que,

diferentemente do modelo de democracia liberal-elitista, cuja única forma de participação dos atores sociais é através da eleição de um representante, a democracia participativa não apresenta um arcabouço jurídico institucional básico e possibilita diferentes experiências de inovação que, em sua maioria, não necessitam de formulações acadêmicas ou tecnocratas.

Como está o desenvolvimento da democracia participativa no Brasil nos dias atuais? Essa resposta leva a pensar sobre expressões da questão social e o conjunto de contradições neoliberais em que o país está envolto, e na tensão entre democracia e capitalismo.

Leonardo Avritzer (2018) discute as regressões democráticas no Brasil desde 2013:

[...] temos evidências de retrocessos muito grandes para considerar essas mudanças apenas uma derrapada ou um *detour* em um longo percurso político. As evidências estão ligadas às fortes violações do capítulo das garantias, parte fundamental da Constituição de 1988, e à disputa interinstitucional iniciada com a crise do governo Dilma Rousseff. Essas tensões entre os poderes institucionalmente constituídos atingiram proporções ainda mais preocupantes com a crise do governo Temer, na qual Poder Executivo e Procuradoria-Geral da República se enfrentaram abertamente. Por fim, ao longo do ano de 2018 assistimos a enfrentamentos inéditos entre os juízes do STF. Assistimos, assim, ao que podemos denominar um forte momento de desinstitucionalização do processo de resolução de conflitos políticos no país. Ao mesmo tempo, temos um nível de intolerância na sociedade que é inédito: artistas e políticos sendo agredidos verbalmente nas ruas e nas redes sociais; discursos de tolerância e diversidade sendo revertidos por propostas de legislação sobre a família ou pela defesa, por setores da mídia, de uma agenda antidireitos e anti-igualdade de gênero. Todos esses reveses nos fazem supor que os elementos que motivaram a análise otimista das últimas duas décadas sobre a democracia no Brasil precisam ser colocados em perspectiva e substituídos por uma visão pendular do processo de construção da democracia no Brasil. (AVRITZER, 2018, p. 274).

Avritzer afirma que a queda do entusiasmo democrático, que promoveu medidas em direção contrária à ampliação da soberania dos direitos populares, é fruto de momentos que envolveram fortes divisões políticas, crises da economia e um profundo desacordo em relação ao projeto de país, sendo claro para o autor que “infelizmente, os eventos⁵ que vêm ocorrendo no país desde 2013 apontam que estávamos apenas surfando na crista da onda democratizante que provavelmente está chegando ao seu final” (AVRITZER, 2018, p. 275).

É necessário compreender também a essência e a persistência das crises do capital e seus reflexos nas relações sociais, nas formas da democracia participativa e na vida da classe trabalhadora. Aquilas Mendes e Leonardo Carnut (2018) refletem sobre o capitalismo

⁵ Alguns exemplos de eventos que vêm ocorrendo após 2013 correspondem aos desmontes dos direitos sociais e ao enfraquecimento da democracia: corte de recursos para as políticas de educação, assistência social e outras; privatização da saúde pública; aprovação da EC 95 – restringindo os gastos públicos por vinte anos, com base no orçamento executado de 2016; contrarreforma da previdência social.

contemporâneo em crise e sua forma política, e opinam que a melhor definição para a supremacia do capital financeiro atualmente é a de uma “longa depressão”. As economias entraram em colapso e ainda estão lutando para se recuperar, especialmente em relação à produtividade e ao comportamento da produção. Isso ocorreu devido à combinação de baixo investimento, baixo crescimento produtivo, diminuição da lucratividade e alterações no campo da especulação financeira.

As respostas que o sistema capitalista dá a essas crises periódicas são: elevação do grau de exploração do trabalho, compressão do salário abaixo do valor, barateamento dos elementos do capital constante como matérias-primas e maquinários mais eficientes, aumento do exército industrial de reserva pressionando o valor da força de trabalho para baixo, abertura e ampliação do comércio exterior e aumento do capital acionário, contribuindo para o declínio democrático.

O conflito e a crise são marcas fundamentais da reprodução do sistema capitalista. O Estado, na realidade, é motor essencial para essa reprodução. A dinâmica do capitalismo é o que funda o Estado moderno no período da acumulação primitiva de capital, e não o contrário. O Estado, por meio de sua violência, já desempenhava um papel central no período inicial do modo de produção capitalista, e tem sido assim em toda a sua história. (MENDES; CARNUT, 2018, p. 1.109).

Com essa relação orgânica entre capital e Estado, sem que exista a separação dos dois, o Estado se traduz na forma política das contradições do capital, como determinação do modo de produção e pelas relações sociais que lhe são inerentes.

Torna-se evidente o caráter do Estado de salvaguardar a forma do capital, colocando-se na dianteira da intensificação da exploração da força de trabalho, garantindo instrumentos que precarizam as condições de contratação e provocam a perda de direitos sociais. Portanto, ficam claras as limitações do Estado no sentido de que este não pode ser compreendido como um elemento que pode salvar os trabalhadores da crise, contrapondo-se à lógica capitalista (como a visão keynesiana advoga), principalmente no campo de reforço das políticas públicas. (MENDES; CARNUT, 2018, p. 1.111).

Neste sentido, o Estado está a favor do capital e as crises são contradições estruturais, expansionistas, destrutivas e de limite incontrolável, com consequências nefastas. Precarizam de forma crescente a força humana, ampliam a degradação da natureza, destroem a relação metabólica entre homem, natureza e tecnologia, regida pela competitividade intercapitalistas e subordinada aos parâmetros do capital produtor de mercadorias (RAICHELIS, 2013).

Para Avritzer (2018), três questões fundamentais obstam as investidas democráticas da sociedade civil: a vigência de direitos, em especial os direitos civis, que requerem um foco na população de baixa renda; a determinação das políticas públicas a fim de se pensar em construir e reconstruir as bases das propostas das políticas sociais para responder às reais demandas da

população; e o problema da privatização do Estado.

No cenário brasileiro, em que liberalismo e conservadorismo sempre estiveram associados, o que ocorreu na inflexão da economia foi um movimento de forte desorganização da economia e do Estado. No caso do Estado, prevalece de forma inédita uma ruptura completa entre eleições, representação e política pública. A adaptação do Estado a um novo patamar de gastos se dá colocando na agenda, de forma não eleitoral, a redução de gastos fundamentais nas áreas de educação, ciência e tecnologia, saúde e previdência social, ao tempo que são preservados os gastos e salários das corporações judiciais. No entanto, o problema que o corte nas políticas públicas coloca é claro: não parece que o programa de cortes nas despesas do Estado tenha apoio público ou viabilidade eleitoral. Este é o problema que se aponta para 2018: a viabilidade eleitoral de um programa que implicou fortes rupturas com a soberania popular. (AVRITZER, 2018, p. 287).

Mas como converter esse quadro decrescente de participação e políticas participativas num contexto de desmonte de direitos sociais, aumento da desigualdade, exclusão social, desinteresse dos governantes em incentivar a participação e crescente cultura individualista? Murilo Gaspar do (2018) afirma que a alternativa para o enfrentamento dos entraves à democracia participativa é a reforma radical visando à transformação estrutural.

A construção política e institucional deve ser uma aposta, porém devem-se levar em consideração as limitações estruturais e socioeconômicas, com ideias pragmáticas e realistas. A ferramenta que pode contribuir para a participação democrática dos atores sociais, diversamente das soluções elitistas usadas na maior parte das vezes na democracia brasileira, são instâncias participativas com instituições adequadamente desenhadas (GASPARDO, 2018).

Retomando alguns pontos apresentados, ressaltamos que tais desenhos institucionais devem considerar algumas diretrizes: 1) promover processos deliberativos racionalmente fundados, mas que não desconsideram o conflito como elemento essencial da política; 2) não idealizar o cidadão e não exigir dele um engajamento maior do que pode oferecer, para o que pode contribuir a diversificação das formas de participação e a combinação de espaços presenciais e virtuais; 3) construir processos que ajudem a gerar energia política suficiente para assegurar a concretização das decisões tomadas nas arenas participativas; 4) articular as mobilizações sociais com a participação institucionalizada; 5) estabelecer ferramentas de *accountability* político entre os atores engajados nos processos participativos e suas bases; 6) despertar o interesse para a participação por meio de sua articulação em torno de questões palpáveis e de instrumentos que assegurem a responsividade e a prestação de contas sobre a concretização das decisões tomadas; 7) tornar compreensíveis para o cidadão comum as questões e informações complexas que envolvem a formulação e a implementação das políticas públicas. (GASPARDO, 2018, p. 82).

O objetivo dessas propostas é a construção de alternativas para fomentar a democracia participativa com o intuito de tornar mais inclusivos os processos políticos decisórios e deliberativos, utilizando a educação e a pedagogia democrática com novos desenhos institucionais para novas experiências democráticas. Ainda que esteja ocorrendo uma queda nos

processos de democratização e participação popular, é necessário pensar novas estratégias de luta e enfrentamento.

A discussão do assunto em espaços públicos ajuda na viabilização dessa temática e na criação de estratégias de enfrentamento, que devem ser tomadas seriamente, rompendo com a postura utópica de democracia que se dá apenas na idealização.

Para entender este processo de participação através do controle social, discutir-se-ão as políticas sociais desde o seu nascimento até a configuração atual.

2.1 O contexto histórico do surgimento das políticas sociais

O Brasil passou por alguns retrocessos ao longo dos últimos anos, no tocante aos parâmetros constitucionais originários da atual Constituição Federal, aprovada em 1988, em relação à perspectiva de cidadania e da democracia. Na Constituição, estabeleceu-se que o Estado é o responsável pela provisão dos direitos civis, políticos e sociais. No que se refere aos direitos sociais, a Constituição insere a questão dos direitos relativos à saúde, à assistência social e à previdência social a partir da seguridade social.

Hoje, a seguridade social está ameaçada devido aos vários golpes que vem sofrendo pelas diversas contrarreformas aprovadas, em especial a reforma trabalhista, a da previdência social e a aprovação da emenda constitucional 95/2016, que restringe os gastos públicos por vinte anos com base num orçamento executado em 2016. Tudo isso fruto do sistema capitalista monopolista em que a sociedade brasileira está inserida.

A proteção social aos poucos passa de direito social para mercadoria e abandona sua condição igualitária de cidadania.

A proteção social naturalizada e extraída de seu valor de direito humano e civilizatório é transformada em mercadoria, cujo valor agregado e estratégico é direcionado a interesses que comprometem sua finalidade protetiva e ampliam as desigualdades sociais. (SPOSATI, 2018, p. 2.316).

Para a discussão da situação de desmonte atual das políticas de seguridade social, é necessária uma contextualização da implantação das referidas políticas.

No contexto da Revolução Industrial, o Brasil adentrou o capitalismo com uma realidade de enorme desigualdade social. A desigualdade vem se alastrando desde a época do colonialismo e do imperialismo, períodos marcados pelo trabalho escravo e pela exportação de matérias-primas. A população, em sua maioria, vivia nas zonas rurais e dependia da lavoura como meio de

subsistência; o dinheiro circulava na mão de poucos e eram esses que regiam e comandavam os espaços políticos no país (BEHRING, BOSCHETTI, 2018).

Em 1822 a independência do país teve a intenção de romper com a antiga ordem e propor a formação de uma nação onde o poder derivaria do próprio país e não de fora dele. Entretanto, até hoje o país é dependente da ordem econômica e de tratados internacionais. Com o ideal conservador arraigado, o ideário inspirado no liberalismo adquiriu força, porém não trouxe uma dimensão autônoma à nova nação e o mercado continua voltado em sua maioria para a exportação.

Foi somente no século XX que se deram as primeiras manifestações para a formação de políticas públicas. Apenas no início da década de 1900 aconteceram as primeiras manifestações de iniciativa de trabalhadores. As primeiras legislações eram voltadas para aqueles que realizavam atividades remuneradas. Essa primeira movimentação do proletariado refletiu diretamente na correlação de forças entre as classes.

Se a política social tem relação com a luta de classes, e considerando que o trabalho no Brasil, apesar de importantes momentos de radicalização, esteve atravessado pelas marcas do escravismo, pela informalidade e pela fragmentação/cooptação, e que as classes dominantes nunca tiveram compromissos democráticos e redistributivos, tem-se um cenário complexo para as lutas em defesa dos direitos de cidadania, que envolvam a constituição da política social. (BEHRING; BOSCHETTI, 2018, p. 79).

De acordo com as autoras, nos primeiros anos do século XX deu-se início à formação de grupos de trabalhadores, sindicatos, trabalhadores urbanos e rurais que lutavam por melhores condições de trabalho. Com isso, legislações foram criadas. Em 1911 houve a redução da carga horária de trabalho; em 1919, a regulamentação dos acidentes de trabalho; em 1923, a lei Eloy Chaves.

Esta lei surge com o intuito de criar Caixas de Aposentadoria e Pensão (CAPs) para trabalhadores de setores específicos, como ferroviários e marítimos; é considerada uma das primeiras ações para a formação de políticas sociais no Brasil. Em 1926 surgiram os Institutos de Aposentadoria e Pensão (IAPs).

No ano seguinte (1927), surge a primeira forma de “proteção” às crianças e aos adolescentes com o Código de Menores, ainda de natureza punitiva, porquanto a criança era vista como um pequeno adulto, à margem da sociedade, e não tinha nenhum direito assegurado. Muitas vezes consideradas delinquentes, as crianças eram tratadas como seres invisíveis pela sociedade da época. Somente na metade do século XX, depois do início da discussão internacional sobre

direitos da criança, é que esse público foi alvo de projetos e ações sociais no Brasil.

Com a crise de 1929⁶ e a paralisação dos mercados mundiais, a economia do café abriu espaço para outros mercados, como o de gado e o do açúcar, não só na questão de comércio, mas também nos espaços de representação política (BEHRING, BOSCHETTI, 2018).

Neste período, os estados de Minas Gerais e de São Paulo monopolizavam o poder da nação e revezavam-se no mandato presidencial. Com a crise de 1929 e as consequências para a economia brasileira, Getúlio Vargas, natural do estado do Rio Grande do Sul, consegue apoio político e se elege presidente do Brasil.

Conhecido como “pai dos pobres”, Getulio Vargas trouxe a modernização ao Brasil em seus sete primeiros anos de governo. Essa modernização de cunho conservador deu lugar à ditadura do Estado Novo em 1937.

É importante salientar que no ano de 1930 aconteceu a chamada “Revolução de 1930”, que consistiu num golpe de estado em que o presidente eleito Julio Prestes foi impedido de tomar posse em razão do movimento armado liderado pelos estados de Minas Gerais, Paraíba e Rio Grande do Sul. Esse ano foi considerado o marco do fim da República Velha e o início das primeiras formas de legislação social, com incentivos ao desenvolvimento industrial no Brasil.

Nesse mesmo ano foi criado o Ministério do Trabalho, e dois anos depois, a carteira de trabalho, que trazia alguns direitos para seus portadores: salário mínimo, jornada de oito horas diárias, descanso semanal e férias remuneradas anuais; porém, ainda bem distante da universalização.

O Ministério do Trabalho foi criado visando contemplar os anseios da população que trabalhava em situação de exploração e vivenciava as expressões da questão social, o embate entre capital e trabalho, a desigualdade, a miséria e a violência.

Em 1930 também foi criado o Ministério da Educação e Saúde Pública, visto que até aquele momento não havia nenhuma intervenção estatal no tocante à saúde da população. Visava à integração dos IAPs, com o objetivo de atender tão só a população inserida no mercado de

⁶ A crise de 1929 ocorreu nos meses de setembro e outubro nos Estados Unidos. Após a grande expansão de crédito via oferta monetária, o governo americano restringiu os empréstimos bancários, o que levou à queda das ações e à quebra da bolsa de valores. Segundo Wilson Cano (2015, p. 446): “A ‘Crise de 1929’ atingiu duramente a América Latina e sua economia primária exportadora, e com mais intensidade, os países mineiros e Cuba, então dominada, de fato, pelos EUA”. Provocou uma forte redução nas exportações e importações latino-americanas, com altas taxas tarifárias e pressões para a realização de acordos que impulsionaram o Estado a introduzir uma política de controle das economias nacionais.

trabalho. A saúde pública, coordenada pelo Departamento Nacional de Saúde, era utilizada somente em campanhas sanitárias.

Com a evolução dos IAPs, os operários, na forma de representação sindical, também faziam parte da sua direção. Chamavam-se “pelegos” os operários representantes sindicais atrelados ao governo.

Esses mecanismos autoritários combinaram-se sistematicamente com o corporativismo durante o primeiro governo de Getúlio Vargas (1930-1945). O corporativismo consistia na articulação da harmonia entre patrões e empregados pela transformação dos sindicatos em órgãos do Estado e pela atribuição a eles de funções assistenciais. Segundo essa política, os próprios trabalhadores seriam instrumentos de prestação de assistência à sua classe, o que institucionalizou o clientelismo e o peleguismo entre os operários. O peleguismo significa a formação de elementos intermediários para amortecer os conflitos entre as classes, assim como os pelegos amortecem os contatos entre o cavaleiro e o cavalo. (FALEIROS, 2010, p. 69).

A colaboração entre patrões e empregados, que Faleiros (2010) cita em seu livro “O que é Política Social”, não visava melhorar a vida do trabalhador, mas era parte de um sistema de ampliação da participação do Estado, conduzindo o operário a reduzir os conflitos com os donos das fábricas, para assim calar as lutas e a organização da classe trabalhadora. Esse conflito entre as classes, como o conflito entre sociedade e Estado nessa visão de colaboração, visa pacificar o mercado, e não fortalecer os direitos da classe subalterna.

Ainda no governo de Vargas foi aprovada a Constituição de 1934, substituindo a já ultrapassada de 1891. Em conjunto com a Revolução de 1930 e as lutas operárias, a nova Constituição trouxe algumas mudanças, como a responsabilidade do Estado em impor regras à assistência social, ainda pouco difundida. Só em 1942 houve certa centralização em âmbito federal com o surgimento da Legião Brasileira de Assistência (LBA) pelo decreto-lei 4.890/42, que atendia famílias dos soldados veteranos da Segunda Guerra.

A Constituição também trouxe a proteção social ao trabalhador, que era assistido de forma médica e sanitária, como também à gestante, com a licença assegurada antes e depois do parto. Essa Constituição instituiu a forma tríplice de custeio da previdência (Estado, empregado e empregador), assim nomeada pela primeira vez ainda sem o adjetivo “social” (MARTINS, 2010).

Com a Constituição de 1937, o Brasil teve a categoria dos trabalhadores reconhecida pelo Estado, e em 1943, a regulação da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). Inspirada nas ideias fascistas de Mussolini, o Brasil pretendia com essa consolidação atrelar cada vez mais as organizações de trabalhadores ao Estado (MARTINS, 2010).

Em 1945, o Brasil já havia se tornado um país industrializado e a população migrava em grande escala para as cidades, em busca de qualidade de vida e oportunidades de emprego. Com a saída de Getúlio Vargas do poder, os setores da economia e as políticas experimentavam grandes oscilações (BEHRING, BOSCHETTI, 2018).

A Constituição de 1946 foi aprovada como promessa de cidadania e garantia de direitos aos trabalhadores, incluindo a denominada “previdência social”. Com um decreto aprovou a inclusão dos trabalhadores liberais como segurados autônomos e criou a Lei Orgânica da Previdência Social – LOPS, que unificava os sistemas assistenciais, direitos e contribuições, e trouxe alguns auxílios: natalidade, funeral e reclusão. Foi somente em 1966, pelo decreto-lei 72, que todos os institutos de aposentadorias e pensões se unificaram, centralizando sua gestão no Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) (MARTINS, 2010).

Em 1964, com o golpe civil-militar teve início o período de ditadura militar no Brasil. Foi um período marcado pelo crescimento econômico conservador, em que o país vivia a expansão do fordismo, fruto ainda do Plano de Metas de Juscelino Kubitschek. Para financiar esse crescimento acelerado e, conseqüentemente, o aumento dos gastos públicos, o país contraiu uma dívida externa que, em conjunto com a depressão do mercado internacional, pressionava a população brasileira com o aumento inflacionário.

No Brasil da lapidar frase “Ame-o ou deixe-o”, tais mecanismos são introduzidos sem o pacto social-democrata e sem os consensos dos anos de crescimento na Europa e EUA, e com uma redistribuição muito restrita dos ganhos de produtividade do trabalho, mas que ampliou o mercado interno, embora a quem de suas possibilidades, alimentando os sonhos de casa própria, dos filhos doutores e do “Fusão” na garagem entre os segmentos médios e de trabalhadores. De outro lado, expandia-se a cobertura da política social brasileira, conduzida de forma tecnocrática e conservadora, reiterando uma dinâmica singular de expansão dos direitos sociais em meio à restrição dos direitos civis e políticos, modernizando o aparato varguista. (BEHRING; BOSCHETTI, 2018, p. 135).

Com a instauração da ditadura, deu-se a opressão violenta da população que lutava por seus direitos. Não era mais exercida a liberdade democrática, e as prisões e torturas eram realizadas de forma silenciosa. As famílias ficavam sem notícias do paradeiro de parentes que lutavam contra o regime imposto ao país. Qualquer forma de manifestação era duramente punida (BEHRING; BOSCHETTI, 2018).

José Paulo Netto (2007), em seu livro “Ditadura e Serviço Social”, afirma que o golpe de 1964 tinha o objetivo de romper com o processo de democratização da sociedade brasileira, incorporando soluções que excluía as grandes massas de trabalhadores dos processos de tomada de decisões políticas nacionais. Esse processo mundial foi denominado de contrarrevolução

preventiva. O intuito era liquidar o processo democrático, e certamente conduziria a mudanças econômicas e sociais profundas, com a possibilidade de mudanças da heteronomia do capital. Essa forma de ditadura burguesa introduz um pacto contrarrevolucionário como forma de dominação da classe subalterna, dando continuidade ao padrão de desenvolvimento dependente e associado.

O Estado erguido no pós-64 tem por funcionalidade assegurar a reprodução do desenvolvimento dependente e associado, assumindo, quando intervém diretamente na economia, o papel de repassador de renda para os monopólios, e politicamente mediando os conflitos setoriais e intersetoriais em benefício estratégico das corporações transnacionais, na medida em que o capital nativo ou está coordenado com elas ou com elas não se pode competir (e não é infrequente que a coordenação se dê também por incapacidade para competir). (NETTO, 2007, p. 27).

Após a instalação do golpe militar, segundo José Paulo Netto (2007), instaurou-se a autocracia burguesa. No quesito de políticas sociais, o regime militar, com a criação do INPS, excluiu a participação do trabalhador nos processos de gestão, ampliou a previdência para o trabalhador rural com o Funrural e criou a Renda Mensal Vitalícia em 1974 para idosos com baixa condição econômica, mas que já tivessem contribuído para a previdência no mínimo por um ano (BEHRING; BOSCHETTI, 2018).

No mesmo ano da criação da Renda Mensal Vitalícia, também foi instaurado o Ministério da Previdência e Assistência Social, que em 1977 se transformou no Sistema Nacional de Assistência e Previdência Social (SINPAS) com a junção das seguintes organizações: Legião Brasileira de Assistência Social (LBA), Fundação Nacional para o Bem-Estar do Menor (Funabem), Central de Medicamentos (CEME), Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social (Dataprev), Instituto Nacional de Assistência Médica (Inamps) e Instituto Nacional de Administração da Previdência Social (Iapas).

Todos esses órgãos juntos formavam um sistema de previdência, saúde e assistência social que atendia a população dentro da lógica capitalista e abria espaço para as instituições privadas; estas dividiam os usuários das políticas naqueles que podiam ou não pagar os serviços. Outra característica desse período foi o crescimento da economia e da política de habitação, sem formas de fiscalização, o que ocasionou um salto no crescimento das empreiteiras da época.

Na década de 1970, o mundo enfrenta uma grande crise do capital, a crise do petróleo, com severo impacto financeiro para todos os países, colocando em discussão o papel do Estado com as políticas de bem-estar em todo o mundo.

No Brasil, a partir de 1974, já se observavam “as primeiras fissuras e sinais de esgotamento do projeto tecnocrático e modernizador-conservador do regime, em função dos impactos da economia internacional, restringindo o fluxo de capitais, e também de limites internos” (BEHRING; BOSCHETTI, 2018, p. 137). O país deixava aos poucos o período ditatorial e adotava as ideias democráticas, ainda que em um viés neoliberal tardio, se comparado a outros países.

Com o afundamento do país em dívidas e juros, o Brasil nos anos de 1980 se desdobrava para melhorar a economia, chegando a emitir títulos da dívida externa. O país passou a sofrer com crises também nas políticas públicas pelo elevado empobrecimento da população, desemprego, baixa no comércio interno, aumento no trabalho informal e uma grande alta na inflação. Tudo isso culminou numa série de manifestações populares que exigiam direitos sociais e trabalhistas, liberdade democrática e reforma agrária. Esses movimentos populares foram decisivos para que ocorresse uma transição democrática que levou à discussão e à aprovação da Constituição de 1988.

A Constituição de 1988, denominada Constituição Cidadã, trouxe esperança para a população, revestindo os cidadãos de direitos civis, políticos e sociais. A legislação previa que as políticas de Saúde, Previdência e Assistência Social formassem, juntas, a Seguridade Social. A saúde como política universal não contributiva, a previdência para os segurados a partir de contribuição prévia e a assistência social realizada a quem dela necessitasse.

O decreto 99.350, de 27 de junho de 1990, criou o Instituto Nacional do Seguro Social, autarquia vinculada ao Ministério do Trabalho e Previdência Social que tinha como objetivo arrecadar a contribuição dos segurados e repassar os benefícios dos segurados da previdência social a uma associação dos dois órgãos, o IAPAS e o INPS (MARTINS, 2010).

Em relação à Previdência Social, foram várias as transformações realizadas com a chegada da nova Constituição: tempo de contribuição, diferenciação de tempo de contribuição para professores, aposentadoria especial para aqueles que trabalharam com produtos químicos, físicos e biológicos, acumulação de pensões deixadas por cônjuge etc. (MARTINS, 2010).

Na política de Assistência Social, foi aprovando a LOAS, Lei Orgânica da Assistência Social, 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe que a Assistência Social será prestada a quem dela necessitar, como um direito do cidadão e dever do Estado, para atender às necessidades básicas da sociedade. A política de saúde é fruto da nova Constituição e da aprovação da lei

8.080, de 19 de setembro de 1990, declarando o direito à saúde como universal, sem prévia contribuição, desvinculando-a da contribuição da previdência social (SIMÕES, 2010).

A nova Constituição não rompeu com as tendências capitalistas neoliberais que regem o sistema. Faleiros (2010) exemplifica isso utilizando o fato de as empresas transferirem os encargos cobrados pela previdência social aos produtos, fazendo assim que o próprio consumidor pague ao adquirir o produto final. Esse processo é uma forma de manutenção da ordem social que utiliza a política e reforça a reprodução social capitalista.

A reprodução, fruto da exploração da classe trabalhadora, gera mais-valia aos detentores dos meios de produção e faz girar a economia neoliberal, condicionando a acumulação ao capitalista e excluindo cada vez mais a classe trabalhadora.

O trabalhador e sua família precisam alimentar-se, vestir-se, morar, estudar, cuidar da saúde para colocar-se em condições de trabalhar e produzir riquezas. A vida e o trabalho não são, assim, questões individuais, mas situações coletivas e sociais que garantem a possibilidade e a efetividade da acumulação. As condições sociais da sobrevivência vão além dos limites da empresa e dos interesses capitalistas particulares e passam a relacionar-se com o próprio processo de sustentação do capital. Torna-se necessária, então, uma regulação geral de reprodução do trabalho que se realiza através da intervenção do Estado. As políticas sociais estatais não visam, pois, atender aos vários capitalistas e empresários, mas a tornar disponível e operável a mão de obra para qualquer setor e em condições razoáveis. A Previdência Social, por exemplo, oferece benefícios aos segurados independentemente da empresa em que se empreguem, sendo-lhes possível transitar de um estabelecimento ao outro. Desse modo, a Previdência garante a mobilidade de mão de obra e sua manutenção quando ocorre a perda da capacidade de trabalho. (FALEIROS, 2010, p. 34).

O operário busca a apropriação das próprias riquezas que produz por meio das lutas e organizações por melhores salários, condições de trabalho dignas e atendimento das demandas da classe dominada. Esse conflito entre as classes e o questionamento da ordem social não são do interesse do capitalista, que utiliza as políticas de forma a manter a ordem e a suprimir as manifestações dos trabalhadores.

Faleiros (2010, p. 45) observa que as políticas públicas “constituem um sistema político de mediação que visa à articulação de diferentes formas de reprodução das relações de exploração e dominação da força de trabalho entre si, com o processo de acumulação e com as forças políticas em presença”.

Behring e Boschetti (2018) discutem a Constituição de 1988 como uma reforma democrática imersa nos ideários welfaristas⁷ que impedem que seja realizada a real reforma

⁷ Os ideários welfaristas advêm do termo *Welfare State*, Estado de Bem-Estar Social. “A definição de *Welfare State* pode ser compreendida como um conjunto de serviços e benefícios sociais de alcance universal, promovidos

democrática. Assinalam que houve apenas uma modernização conservadora nas políticas sociais, ficando longe de uma reforma social-democrática. A dominação da ordem burguesa continua presente na sociedade e no interior das legislações da nova Constituição, como também a manutenção da ordem. As inovações nas políticas foram feitas de forma limitada, sem que houvesse a divisão das riquezas produzidas.

Porém, conforme destacam Behring e Boschetti (2018, p. 156), a legislação como forma de “construção de um padrão público universal de proteção social” é considerada um importante avanço da nova Constituição, como os direitos sociais da educação, lazer, moradia, previdência social, assistência social, saúde e outros, mas principalmente por estabelecer a proteção social com a seguridade social.

2.2 A Seguridade Social

Foi com a Constituição de 1988 que se instituiu a Seguridade Social, com influência do pensamento keynesiano, que defendia que o Estado, por meio das políticas sociais, poderia ampliar o desenvolvimento econômico e assim gerar o pleno emprego. Esse modelo neoliberal de pensar as políticas públicas almejava o pleno emprego como forma de girar a economia do país, aumentando o consumo e diminuindo a poupança (BOSCHETTI et al., 2008).

A Constituição Federal de 1988, no título Ordem Social, determina a Seguridade Social e seu tripé constituído das políticas de Previdência Social, Saúde e Assistência Social. Juntas, garantem os mínimos sociais, constituindo uma instituição político-estatal com aparato público e da sociedade civil que promove ações nas três áreas das políticas com o objetivo de assegurar a estabilidade fundamental da sociedade (SIMÕES, 2010).

A política de saúde tem caráter universal, orquanto se estende a toda a população e não necessita de prévia contribuição; ampara os diferentes níveis de prestação de atendimento em saúde, dividindo-se em básica, de média e alta complexidade. Já a política de previdência social só é prestada àquele que for contribuinte e estiver inserido no mercado de trabalho formal, sendo-lhe assegurados aposentadoria, pensão, auxílio desemprego, auxílio doença e outros. A política

pelo Estado com a finalidade de garantir certa “harmonia” entre o avanço das forças de mercado e uma relativa estabilidade social, suprimindo a sociedade de benefícios sociais que significam segurança aos indivíduos para manterem um mínimo de base material e níveis de padrão de vida, que possam enfrentar os efeitos deletérios de uma estrutura de produção capitalista desenvolvida e excludente.” (GOMES, 2006, p. 203).

de assistência social é prestada a quem dela necessitar, sendo resguardada apenas à população que vive em vulnerabilidade social, com risco pessoal e social.

A seguridade social não foi instituída somente no Brasil; nos países da América Latina e da Europa ocidental também foram criadas formas de organização social do trabalho diferentes, observando, cada país, suas características: cultura, economia e estágio de desenvolvimento do capitalismo no pós-Segunda Guerra Mundial.

Otto Von Bismarck, chanceler na Alemanha, em 1883 deu início à primeira forma de seguro social privado, que condiciona o benefício ao segurado que contribuiu anteriormente. Esse modelo foi criado após grande pressão da classe operária e o montante arrecadado era dividido em Caixas geridas pelo Estado, fruto das contribuições de empregados e empregadores (BOSCHETTI, 2009).

A seguridade social brasileira congrega os modelos bismarckiano e beveridgiano. Conforme Boschetti (2009), a política da previdência social no Brasil foi orientada segundo o modelo bismarckiano:

É possível dizer que a previdência social, regida pela lógica do seguro social, foi a forma encontrada pelo capitalismo para garantir um mínimo de segurança social aos trabalhadores “não proprietários”, ou seja, àqueles que só dispõem de sua força de trabalho para viver. Mas esta lógica só se materializa se os trabalhadores estiverem inseridos em relações estáveis de trabalho que assegurem o acesso aos direitos previdenciários. (BOSCHETTI et al., 2008, p. 179).

Boschetti (2008), em seu livro “Política Social no Capitalismo”, reflete sobre a previdência social e a lógica do seguro social; afirma que os trabalhadores à margem do mercado de trabalho ficam sem proteção social e muitas vezes não são atendidos pela política de assistência social por não pertencerem ao grupo com características específicas que a política determina para a concessão dos benefícios.

Já o modelo beveridgiano surge na Inglaterra no ano de 1942, fruto do Plano de Beveridge, que propõe a instituição do *Welfare State* ou Estado de Bem-Estar Social e apresenta um seguro universal, sem prévia contribuição, de acordo com os recursos provenientes de impostos fiscais regidos pelo Estado, garantindo as necessidades básicas segundo o montante de recursos que o governo obtém. Esse modelo que garante os direitos dos cidadãos com caráter universal também defende a unificação dos benefícios. O modelo de Beveridge orientou as políticas de saúde e assistência social no Brasil depois da instituição da Constituição de 1988.

Esses dois modelos compõem a forma da seguridade social. Entretanto, observa-se que

grande número de pessoas não se acha inserido no mercado de trabalho devido à dominação do capital e à sua lógica excludente.

A desvalorização da força de trabalho e os desmontes das políticas públicas são explicados por Aquilas Mendes e Leonardo Carnut (2018) como frutos das crises do capital, estyabelecendo-se como o melhor termo para os tempos de supremacia do capital financeiro a “longa depressão”. Os autores salientam que não houve uma plena recuperação da economia capitalista em um quadro de trinta anos.

O Estado preserva a forma do capital, intensificando a exploração da força de trabalho e garantindo instrumentos que precarizam condições de contratação e provocam a perda dos direitos sociais. As mudanças constantes nas leis trabalhistas, a subcontratação, as diferentes formas de contratos “flexíveis”, os empregos temporários e a informalidade são expressões da questão social que contribuem para o constante dismantelamento da seguridade social no Brasil devido à supremacia das leis de mercado.

Esses retrocessos dos direitos sociais vêm ocorrendo desde a década de 1990 e se intensificaram nos últimos anos. Em 2017, com a contrarreforma trabalhista instituída pela Lei 13.467, o trabalho terceirizado passa a ser uma possibilidade em todas as áreas, o que acarreta desvalorização salarial, aumento da carga horária, menor estabilidade e diminuição dos direitos da classe trabalhadora.

Em relação à seguridade social, a universalidade de cobertura e atendimento é um principio que garante o direito à saúde de forma universal e o da assistência a quem dela necessitar. Não viabiliza os direitos iguais a todos, nem à previdência social, tão só àqueles que contribuem (BEHRING e BOSCHETTI, 2018).

Outro principio é o da uniformidade e equivalência das prestações. Segundo Simões (2010), refere-se aos benefícios e serviços da população urbana e rural, sem distinção entre as duas, sendo independente do trabalho, local e da classe econômica.

Já o principio da seletividade e da distributividade é uma ponderação das desigualdades sociais; o legislador seleciona a posão oferecidos de acordo com as necessidades sociais.

É um instrumento essencial de redistribuição de renda, com desdobramento do principio da equidade, segundo o qual os desiguais devem ser tratados desigualmente, exigindo da lei ordinária a discriminação das situações de desigualdade social para a outorga de benefícios e serviços, mediante comprovação da necessidade. Implica a escolha, pelo legislador, das hipóteses específicas de incidência das políticas sociais. Por isso estas, na lógica constitucional, tendem a ser seletivas, promovendo grupos sociais delimitados por certos requisitos (por exemplo, na agricultura familiar), muitas vezes desprezando outros

(por exemplo, moradores em situação de rua). (SIMÕES, 2010, p. 108).

O autor afirma que esse princípio tem o intuito de reduzir as desigualdades sociais, observando o princípio de universalidade para atingir a igualdade formal, não o atrelando ao significado de política focalizada, que seleciona os merecedores com base em critérios de pobreza absoluta. O princípio de irredutibilidade do valor dos benefícios existe para que nenhum benefício seja inferior ao valor do salário mínimo e que seja ajustado a fim de que a inflação não prejudique o beneficiário.

Equidade de participação no custeio é o princípio que estabelece a proporcionalidade do custeio de acordo com renda de cada cidadão. Já o princípio da diversidade da base de financiamento estabelece que a contribuição à seguridade social deve ser feita de forma a que não só os trabalhadores colaborem, mas também existam as contribuições patronais, obrigando entes federativos como a União, estados e municípios a destinarem recursos para essas políticas sociais (SIMÕES, 2010).

Por fim, o princípio de caráter democrático e descentralizado da gestão administrativa conta com a participação da comunidade, em especial de trabalhadores, empresários e aposentados. Esse princípio foi pioneiro, pois possibilitou que a população fizesse parte da gestão das políticas públicas por meio da participação social nos órgãos colegiados. Esses representantes dos cidadãos diretamente interessados tornaram a demanda da sociedade mais próxima da gestão das políticas, principalmente no âmbito municipal.

Neste quesito, é possível destacar que isso representa a democracia participativa, a estreitar os laços entre sociedade e Estado na formulação, fiscalização e gestão dessas políticas, o que levou à criação de conselhos paritários que articulavam com participantes da sociedade, governos e trabalhadores, mecanismos para a garantia dos direitos dos usuários e a tomada de decisões (SIMÕES, 2010).

Behring e Boschetti (2018) asseveram que, mesmo com a legislação em defesa dos princípios para a gestão das políticas, o sistema neoliberal não deixou que fossem feitas mudanças efetivas para a garantia dos direitos sociais da população.

Esses princípios constitucionais, genéricos, mas norteadores da estrutura da seguridade social, deveriam provocar mudanças profundas na saúde, previdência e assistência social, no sentido de articulá-las e formar uma rede de proteção ampliada, coerente e consistente. Tinham o objetivo de permitir a transição de ações fragmentadas, desarticuladas e pulverizadas para “um conjunto integrado de ações e iniciativas dos poderes públicos e da sociedade, destinados a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social” (artigo 194 da Constituição da República Federativa

do Brasil). Apesar de tais indicações, não foram essas as orientações que sustentaram a implementação das políticas que compõem a seguridade social na década de 1990. (BEHRING; BOSCHETTI, 2018, p. 158).

O sistema capitalista interfere diretamente nas políticas públicas e faz com que a seguridade social ainda seja sustentada pela lógica do seguro, não concretizando os princípios descritos anteriormente e, conseqüentemente, sem uma política articulada que contemple as necessidades básicas da população.

Segundo Boschetti (2009), na década de 1990, o Brasil, com o avanço do neoliberalismo, deixou de lado o setor social e somente se dedicou ao setor econômico. Não ocorreu a redistribuição de renda prevista na Constituição, fortalecendo assim a lógica do contrato.

A autora já apontava os problemas enfrentados desde a aprovação da seguridade social, discorrendo sobre o aumento no desemprego e o crescimento dos trabalhos informais, o que deixa a sociedade brasileira cada vez mais longe de alcançar a plena efetivação dos direitos sociais e eleva cada vez mais o índice de desigualdade social.

Alguns exemplos de perda de direitos referidos pela autora que perduram até hoje foram: as propostas de desvinculação do valor do salário mínimo aos valores dos benefícios previdenciários; na política de saúde, a falta de medicamentos e condições de trabalho para atendimento dos usuários, além da privatização dos serviços públicos de saúde; já na política de assistência, o que se vê é cada vez mais a restrição dos programas e benefícios e um aumento da focalização.

Outra ação de desmonte da seguridade social que Boschetti (2009) salienta foi o enfraquecimento dos espaços de participação social, de suma importância para os avanços das políticas – fator que vem crescendo nos dias atuais.

[...] fragilização dos espaços de participação e controle democrático previstos na Constituição, como Conselhos e Conferências. Enquanto instâncias deliberativas e participativas, os Conselhos não estão sendo consolidados. Primeiro, pela extinção do Conselho Nacional de Seguridade Social, que tinha a função de articular as três políticas e atribuir unidade ao sistema. Em seguida, pela extinção dos Conselhos locais de Previdência Social, o que denota a intenção de centralização no Conselho Nacional de Previdência Social. E, sobretudo, pelo movimento de institucionalização dos conselhos, quase como um setor do estado. Essas iniciativas dificultam a consolidação dos conselhos como espaço autônomo de participação, controle democrático e fiscalização. (BOSCHETTI, 2009, p. 12).

Nos últimos anos, a situação da precarização dos direitos sociais se agravou, sobretudo após a crise do capital em 2008, trazendo impactos financeiros ao mundo e colocando novamente em xeque o papel do Estado. No Brasil, como citado anteriormente, houve a contrarreforma

trabalhista, a contrarreforma previdenciária e a aprovação da Emenda Constitucional 95 em 2016, conhecida como Teto dos Gastos, que enfraquece todo o sistema de financiamento das políticas sociais, em especial das políticas de saúde e de assistência social.

Essa situação de conflito entre as classes, bem como a regressão dos direitos, vem aos poucos corroendo as conquistas das lutas e a organização da classe trabalhadora, afastando cada vez mais a população da gestão das políticas, do conhecimento das ações governamentais e da consciência crítica da realidade. É necessária a politização e a retomada dos espaços democráticos de participação, para que não se cale a classe trabalhadora.

2.3 A Política de Assistência Social e a participação social através dos conselhos

Como visto anteriormente, a política de assistência social, foco da discussão deste estudo, faz parte do tripé da seguridade social, em conjunto com a saúde e a previdência.

Historicamente, o sentido de assistência era remetido à prática exercida como ajuda aos mais necessitados, em forma de caridade. O assistencialismo era realizado por diversos interesses políticos, religiosos e humanitários. No entanto, exerce uma relação de subalternidade, de dependência do beneficiado com o que realizou a assistência, não ocorrendo alteração no estado de desfavorecimento em que o indivíduo se encontra, distante do direito social.

A Constituição de 1988 mudou essa situação, transformando a assistência de benevolência em direito social. A partir de 1988, a assistência social é dever do Estado, direito do cidadão, e não necessita de contribuição, pois tem caráter universal. Essa política propõe a integração das outras políticas públicas, garantindo o acesso aos direitos e fortalecendo a cidadania (SOUZA, 2009).

A assistência social, pela primeira vez em sua história, foi erigida como uma das três instituições políticas fundamentais da seguridade social, ao lado da saúde e da previdência social. Esse fato expressa a superação do conceito de assistencialismo, filantropia e da benemerência social, para a profissionalização da atividade pública não somente no atendimento às necessidades básicas da população, como, e sobretudo, junto à população em situação de risco e vulnerabilidade social, pela reconstituição das relações familiares, habitação e reabilitação profissional e por programas e projetos de enfrentamento da pobreza. (SIMÕES, 2010, p. 187).

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) foi aprovada em 1993. Conforme Souza (2009), a assistência social ainda carrega o sentido de assistencialismo em suas práticas e ainda

é necessário um longo caminho a se percorrer para que a população excluída possa ter acesso a bens e serviços. A política de assistência social é desenvolvida nos três entes federativos (União, estados e municípios), assim como a política de saúde.

Para a materialização da política de assistência social, a Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS determinou três condições resolutivas para os três níveis federativos: a primeira foi a criação de conselho paritário de Assistência Social, a fim de elaborar em conjunto com o Executivo o Plano de Assistência Social e fiscalizar a política de assistência social; a segunda concerne à elaboração do Plano de Assistência Social; a terceira, à criação do Fundo de Assistência Social.

Sendo normatizada pelo governo federal, a Loas estabelece as competências das três esferas de governo. Como forma de garantir e viabilizar o chamado controle social, coube aos municípios a prestação dos serviços assistenciais, entendendo por estes “as atividades continuadas que visem à melhoria da vida da população e cujas ações, voltadas para as necessidades básicas, observem os objetivos, princípios e diretrizes estabelecidos nesta lei (Art. 23). Assim, a partir de 1995, ano da realização da I Conferência Nacional de Assistência Social, os estados e municípios passaram a criar os aparatos institucionais necessários para viabilizar a implementação da Loas. As exigências da criação dos Conselhos de Assistência Social, como forma de incluir a participação da população organizada na gestão da política, de um fundo próprio para dar transparência aos gastos nesta área e a elaboração do Plano de Assistência Social para planejar e publicizar as ações realizadas como recursos públicos foram estabelecidas como condição para o repasse das verbas entre as três esferas de governo. Como forma de potencializar as ações a partir de 1998, a Lei 9.720 acrescenta a este critério a obrigatoriedade de os estados, os municípios e o Distrito Federal comprovarem a existência de recursos próprios, nos respectivos orçamentos, para a assistência social. (SOUZA, 2009, p. 87).

Os conselhos e conferências representaram grande avanço na política de assistência social, viabilizando a participação popular na esfera pública. O conselho tem sua organização a partir de 50% de seus integrantes representantes da sociedade civil e 50% representantes do governo. Nos 50% provenientes dos representantes da sociedade, o número era dividido em três, ficando uma parte para os representantes dos usuários da política, uma parte para os representantes de instituições e organizações prestadoras do serviço na área de assistência social e uma parte para os representantes dos trabalhadores do setor.

A política de assistência social surge “como direito à cidadania, subjetivo público, corresponde ao dever do Estado de assegurar à população o acesso a condições de vida que assegurem a satisfação das necessidades básicas, por meio dos quais se definem os mínimos sociais” (SIMÕES, 2010, p. 187). Todavia, as condições básicas e as necessidades são distintas em cada região do país, devido à influência cultural, histórica e material, aspectos que devem

ser levados em consideração na determinação dos mínimos sociais, segundo a Constituição, para a adequação de programas e projetos desta área.

A Constituição Federal em seu artigo 203 estabelece que a política de assistência social será prestada a quem dela necessitar, não dependendo de contribuição e tendo como objetivos a proteção da família, da maternidade, da criança, do adolescente, em especial dos carentes, da velhice e da pessoa com deficiência.

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

- 2.2.1 - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;
- 2.2.2 - o amparo às crianças e adolescentes carentes;
- 2.2.3 - a promoção da integração ao mercado de trabalho;
- 2.2.4 - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;
- 2.2.5 - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei. (BRASIL, 2020).

O mesmo artigo salienta a promoção da integração ao mercado de trabalho e ao Benefício de Prestação Continuada (BPC). Esse benefício é a garantia de um salário mínimo a pessoa com deficiência ou idoso com mais de 65 anos que comprove que não possuir meios de prover a própria subsistência, nem tê-la provida por sua família. Impõe como critério para o cadastro a renda familiar inferior a um quarto de salário mínimo *per capita*.

Em 15 de julho de 2005, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) foi criado, inspirado no modelo da política de saúde. O SUAS surgiu por meio de uma resolução do Conselho Nacional de Assistência Social e tem caráter descentralizado, assim como a política de assistência. Seu maior objetivo é a garantia do direito à assistência social e a proteção das famílias e indivíduos em situação de risco e vulnerabilidade social.

O Suas permite, especialmente, a articulação de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais, a universalização de acessos territorializados e a hierarquização de serviços por níveis de complexidade e porte de município, com repactuação de responsabilidades entre os entes federados. Sua regulamentação, por meio de base legal, como a nova NOB/Suas e outros instrumentos jurídico-normativos necessários para a unificação pretendida, tem impulsionado reordenamentos das redes socioassistenciais para o atendimento dos sujeitos de direitos, na direção da superação de ações segmentadas, fragmentadas, pontuais, sobrepostas e assistencialistas, para a garantia de um sistema unificado, continuado e alicerçado de direitos, no enfrentamento das perversas formas de opressão, violência e pauperização vivenciadas pela maioria da população. (SILVEIRA, 2007, p. 61).

Segundo Silveira (2007), o SUAS surgiu para fomentar a efetivação dos serviços socioassistenciais em um novo modelo de gestão; regulamentou a criação de Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), estabelecendo uma ligação entre a política, o município e os usuários. Entretanto, ainda hoje se vê a manutenção de pensamentos conservadores e patrimonialistas que remetem a política de assistência social às ações filantrópicas e caritativas, com a oferta de práticas eventuais e pontuais.

Sposati (2007) considera que a política de assistência social adquire essa linha conservadora, passando de responsabilidade do Estado para atitude do governante com viés caritativo. Essa tendência sugere que a política deve ser seletiva para atingir apenas os mais necessitados entre os necessitados, como se a pobreza gerasse direitos, e não o fato de ser cidadão. Essa inversão do sentido da política inviabiliza ações duradouras e obsta resultados efetivos na proteção social da população, colocando-a no campo do imediatismo.

Avançar no estabelecimento da função pública “assistência social” e instaurá-la no campo do interesse público como de dever de Estado, com responsabilidades por resultados efetivos que resguardecam e fortaleçam o cidadão, é um grande trânsito político-social, técnico-científico e jurídico. Um dos resultados desse trânsito está na conquista de um espaço programático específico, como política pública, cuja função vá além da prontidão socorrista da atenção eventual. Na condição de política pública, ela deve responder, de forma racional e programática, com qualidade e quantidade face às demandas, a determinadas necessidades sociais, tornando-se provedora de seguranças sociais. Para isso, é preciso introduzir e exigir da gestão estatal os marcos racionais do planejamento público participativo como uma ferramenta potencial para operar esse trânsito, desde que regulado, monitorado e submetido ao controle social da sociedade. Os conselhos municipais, estaduais e nacional da assistência social, estabelecidos pela Lei Orgânica de Assistência Social – Loas, lei federal 8.742, de 7/12/1993, afiançam esse compromisso. (SPOSATI, 2007, p. 442).

Para que a política de assistência social se efetive como provedora de segurança social é necessário que se utilize o controle social como uma importante ferramenta de gestão dessa política e que a população identifique as reais demandas para serem atendidas. Sposati (2007) afirma que a política foi instituída sem que houvesse uma desvinculação da antiga relação do seguro ou da prévia contribuição como condição de acesso ao direito. A assistência social, assim, ainda tem “heranças” das políticas feitas apenas para os indivíduos inseridos no mercado de trabalho, sem integral proteção social à vida e à cidadania.

Enfim, ainda existem diversos aspectos que fragilizam a política e dificultam a conversão da prática de assistência social em substituição ao direito à assistência social, como a relutância conservadora na extensão de direitos e alcance da política, a descontinuidade de

gestão, a vinculação das ações desta política a práticas assistencialistas e a desvalorização de pesquisas nessa área temática. É importante que exista a mobilização social para a participação democrática no controle sobre o conjunto de ações referentes à política de assistência social, visando ao fortalecimento e à efetivação da normativa, com uma política garantidora dos direitos dos cidadãos.

2.4 O Controle Social

O artigo 194 da Constituição Federal de 1988, no Título VIII da Ordem Social, Capítulo II – Da Seguridade Social, Seção I, dispõe sobre as competências do poder público em face da seguridade social como forma de organização dos princípios da universalidade de cobertura e atendimento, uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços, seletividade e distributividade na prestação dos benefícios, como também sua irredutibilidade e equidade na forma de participação e custeio, diversidade de financiamento. Por fim, no último inciso, consta o caráter democrático e descentralizado da gestão administrativa, com a participação da comunidade, especialmente dos trabalhadores, empresários e aposentados.

O fato de a Constituição Federal de 1988 colocar em suas normativas a gestão democrática e instituir mecanismos institucionais de participação popular fez com que nos anos de 1990 houvesse uma grande discussão sobre o tema e as novidades de cidadania ativa. Esse grande movimento estimulou a participação em todas as áreas das políticas sociais, como educação, saúde, assistência social, previdência etc. (MENDES, 2007).

[...] os institutos de democracia semidireta ou participativa, amparados pela Constituição Federal de 1988 e a legislação complementar ganham força e assumem papel decisivo, seja na definição das políticas públicas, seja no controle dos representantes. Instrumentos como o plebiscito, o referendo e a iniciativa popular de lei, no âmbito do Legislativo, e os conselhos gestores de políticas públicas e o orçamento participativo, no campo do Executivo, possibilitam manter um canal permanente de deliberação pública, fazendo da prática política um exercício contínuo. (MENDES, 2007, p. 150).

Mendes (2007) defende a ideia de que com os avanços gerados pela Constituição de 1988, a representação direta não pode se restringir apenas ao momento do voto, mas deve estender-se aos espaços de participação popular, a exemplo de conselhos, associações, orçamentos participativos e outros; somente assim poderá alcançar a democracia em sua dimensão mais profunda.

A participação social, segundo Simões (2010), é o controle social exercido pela população às ações do Estado, a fim de garantir os direitos sociais e superar o controle técnico-burocrático. Os espaços democráticos de participação são espaços de representação da sociedade que aferem e fiscalizam a eficácia das políticas públicas.

Segundo Correia (2000), o controle social está inserido num campo contraditório em que pode haver dois significados: o controle que o Estado exerce sobre a população e o controle que a sociedade civil exerce sobre as ações do Estado. O segundo possibilita que a sociedade organizada realize a gestão das políticas públicas para que atendam às demandas da coletividade.

A autora complementa que essa relação entre sociedade e Estado via canais democráticos de participação social foi institucionalizada após o período ditatorial no Brasil, na forma dos conselhos, que são, “ao mesmo tempo, resultados do processo de democratização do país e pressupostos para a consolidação dessa democracia. O fortalecimento do exercício do controle social sobre o Estado contribuirá para o alargamento da esfera pública e para a consolidação da democracia no Brasil” (CORREIA, 2000, p. 54).

A concepção de controle democrático da Constituição de 1988 e o início da experiência dos conselhos de políticas públicas e de defesa de direitos no Brasil foram grandes inovações políticas institucionais no formato das políticas públicas brasileiras, nas quais se vislumbrava uma perspectiva nítida de reforma, num país em que a democracia sempre foi mais exceção que regra. A criação dos conselhos fez parte de um momento histórico no qual se supunha estar dentro de uma onda democrática no Brasil e no mundo, com o fim dos regimes militares na América Latina e as mudanças no Leste europeu. Nessa estratégia foram e são, desde então, depositadas as melhores energias de sujeitos políticos e movimentos sociais com compromissos democráticos – inclusive das organizações dos assistentes sociais brasileiros, conforme levantamento do CFESS (2006) –, confiantes no aprofundamento da socialização da política e da radicalização da democracia no Brasil, numa perspectiva participativa. (BEHRING; BOSCHETTI, 2018, p. 178).

Essas autoras asseveram que com a participação existe uma maior transparência nas ações, fazendo assim com que as deliberações se tornem mais visíveis e democráticas, como também é por meio da participação social que as demandas coletivas ficam em evidência, podendo garantir igualdade e equidade nas políticas. Behring e Boschetti (2018) acreditam que os conselhos são arenas de negociações e propostas com grande potencial para favorecer a população, no entanto existe ainda grande dificuldade para a efetivação da plena participação democrática no país.

Almeida e Tatagiba (2012) observam que os conselhos já atingiram a “maioridade”, não se enquadrando mais no quesito de novidade, e já obtiveram grandes conquistas relacionadas às políticas públicas e às ações democráticas. Esses espaços de participação social presentes nos níveis federal, estaduais e municipais representam a sociedade em diferentes áreas de políticas públicas, como educação, saúde e assistência, possibilitando a tríade de fundo, conferência e conselho.

O Munic/IBGE, de 2001, mostra, por exemplo, que mais de 90% dos municípios brasileiros registravam a presença de conselhos nas áreas da saúde, assistência e criança e adolescente. Pesquisa realizada por Tatagiba identificou um total de 541 conselhos em funcionamento na esfera estadual, com uma média de vinte conselhos por estado. A pesquisa mostra ainda que oito conselhos atingiram uma cobertura de 100%: alimentação escolar, assistência social, criança e adolescente, educação, saúde, meio ambiente, idoso e segurança alimentar. Outros conselhos também atingiram uma cobertura muito significativa, como no caso dos conselhos de cultura (presentes em 92% dos estados), deficiente (88%), desenvolvimento agrário (88%), antidrogas, mulher (77%) e cidades (70%). Esses números indicam a forte institucionalização dos conselhos no Brasil e sua diversificação temática (Tatagiba, 2011). É importante registrar ainda que as duas últimas gestões do governo federal destacam-se pelo forte ritmo de criação de conselhos num conjunto muito diversificado de áreas de políticas, com impactos também sobre os demais níveis da federação. Nos oito anos de governo Lula, foram criados 16 novos conselhos nacionais, número que corresponde a mais da metade dos então existentes no país (Mateos, 2011; Avritzer, 2009). Tendo em vista esse mapa da arquitetura da participação, podemos hoje falar num exército de conselheiros espalhados pelos quatro cantos do Brasil. (ALMEIDA; TATAGIBA, 2012, p. 69).

Os dados obtidos pela pesquisa de Almeida e Tatagiba (2012) são correspondentes ao Munic/IBGE de 2001. Segundo o novo estudo realizado pelo IBGE em 2018, os Conselhos Municipais de Assistência Social já estão presentes em 99,9% dos municípios, 97% deles com composição paritária entre representantes do poder público e da sociedade civil.

Apesar do grande crescimento do número de espaços participativos, Almeida e Tatagiba (2012) ressaltam que há entraves e limites que esbarram no potencial democratizante dos conselhos. Um vetor limitador é o fato de o representante da sociedade civil utilizar o cargo para a defesa de seus próprios interesses particulares e se eximir da responsabilidade de observar a demanda legítima da população atendida pela política.

Importante salientar os casos de representantes dos conselhos representantes do governo escolhidos pelos governantes, não possibilitando que a população exerça seu direito a voto. Como também casos de representantes de entidades que exercem representação dentro dos conselhos e necessitam avaliar a política, sem que se utilizem do cargo para proveito próprio

ou institucional. É importante que nos conselhos os interesses e as negociações emergjam da própria sociedade com orientações e ações transparentes e de caráter público.

Os conselhos ainda são espaços desconhecidos pela maior parte da sociedade civil, mesmo com mais de trinta anos de sua normalização; ainda ficam, muitas vezes, restritos apenas às organizações da sociedade civil que estão diretamente envolvidas. Isso se reflete também na baixa interação dos conselhos com os movimentos populares, desconectando-se dos princípios levantados nas mobilizações sociais realizadas na década de 1980. É nesse sentido de rompimento com os processos limitantes democráticos que Almeida e Tatagiba (2012) salientam:

É preciso criatividade para forjar novas formas de comunicação com a esfera pública, que traduzam os temas dos conselhos visando criar audiências ampliadas para a agenda dos direitos. Ao apostar na constituição dessa audiência mais ampliada, essas iniciativas podem articular de forma interessante a luta institucional com a mobilização societária, constituindo um círculo virtuoso promissor. Essa audiência é fundamental para que se construam critérios de avaliação com respaldo social para a atuação das organizações que têm representação no conselho e que, muitas vezes, prestam serviços públicos. (ALMEIDA; TATAGIBA, 2012, p. 77).

É necessário então que exista uma apropriação dos conselhos pela sociedade, com acesso público às reuniões e suas atas, assim como aos temas que serão discutidos e aos recursos disponíveis no fundo público.

Behring; Boschetti (2018) afirmam ser isso um dificultador nos espaços democráticos no Brasil, tendo em vista o fato de o país estar inserido na lógica mercantil neoliberalista, culturalmente dotada de uma política antidemocrática e influenciada pelas tendências mundiais também antidemocráticas após a volta do conservadorismo. Fortalecer a participação democrática “significa ‘remar contra a maré’, enfrentar obstáculos econômicos, políticos e culturais seculares e atuais no Estado (em todos os seus níveis) e na sociedade brasileiras” (BEHRING; BOSCHETTI, 2018, p. 182).

Explicam Almeida e Tatagiba (2012):

O principal desafio institucional dos conselhos é buscar sua legitimidade política no interior do Estado de modo que não seja possível para os demais representantes legalmente instituídos desconsiderar suas exigências, por mais que elas estejam em confronto, a princípio, com determinados dispositivos e modalidades reguladoras e deliberativas. Até porque as posições das instâncias estatais no interior do sistema das políticas públicas não são fixas; elas se movem e se acomodam mediante confrontos e acomodações de interesses no interior do Estado. (ALMEIDA; TATAGIBA; 2012; p. 83).

As autoras reforçam a importância das lutas não só dentro dos conselhos gestores, mas também para seu fortalecimento ante o Estado e o mercado regulador. Conjuntamente, é indispensável que os conselhos se fortaleçam atuando em respostas e deliberações importantes para o funcionamento da política e não só realizem sessões com o objetivo de aprovar ou modificar o regimento próprio e seu funcionamento. Uma reavaliação da rotina dos conselhos é essencial para o reajuste da agenda política de discussões com o intuito de realçar as questões de defesa de direitos e justiça social.

As conferências⁸ também fazem parte dos espaços de controle social exercido pela sociedade nas ações promovidas pelo Estado e estão regulamentadas pela legislação. Em 2019 foi observado mais um ataque aos direitos sociais e às políticas públicas que incide diretamente na correlação de forças nos espaços de participação social.

A XII Conferência Nacional de Assistência Social, neste ano de 2019, não teve o apoio governamental na deliberação de realização aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS, o que levou à desestruturação de um espaço essencial para a participação cidadã. A conferência representa a defesa da democracia participativa diante da atual conjuntura decorrente da intensificação dos processos de acumulação e exploração da classe trabalhadora, com a supressão de direitos já adquiridos.

A política de assistência social vem sofrendo um dos maiores índices de cortes orçamentários desde a sua regulamentação. “Em 2017 esse déficit foi de 21,76%, em 2018 foi de 37,52% e em 2019, de 29,16%. As reduções orçamentárias dos últimos anos afetam diretamente os valores repassados para o aprimoramento da gestão e execução dos serviços, programas e projetos [...]” (CNAS, 2019, p. 2).

Tanto a democracia quanto o controle social estão vivendo um momento histórico crucial e brutal. Segundo Molina (2019), as transformações representadas pela economia e pela reestruturação produtiva, desde o final do século passado estão dando lugar a um novo regime de acumulação capitalista. Para a autora, esse novo regime demonstra que não existem limites para a exploração do capital e que o sistema desenvolvido por esse modelo é “el modo de funcionamiento predominantemente financiero y rentista” (o modo de operação

⁸ As conferências são espaços de participação social democráticos de discussão de demandas e articulações das políticas públicas. Têm caráter paritário entre governo e sociedade civil e podem acontecer nas três esferas: municipal, estadual e federal. As conferências ocorrem de quatro em quatro anos.

predominantemente financeiro e rentista) (MOLINA, 2019, p. 464, tradução nossa). [Por essa razão, salienta a impossibilidade de se obter a plena garantia de direitos aos cidadãos, o que coloca em risco o exercício da democracia.

Como verdade inescapável, hoje a humanidade confirma que para o sistema capitalista não é mais possível conciliar a dinâmica da acumulação e valorização do capital com a garantia de direitos políticos e sociais mínimos. Para reproduzir e viabilizar a taxa média de lucro necessária, o sistema exige:

- destruição de sistemas de proteção social;
- eliminação brutal das garantias sociais conquistadas pela classe trabalhadora;
- eliminação dos controles mínimos impostos ao capital.

(MOLINA, 2019, p. 465, tradução nossa⁹).

Nesse processo de desmonte, a política pública responde aos interesses do capital. Campanhas incentivam o descrédito dos serviços públicos e utilizam artimanhas para fomentar a privatização dos serviços essenciais, que deveriam ser fornecidos pelo Estado, bem como incentivam o livre mercado, colocando-o como a única saída possível. Tudo isso leva o trabalhador a aceitar cada vez mais a precarização do trabalho com modalidades de falsas autonomias e empreendedorismo.

Nunca antes a humanidade teve tantos recursos científicos, tecnológicos, tratados internacionais, legislação social e riqueza suficiente para garantir o desenvolvimento e uma vida digna para toda a humanidade. No entanto, nunca houve tantas mortes no planeta por fome, por doenças evitáveis e curáveis, por guerra ou por fugir dela. Não está registrada na história da humanidade tanta violação de direitos, tanta destruição ambiental, tanta desigualdade, tanta barbárie. (MOLINA, 2019, p. 469, tradução nossa¹⁰).

Molina (2019) afirma que nunca houve tantos recursos científicos e tecnológicos, tratados internacionais, legislações sociais e riquezas, mas nada disso foi suficiente para que a sociedade conquistasse uma vida digna e garantisse os direitos sociais. Com isso é possível

⁹ Como una verdad ineludible, hoy la humanidad constata que para el sistema capitalista ya no es posible compatibilizar la dinámica de acumulación y valorización del capital con la garantía de derechos políticos y sociales mínimos. Para reproducirse y viabilizar la tasa promedio de ganancias requeridas, el sistema requiere:

- destrucción de los sistemas de protección social;
- eliminación brutal de las garantías sociales conquistadas por la clase trabajadora, e
- eliminación de los controles mínimos que fueron impuestos al capital. (MOLINA, 2019, p. 465).

¹⁰ Nunca como ahora, la humanidad tuvo tantos recursos científicos, tecnológicos, tratados internacionales, legislación social y riqueza suficiente como para garantizar el desarrollo y la vida digna a la totalidad de la humanidad. Sin embargo, nunca como ahora se registraron en el planeta tantas muertes por hambre, por enfermedades prevenibles y curables, por la guerra o por huir de ella. No se registra en la historia de la humanidad, tanta violación de derechos, tanta destrucción ambiental, tanta desigualdad, tanta barbarie. (MOLINA, 2019, p. 469).

constatar que a democracia e a participação social não são de interesses do capital; daí serem minimizadas e cada vez mais invisibilizadas.

É com esse intuito que esta pesquisa será desenvolvida, observando todo o contexto histórico e social que envolve as políticas públicas e a atuação dos conselhos. Com a finalidade de fortalecer os espaços de participação social, de lutar com o propósito de disseminação do conhecimento sobre esses espaços, e da apropriação deles pela sociedade civil, para que assim a população possa ter seus direitos garantidos e o efetivo controle social sobre as ações do Estado, robustecendo a luta contra os desmontes e as pressões do capital monopolista.

3. TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

3.1 Conceituando

As tecnologias hoje ocupam grande espaço na vida cotidiana da sociedade civil. Com apenas um “clic”, um mundo de informações fica disponível aos olhos. A transformação para o meio digital de instrumentos de trabalho, relações sociais, momentos de lazer e outros, tem feito com que a população passe grande parte do dia conectada às redes e à internet. A apropriação desses espaços de maneira crítica com a proposta de fortalecimento da democracia é essencial diante da conjuntura vivida nos tempos atuais.

As redes e tecnologias ainda se encontram em grande parte controladas por grupos e segmentos dominantes, visando ao lucro e ao acúmulo de capital. Esse espaço contraditório também consiste num espaço de luta entre classes, onde o detentor dos meios utiliza as tecnologias como fator de produção, de olho no lucro e na elevação da produtividade. Isso é a força motriz do sistema de produção capitalista, cujo principal objetivo é o desenvolvimento das forças produtivas, aumentando o conhecimento e o domínio sobre a natureza, com a redução do tempo e do esforço socialmente necessários.

Pergunta-se: como conceituar tecnologia?

Apesar da larga aplicação da tecnologia em inúmeros espaços da vida social, é possível constatar a existência de algumas polêmicas no debate sobre o tema. Numa perspectiva mais superficial, Silva et alii (2004) apontam que o conceito de tecnologia pode ser aplicado a tudo aquilo que, não existindo na natureza, o ser humano inventa para expandir seus poderes, superar suas limitações físicas, tornar seu trabalho mais fácil e a sua vida mais agradável. Tecnologia, para os autores, não é apenas instrumento, ferramenta ou equipamento tangível. Tecnologia é, também, coisa intangível, como procedimentos, métodos, técnicas etc. Assim, ao falarmos em tecnologia, isso não significa, necessariamente, que estamos falando sobre informática ou sobre tecnologia da informação, embora a tendência, nos dias atuais, seja a de confundir tais termos, ou ainda, tomá-los como sinônimos. (VELOSO, 2007, p. 10).

A tecnologia, para Veloso (2011), possui quatro significados principais. O primeiro significado de tecnologia é como ela é entendida – como teoria, ciência, estudo e discussão da técnica. O segundo significado coloca a tecnologia como mera expressão da técnica, no sentido mais popular do termo. O terceiro significado corresponde ao conjunto de técnicas de que uma sociedade dispõe, indiferentemente do contexto histórico, e serve para medir o grau de avanço no processo de forças produtivas de uma sociedade. Esta pesquisa se utilizará desses três significados.

O quarto e último significado de tecnologia que Veloso (2011) traz é o conceito de “ideologização da técnica”, quando existe o seu desligamento das bases materiais, sem causa ou relação com o tempo. “Trata-se de um estado bastante apropriado para dar-lhe a aparência de divindade transcendente, dando origem a uma ‘teologia da máquina’” (VELOSO, 2011, p. 5).

O autor salienta que para todo o processo de alteração no convívio social via modelos tecnológicos existe a interferência do homem, porém a ideologia oculta o sujeito e seus processos sociais, para os quais a tecnologia foi criada. É imprescindível ter o conhecimento de que cada máquina foi criada em um processo social contextualizado e esse ser social dita as regras daquela tecnologia, instrumentos e técnicas, sem que haja a separação do produto e do produtor, com uma “relação dialética que os liga e os explica um pelo outro” (VELOSO, 2011, p. 6).

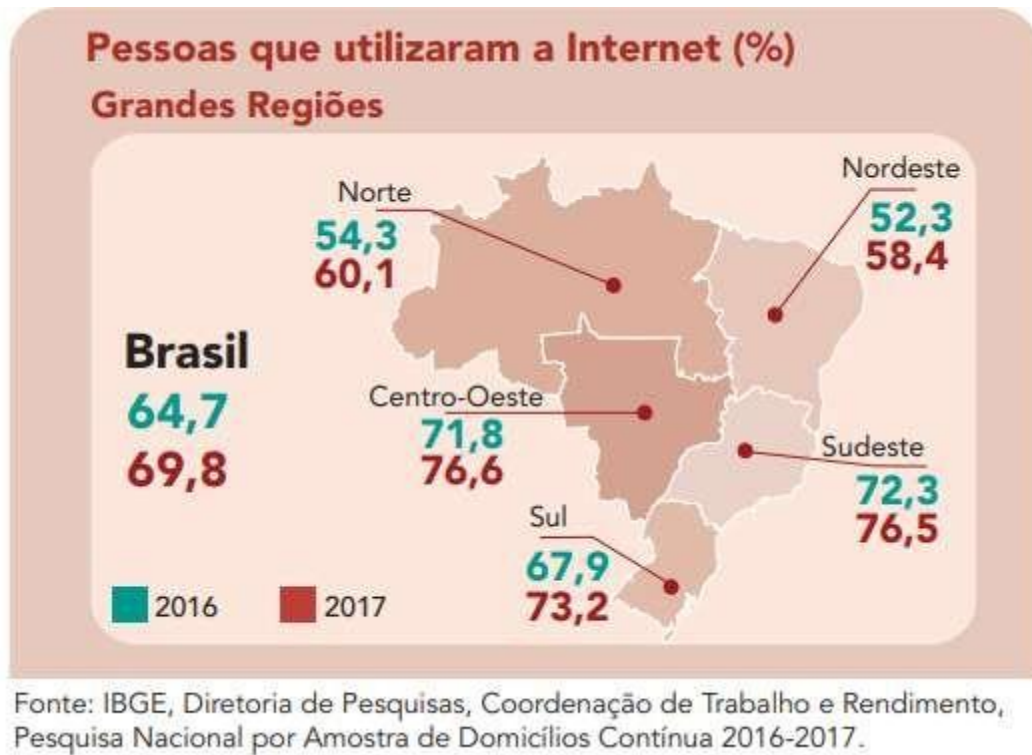
Para Castells (2002, p. 43), “a tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas”. Mesmo não determinando a tecnologia, o Estado tem o controle sobre ela, podendo sufocá-la ou acelerá-la de acordo com sua necessidade. Nesse espaço de conflito, as tecnologias são parte do processo decisivo em cada período histórico, no entanto, não determinam a evolução histórica por si só. Um exemplo desse espaço de conflito de interesses foi a criação da internet.

Como se sabe, a Internet originou-se de um esquema ousado, imaginado na década de 1960 pelos guerreiros tecnológicos da Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do Departamento de Defesa dos Estados Unidos (a mítica DARPA) para impedir a tomada ou destruição do sistema norte-americano de comunicações pelos soviéticos, em caso de guerra nuclear. De certa forma, foi o equipamento eletrônico das táticas maoístas de dispersão das forças de guerrilha, por um vasto território, para enfrentar o poder de um inimigo versátil e conhecedor do terreno. O resultado foi uma arquitetura em rede que, como queriam seus inventores, não pode ser controlada a partir de nenhum centro e é composta por milhares de redes de computadores autônomos com inúmeras maneiras de conexão, contornando barreiras eletrônicas. Em última análise, a ARPANET, rede estabelecida pelo Departamento de Defesa dos EUA, tornou-se a base de uma rede de comunicação horizontal global composta de milhões de redes de computadores (cujo número de usuários superou os trezentos milhões no ano de 2000, comparados ao menos de vinte milhões em 1996, e em expansão veloz). Essa rede foi apropriada por indivíduos e grupos no mundo inteiro e com todos os tipos de objetivos, bem diferente das preocupações de uma extinta Guerra Fria. (CASTELLS, 2002, p. 44).

Seja para a comunicação pessoal ou institucional, comércio, lazer, educação ou diversas outras situações em que se usa a internet, esse meio de comunicação na atualidade é a junção de outros sistemas como o rádio, o telefone, a televisão, as cartas, e constantemente estão sendo criadas outras finalidades. Isso tudo demonstra seu fortalecimento e sua expansão na sociedade. A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua feita pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, sobre “Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel

celular para uso pessoal em 2017” revela que a utilização da internet nos domicílios de famílias brasileiras vem crescendo rapidamente. Em 2016, o percentual era de 69,3%; em 2017, aumentou para 74,9%. Destaca-se também, no mesmo período, o crescimento em áreas rurais, de 33,6% para 41%.

Figura1 – Porcentagem de pessoas de dez anos ou mais de idade que utilizam a Internet no Brasil



A figura 1 mostra o crescimento do percentual de pessoas de dez anos ou mais que utilizaram a internet nos três meses do período de referência da pesquisa em 2017, comparado com o período de 2016. A pesquisa expõe que em todas as grandes áreas houve crescimento no percentual de pessoas que utilizaram a internet e revela que a região Norte foi a região que mais aumentou sua porcentagem em 2017.

É fato que ainda existe uma parcela da população que não tem acesso às redes. Segundo a mesma pesquisa do IBGE (2017), no Brasil há mais de 54.767 mil pessoas que não possuem acesso à internet com dez anos ou mais de idade, 30,2% do total de brasileiros. Segundo esses dados, há três principais motivos da não utilização desse meio de comunicação: 38,5% não sabem utilizar, 36,7% não têm interesse e 13,7% queixam-se do alto valor do serviço de internet. Essas

informações trazem a discussão de quem são as pessoas excluídas dos processos tecnológicos.

Esse processo desigual de disseminação das tecnologias entre a população brasileira reflete no nível desigual de riqueza e escolaridade entre as diferentes regiões e cidades. Sua apropriação é requisito indispensável para assegurar vantagem no mercado de trabalho. Sorj e Guedes (2005, p. 105) ressaltam: “a noção de que é necessário dominar esse instrumento para assegurar maiores chances de trabalho se ‘infiltra’ rapidamente entre os diversos setores sociais, uma vez que seu uso passa a ser visto como condição para a obtenção de trabalho e sucesso escolar”.

Para os autores, a pobreza não se trata de um fenômeno isolado, mas sim de um fenômeno a ser percebido diante do desenvolvimento cultural, tecnológico e político de cada sociedade. O tempo que uma novidade tecnológica demora até que os menos favorecidos economicamente dela se apropriem só reforça o estado de desigualdade social. “Os ricos são os primeiros a usufruir as vantagens do uso e/ou domínio dos novos produtos no mercado de trabalho, enquanto a falta destes aumenta as desvantagens dos grupos excluídos [...] os novos produtos TICs aumentam, em princípio, a pobreza e a exclusão digital” (SORJ; GUEDES, 2005, p. 102).

Para Veloso (2011, p. 103), o processo de exclusão digital é produto do próprio desenvolvimento da acumulação capitalista, uma das expressões da questão social. Não se trata de um fenômeno novo, mas é parte das mediações da questão social, ou seja, “nada mais é do que expressão de um processo já conhecido de apropriação privada das riquezas produzidas socialmente pelo trabalho coletivo”. O trabalhador não tem acesso ao que produz, sendo excluído do mundo digital como é excluído de outros setores e direitos, pela desigualdade social. Não se trata de um novo sistema de exclusão, mas sim do sistema de acumulação capitalista com novas mediações e expressões da questão social, camuflado por novas tecnologias.

O autor traz a contribuição do pensamento de Marx:

[...] as observações de Marx sobre a sociedade capitalista e sobre a produção de desigualdades a ela inerente parecem não só continuar válidas, como serem úteis ao entendimento do fenômeno chamado de “exclusão digital”, sendo possível entendê-lo como uma das formas de expressão da questão social (anverso do desenvolvimento das forças produtivas), gerada no interior do capitalismo, no qual “o trabalhador existe para as necessidades de expansão dos valores existentes, em vez de a riqueza material existir para as necessidades de desenvolvimento do trabalhador”. (MARX, 1971, p. 722 apud VELOSO, 2011, p. 104).

Iamamoto (2013, p. 330) afirma que “a gênese da ‘questão social’ encontra-se no caráter coletivo da produção e da apropriação privada do trabalho, de seus frutos e das condições

necessárias à sua realização.” Torna-se assim intrínseca ao trabalho livre a venda da força de trabalho para a satisfação das necessidades primordiais. E as duas dimensões, trabalho e acumulação, se contrapõem na dinâmica repressiva do sistema capitalista, fruto do trabalho pago e não pago. A questão social é indissociável de uma sociedade de classes, permeada por um espaço de lutas contra a desigualdade social.

Por fim, é relevante destacar que o simples acesso a computadores, internet e celulares *smartphones* não pode ser considerado uma real apropriação das TICs. É indispensável, mas isso se configura apenas como um passo inicial. É necessário que o sujeito que está inserido nesse espaço digital tenha a capacidade de absorver e desenvolver criticamente as possibilidades disponibilizadas pelas tecnologias. Em razão disso é indispensável utilizar as tecnologias de forma qualificada para a integração da população, a viabilização dos direitos e a promoção da democracia participativa. Faz-se necessário discutir os impactos das Tecnologias de Informação e Comunicação na sociedade. Como o setor público brasileiro se apropriou dessa ferramenta? O que diz a legislação?

3.2 O impacto das TICs

O impacto das Tecnologias de Informação e Comunicação entre os governantes e os governados tem sido motivo de estudos e pesquisas em diversas áreas do conhecimento. A distância entre Estado e sociedade nas ações e políticas públicas é um fato que a democracia participativa ainda busca transformar. De promessa, a internet hoje passa a ser algo consolidado, uma expansão exponencial que modifica a forma de realização de negócios, *marketing*, consumo, principalmente a comunicação.

Eduardo Diniz et al. (2009, p. 27) realizaram um estudo sobre o governo eletrônico – e-gov no Brasil – e discutiram a importância do uso das tecnologias de informação e comunicação para o setor público brasileiro. Para eles, o “uso estratégico das TICs como elemento viabilizador de um novo modelo de gestão pública evoluiu para o que é hoje chamado de governo eletrônico”. Surgido na década de 2000, o e-gov é entendido como o conjunto de ações modernizadoras vinculadas à Administração Pública.

Entre as causas determinantes da adoção das TICs de forma estratégica e intensiva pelos governos em seus processos internos e na melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade destacam-se: o uso intensivo das TICs pelos cidadãos, empresas privadas e organizações não governamentais; a migração da informação baseada em papel para mídias eletrônicas e serviços online e o avanço e universalização da infraestrutura

pública de telecomunicações e da internet. Outras causas estão associadas às forças provenientes do próprio movimento de reforma do Estado, da modernização da gestão pública e da necessidade de maior eficiência do governo. Consequentemente, temas como desempenho, eficiência, eficácia, transparência, mecanismos de controle, qualidade do gasto público e prestação de contas, relacionados ao processo de modernização da gestão pública, foram associados ao processo de construção de programas de governo eletrônico. O desdobramento desses temas em políticas públicas e iniciativas concretas, explicitadas nos programas de governo, requerem o uso de tecnologia, tornando os programas de governo eletrônico elementos alavancadores de novos patamares de eficiência da administração pública. (DINIZ et al., 2009, p. 24).

Nessa dinâmica e interação das TICs com a informação, fatores como transparência, prestação de contas, mecanismos de controle e outros são imprescindíveis para o maior alcance da população nos processos de Administração Pública. Os autores afirmam que essa nova forma de modernização do Estado é apoiada numa visão de prestação de serviços públicos e proximidade na interação com a população, como também na “melhoria dos processos da Administração Pública, aumento da eficiência, melhor governança, elaboração e monitoramento das políticas públicas, integração entre governos, e democracia eletrônica, representada pelo aumento da transparência, da participação democrática [...]” (DINIZ et al., 2009, p. 27) e outros benefícios que o uso das TICs traz para a gestão governamental.

Um fator que motivou o governo a utilizar os recursos das tecnologias de informação e comunicação, além do esgotamento dos sistemas arcaicos, foi a necessidade da gestão pública de melhorar a arrecadação e seus processos internos. A administração também sofria pressões da sociedade civil para a otimização dos gastos públicos e uma atuação com transparência, qualidade, organização e uniformização dos serviços prestados (GUIMARÃES; MADEIROS, 2005).

Em 3 de abril de 2000, o decreto 8.917 instituiu o Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, mais tarde conhecido como Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação – GTTI, cujo objetivo era examinar e propor novas políticas públicas. O grupo era gerido pelo Ministério da Ciência e Tecnologia e se integrou ao Programa Sociedade da Informação – SocInfo (GUIMARÃES; MADEIROS, 2005). Importante salientar que em 2019 o decreto foi revogado pelo atual presidente, Jair Messias Bolsonaro.

Em 15 de janeiro de 2016 entra em vigor o decreto 8.638, que institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional. Esse decreto revoga outros dois criados no início do processo de

Governo Eletrônico, iniciado nos anos 2000.

Com a instituição da política de Governança Digital, o governo brasileiro estabelece as seguintes finalidades em seu artigo 1º:

- I - gerar benefícios para a sociedade mediante o uso da informação e dos recursos de tecnologia da informação e comunicação na prestação de serviços públicos;
- II - estimular a participação da sociedade na formulação, na implementação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas e dos serviços públicos disponibilizados em meio digital; e
- III - assegurar a obtenção de informações pela sociedade, observadas as restrições legalmente previstas. (BRASIL, 2016).

Nesse decreto são expostos os princípios que orientam a Política de Governança Digital, que são: foco nas necessidades da sociedade, abertura e transparência, compartilhamento da capacidade de serviço, simplicidade, priorização dos serviços públicos disponibilizados em meio digital, segurança, privacidade, participação e controle social, governo como plataforma e inovação.

O Ministério de Planejamento, Desenvolvimento e Gestão rege a Comissão de Coordenação do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (Sisp) da Administração Pública federal, através da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Setic). Essa secretaria tem o objetivo de definir políticas, planejar, coordenar, supervisionar e orientar normativamente as atividades de governança e a gestão dos recursos de tecnologia do Poder Executivo federal.

A governança eletrônica é criada com o objetivo de proporcionar uma maior participação da sociedade na formulação e na implementação das políticas, utilizando as TICs como ambiente regulatório e determinante da atuação de diversos atores. Guimarães; Madeiros (2005, p. 15) avaliam que a governança eletrônica no governo federal brasileiro considera a participação eletrônica como promissora de um espaço de interlocução dos cidadãos com os governantes; a “integração seria facilitada pelo alcance territorial do e-gov, pelas facilidades que a tecnologia traz para a disseminação e troca de informações, possibilitando ao poder público fazer-se presente mesmo nas áreas mais longínquas”.

Entretanto, os autores destacam que, no Brasil, as políticas de inclusão digital são poucas e ineficazes, e a sociedade civil ainda não se apropriou devidamente desse meio de participação social.

Mesmo com esse potencial, a e-governança ainda estaria dando seus primeiros passos no Brasil, com pouca participação dos cidadãos na formulação das políticas públicas; ou seja, é fraca a influência da sociedade civil, por meio da Internet, nas decisões que

estabelecem a agenda governamental. Esse quadro resultaria da falta de regulamentação para a participação social no processo decisório por meios eletrônicos e pelo fato da elite política não considerar a governança digital um verdadeiro instrumento para a ampla participação da sociedade. (GUIMARÃES; MADEIROS, 2005, p. 14).

Os autores apontam, na pesquisa realizada naquele período, que a interação e a participação da população de forma eletrônica não são de interesse dos governantes, que utilizam esse meio apenas como “quadro de aviso eletrônico”. Para que a internet atinja o seu real potencial, é necessário que a vontade dos governantes esteja em consonância com a da sociedade, o que dificulta o processo de expansão da democracia digital.

Bezerra (2008) discute sobre a desigualdade no Brasil e sua influência no uso das tecnologias de comunicação e informação nos espaços de participação social. Observa que, pelo fato de o Brasil possuir parte da sua população dependente da Política de Assistência Social e o fracionamento em minorias divididas em categorias como cor, raça, gênero e renda, isso faz com que esse público não tenha voz nem exerça seu papel de cidadãos.

Já à outra parcela da população consumidora, que possui bens e fortalece a economia pública, são fornecidas as informações essenciais para “a organização e o controle dos deveres dos cidadãos para com o poder público. Neste caso, cidadão que interessa ou que é percebido como pagador de impostos e tarifas, que, basicamente, se relaciona com a burocracia da máquina pública” (BEZERRA, 2008, p. 423).

Segundo Veloso (2008), o acesso à tecnologia é um campo de contradição, visto que por um lado existe o avanço e a produção de inovações, e no outro, a exclusão de uma parte da população que não tem acesso aos seus frutos. O acesso então se restringe à classe dominante; as elites se utilizam desse espaço para intensificar o processo de acumulação do capital.

Bezerra (2008) afirma que nenhum dos modelos de participação social, como está posto hoje, estimula ou incentiva a participar da democracia deliberativa. O poder público apenas provê o que acredita serem os bens, serviços e direitos de que a sociedade necessita para seu bem-estar social, com políticas recortadas e preestabelecidas e uma burocracia limitante à população. Há uma falsa democracia participativa com informações programadas e selecionadas, de mão única.

Esse autor frisa a relevância para a democracia e o significado de “responsividade” como sendo a aproximação da sociedade e do Estado.

Outra dimensão que tem sido indicada como relevante para a democracia e para a expansão qualitativa da cidadania é a responsividade, ou seja, a criação de mecanismos que possibilitem maior aproximação entre as preferências dos cidadãos e o processo de formulação de políticas públicas. Sendo assim, nada mais importante do que o conjunto

de informações disponibilizadas cotidianamente pelas instituições governamentais acompanhado de mecanismos de interação, o que pode ser um indicativo da ressonância da esfera pública e/ou da sociedade civil organizada junto aos poderes constituídos. (BEZERRA, 2008, p. 427).

Entretanto, essas informações estão sendo disponibilizadas de uma maneira falha pela mídia comercial, investindo nos segmentos governamentais de acordo com interesses privados e sem compromisso com a realidade dos fatos. As influências do mercado econômico nas informações repassadas pela mídia comercial são de acordo com a “moda” do momento atual, com ideias compradas que não suprem a real demanda da sociedade. Tudo isso contribui para a socialização e a reprodução de ideias capitalistas e acríticas, mediante as quais a classe trabalhadora fica refém de seu próprio ciclo de reprodução social.

Nas eleições presidenciais de 2018 no Brasil, falsas informações tomaram conta das fontes de notícias na internet, chegando a atingir toda a população brasileira com histórias fabricadas, boatos e manchetes que bombardearam o eleitor, dada a facilidade de disseminação de informações pela rede. Esse processo denominado *fake news* não se iniciou nas eleições de 2018, mas ganhou grande proporção diante dos brasileiros que, em muitos momentos, se sentiram enganados e confusos ante a quantidade de falsos rumores que eram encaminhados diariamente com intenção de aquisição de votos pelos candidatos.

Delmazo e Valente (2018) abordam as *fake news* não só como a disseminação de notícias falsas, mas como notícias falsas disseminadas em grande quantidade, que possuem grandes alcances, mobilizando um grande público, incluindo testemunhas, aliados, reações partilhadas e de difícil identificação da natureza do conteúdo. Antes das eleições de 2018 no Brasil, os Estados Unidos haviam passado por experiência semelhante; muitos estudiosos dizem que isso foi o principal fator que culminou na eleição do presidente republicano Donald Trump.

A influência das *fake news* motivou estudos diversos, incluindo questionamentos à influência no resultado das eleições estadunidenses. Nelson (2017) mapeou *sites* conhecidos por disseminar notícias falsas e veículos tradicionais nos Estados Unidos e concluiu que a audiência destes é significativamente maior do que a dos primeiros. Na amostra analisada em novembro de 2016 – mês do pleito eleitoral, 40,1 mil pessoas visitaram *sites* tradicionais, considerados pelo autor como fontes seguras de notícias, enquanto 3,1 mil acessaram notícias de páginas conhecidas por conteúdos falsos. (DELMAZO; VALENTE, 2018, p. 161).

O fato é que as *fake news* geraram uma preocupação mundial, e isso fez com que empresas de redes sociais, pesquisas e *sites* de buscas de grande renome pensassem em mecanismos de averiguação de informações nas plataformas *online*. Como foi o caso do Facebook, que dificultou

a criação de perfis falsos e alterou os critérios do *NewsFeed* (linha do tempo) no tocante às publicações de *Clickbait*s, uma técnica de *marketing* digital que busca atrair o leitor com títulos exagerados e apelativos com o intuito de obter mais acessos. Tudo isso ocorreu após essa poderosa rede social haver sido acusada de ter tido papel principal na eleição do atual presidente dos Estados Unidos (DELMAZO, VALENTE, 2018).

Outras atitudes também foram tomadas pelas plataformas *Google*, com o “apoio à criação da coalizão *First Draft News*, voltada à promoção de um “jornalismo correto” e ao combate a notícias falsas” (DELMAZO; VALENTE, 2018, p. 162).

O problema das notícias falsas acendeu a luz amarela também de governantes, especialmente pelo impacto direto na política e, especificamente, nas disputas eleitorais. Para além das críticas a conteúdos falsos e ao seu uso em pleitos – prática tão antiga quanto os mecanismos de desinformação –, diversas reações surgiram no plano da administração pública. No Reino Unido – país onde o tema ganhou relevância pela possível influência das *fake news* durante o plebiscito de saída do país da União Europeia, conhecido como Brexit –, o parlamento abriu um inquérito amplo sobre o assunto em janeiro de 2017. O objetivo era responder a perguntas como: *O que é fake news? Se todas as visões são importantes, a objetividade jornalística perde seu valor?* A comissão responsável recebeu contribuições escritas por especialistas e interessados no assunto, mas teve seu trabalho prematuramente interrompido pelas eleições chamadas pela primeira-ministra Theresa May para junho de 2017. (DELMAZO; VALENTE, 2018, p. 164).

Delmazo e Valente (2018) noticiam a existência de manuais para profissionais da área de mídia digital e cidadãos em geral, que ensinam como identificar as falsas notícias. A coalizão *First Draft News* “divulga materiais que visam estimular o senso crítico no momento de recepção dos textos noticiosos. A principal publicação eletrônica promovida pela coalizão é o [...] *Field Guide to Fake news*, do centro de pesquisa *Public Data Lab*” (DELMAZO; VALENTE, 2018, p. 163).

Existe assim uma linha tênue que separa a verificação de informações e a liberdade de expressão. Por vias legais, esse conflito entre essas duas vertentes permite que a esfera governamental tenha acesso a plataformas privadas com o objetivo de suprimir conteúdos falsos, porém se torna um processo complexo e delicado, em que uma perigosa prerrogativa define o que será mantido e o que será retirado das redes.

3.3 Sociedade, TICs e democracia participativa

As informações ultrapassam os ambientes institucionais e acadêmicos, circulando por todo o mundo. O conhecimento cresce e se enriquece a partir do momento em que circula. O

conhecimento sem a divulgação torna-se inválido e, com o tempo, ultrapassado. Não basta o acúmulo de conhecimentos, é necessário criar meios que os tornem acessíveis (ROCCA; COSTA; 2002).

Como fazer para que a população tenha acesso a informações fidedignas e essenciais na garantia de direitos e promoção da democracia? Para Sorj e Guedes (2005), o primeiro passo é a junção entre as políticas sociais, em especial a educacional, e a política de universalização do acesso à internet. O acesso a informações e aos meios tecnológicos só será possível com a universalização de outros bens sociais.

Nos países em que as taxas de analfabetismo funcional são altíssimas (no Brasil, calcula-se em torno de 30%), a luta contra as diversas carências de acesso a serviços públicos (educação, saneamento, segurança, saúde, serviços jurídicos) exige uma visão complexa a respeito da luta contra a exclusão digital. Obviamente, isso não significa que se deva esperar que se chegue a erradicar o analfabetismo para se desenvolver políticas de inclusão digital. Não podemos esquecer que a luta pela inclusão digital é uma luta contra o tempo. As novas tecnologias da informação aumentam a desigualdade social, de forma que a universalização do acesso não é mais do que a luta por um novo nivelamento das condições de acesso ao mercado de trabalho. As exigências da economia e os novos empregos obrigam a convivência de políticas públicas que trabalhem simultaneamente com diferentes setores sociais e ritmos desiguais de universalização de serviços públicos. Não se pode, porém, desconhecer o imbricamento das políticas sociais, e o fato de que o sucesso final depende de um programa integrado de universalização dos vários serviços públicos. No curto prazo, as políticas de inclusão digital, que terão necessariamente um impacto sobre somente uma parte da população mais pobre, devem definir claramente o público-alvo prioritário. (SORJ; GUEDES, 2005, p. 116).

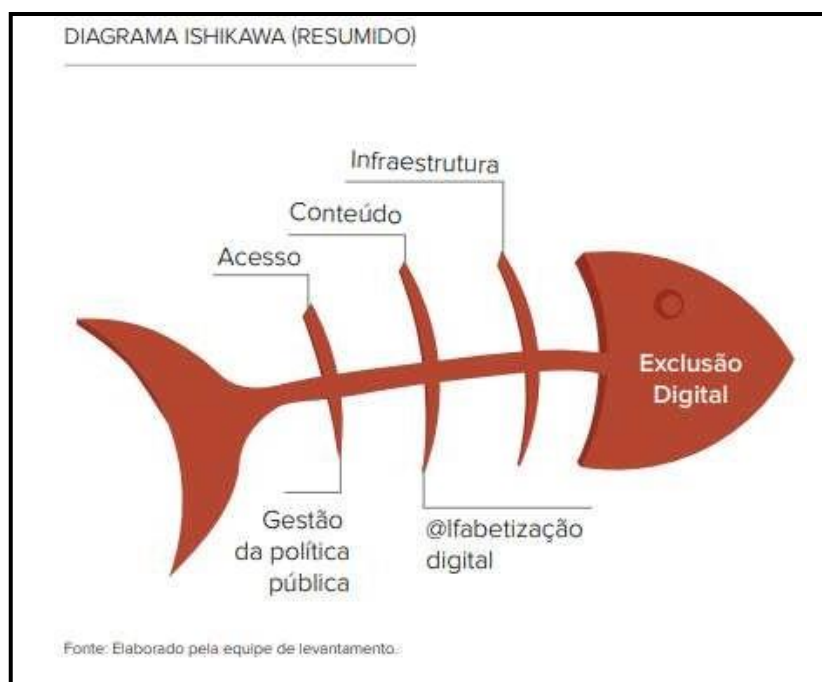
O estudo realizado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) em 2015 sobre a inclusão digital no Brasil e as políticas públicas elucidou os principais programas que deram início ao processo de inclusão digital no país. Em meados de 1990, a Criação do Comitê Gestor da Internet no Brasil; em 1997, o Programa Nacional de Tecnologia Educacional (Proinfo), que tinha o objetivo de promover a informática nas escolas públicas; em 2000, o decreto 8.917, que instituiu a criação do grupo interministerial com a finalidade de propor políticas públicas relacionadas às novas formas de interação eletrônico; em 2002, o Governo Eletrônico; em 2005, a instituição do Programa de Inclusão Digital com a lei 11.196/2005 e a criação do Projeto Cidadão Conectado – Computador para Todos, pelo Decreto 5.542/2005; em 2007, o Projeto Um Computador por Aluno (UCA) e a instituição do Regime Especial de Aquisição de Computadores para Uso Educacional (RECOMPE).

Ainda, nos anos subsequentes: em 2008, o Projeto Territórios Digitais pelo Ministério do

Desenvolvimento Agrário (MDA) e o lançamento do Programa Banda Larga nas Escolas (PBLE); em 2009, o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades (Telecentros.BR), pelo Decreto 6.991/2009, e a publicação do Decreto 6.948/2009, que normatizou o Comitê Gestor do Programa de Inclusão Digital (CGPID); em 2010, o Programa Nacional de Banda Larga (PNBL); em 2011, a criação da Secretaria de Inclusão Digital (SID), pelo Decreto 7.462/2011; e em 2014, o lançamento do Programa Amazônia Conectada.

Outro aspecto apresentado por esse estudo são os principais desafios da política pública de inclusão digital. O estudo demonstra, na forma de um diagrama de Ishikawa¹¹, a exclusão digital como o problema fundamental a ser atacado mediante a aplicação das políticas públicas. As principais causas desse efeito são: infraestrutura, conteúdo, acesso, alfabetização digital e gestão da política pública.

Figura 2 – Diagrama Ishikawa que visa identificar o problema da exclusão digital segundo o estudo realizado pelo Tribunal de Contas da União (2015)



Fonte: Tribunal de Contas da União (2015)

¹¹ Conhecido como diagrama de espinha de peixe, “ferramenta gráfica que tem por objetivo identificar os principais problemas e sua correlação de causa-efeito em relação a determinado processo de trabalho.” (TCU 2015, p. 68).

Quanto à infraestrutura, o estudo ressalta a precariedade das estruturas de telecomunicações em algumas regiões do Brasil, com baixa qualidade de conexão, baixa capilaridade da rede de dados, como também a deficiência das estruturas físicas (redes elétricas e construção civil) e dos locais que receberão o acesso (escolas, postos de saúde, órgãos públicos etc.). São aspectos dificultadores na contribuição do desenvolvimento de políticas públicas que visam à inclusão digital. Sobre o conteúdo, destaca-se a forma como os conteúdos são ofertados, sem que haja uma real identificação da necessidade dos indivíduos e da região sobre a carência dos serviços públicos ofertados (TCU, 2015).

O acesso como um dos fatores limitantes identificado no diagrama se justifica pela restrição da população em razão do valor elevado para a aquisição de planos para conexão e equipamentos, como também as poucas formas disponibilizadas para o acesso adaptado de pessoas com deficiência. A alfabetização digital como entrave à inclusão digital deve-se ao pouco letramento formal da população brasileira ainda nos dias atuais e à escassa cultura digital de serviços, corroborada pela falta de conhecimento, medo de fraudes e falta de segurança *online*.

Por fim, a gestão de políticas públicas é um agravante da exclusão digital. Há políticas segmentadas com articulação insuficiente e poucos estudos sobre as reais demandas para a criação de novos programas e projetos. Segundo o estudo realizado pelo TCU (2015), não foi encontrada nenhuma prática sistemática que avalie as ações já desenvolvidas pelas políticas existentes desse setor.

Quanto à gestão da política pública, salienta-se a dificuldade de coordenação e articulação tanto entre os diversos órgãos do governo federal que, de alguma forma, atuam na política pública de inclusão digital como entre o governo central e os órgãos estaduais e municipais. Foi possível visualizar, por exemplo, que a Secretaria de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações, apesar de sua competência legal, possui ingerência limitada em relação a diversas ações de inclusão, não tendo, em alguns casos, participação efetiva em seus processos de elaboração, acompanhamento e avaliação. (TCU, 2015, p. 68).

Por essa razão, a união das políticas sociais e a universalização dos serviços públicos são estratégias a ser pensadas em longo prazo para minimizar os impactos da exclusão digital. Outra estratégia para fornecer à população conhecimento e participação democrática, utilizando as tecnologias de informação e comunicação, foi discutida por Frey (2003), que identifica o espaço digital como um meio em que os cidadãos criam e compartilham o bem comum, como

também um espaço de sustentação de práticas democráticas em geral, mesmo com a tendência dominante de privatização e comercialização.

O autor salienta a importância das redes comunitárias e observa que elas têm a possibilidade de renovação da vida social e da democracia na sociedade contemporânea, a partir do âmbito local. Para que isso aconteça é essencial uma preparação dos cidadãos e dos agentes sociais com o objetivo de tomada de decisões e coordenação social.

Redes comunitárias, sustentadas por espaços virtuais de deliberação pública, podem contribuir para a criação de capital social. Na sociedade da informação não é a mera densidade de organizações cívicas que determina a capacidade para ação coletiva. Muito mais importante é a efetividade das redes sociais que unem essas organizações e capacitam-nas a agir de maneira coordenada. (FREY, 2003, p. 182).

A sociedade organizada pode pressionar para que a vontade dos dominantes seja uma resposta às demandas sociais. Assim, os movimentos sociais e as redes comunitárias podem “ser também uma ferramenta efetiva de resistência e contestação contra as forças dominantes que determinam a atual sociedade em rede” (FREY, 2003, p. 182). É o que vem acontecendo atualmente com a dominação das redes sociais como Facebook, Instagram e Twitter. A população, através dessas redes, tem aproveitado o espaço para discutir política e as ações governamentais, denunciando, expondo as demandas, discutindo e até rechaçando a ordem social vigente.

Castells (2013) discute os movimentos sociais da sociedade em rede, com a perspectiva de transformação social que confronta as práticas enraizadas em contradições fundamentais no século XXI, em seu livro “Redes de indignação e esperança. Movimentos sociais na era da internet”. Ele conceitua os movimentos sociais como a ação coletiva gerada pela crise combinada da degradação das condições materiais de vida e da legitimidade dos governantes. Essa ação coletiva tem o intuito de buscar fora dos canais institucionais já estabelecidos a defesa dos interesses da população e as demandas sociais que são menosprezadas pelo poder dominante.

Essa poderosa emoção positiva de mudança coletiva resulta na comunicação em rede, constituindo os movimentos sociais do século XXI. Mesmo que os movimentos sociais utilizem o espaço urbano mediante ocupação e manifestações na rua, é em meio à rede que sua existência se faz contínua no espaço livre da internet, como principal fonte de comunicação da atualidade.

Castells (2013) salienta que na atualidade o formato dos movimentos não necessita de uma base de comando ou de uma liderança, como também não é necessária uma organização vertical. A estrutura de ampla divulgação de informações potencializa a chance de participação, de acordo com o nível de envolvimento da população em geral, sem que haja fronteiras ou barreiras para o alcance das pessoas.

O fato de os movimentos existirem nas redes e na internet os torna, simultaneamente, locais e globais. Na visão de Castells (2013), os movimentos sociais não têm origem na internet, mas em insatisfações em face das contradições da sociedade e expressam a revolta aos projetos postos diante de sua vivência multidimensional. A comunicação tem papel basilar nas ações coletivas ao longo da história da sociedade. Várias formas de comunicação foram usadas para conectar pessoas e desafiar a dominação quando partilhavam da indignação. Hoje, a forma universal de comunicação horizontal e de larga escala consiste na utilização da internet, o que a torna indispensável na organização dos movimentos sociais na contemporaneidade.

E assim, das profundezas do desespero, por toda parte, surgiram um sonho e um projeto: reinventar a democracia, encontrar maneiras que possibilitem aos seres humanos administrar coletivamente suas vidas de acordo com os princípios amplamente compartilhados em suas mentes e em geral negligenciados em sua experiência diária. Esses movimentos sociais em rede são novos tipos de movimento democrático – de movimentos que estão reconstruindo a esfera pública no espaço de autonomia construído em torno da interação entre localidades e redes da internet, fazendo experiências com as tomadas de decisão com base em assembleias e reconstruindo a confiança como alicerce da interação humana. Eles reconhecem os princípios que se anunciaram com as revoluções libertárias do Iluminismo, embora distingam a permanente traição desses princípios, a começar pela negação original da cidadania plena para mulheres, minorias e povos colonizados. Eles enfatizam as contradições entre uma democracia baseada no cidadão e uma cidade à venda pelo lance mais alto. Afirmam seu direito de começar tudo de novo. Começar do começo, após chegar ao limite da autodestruição graças às novas instituições atuais. Ou assim acreditam os autores desses movimentos, cujas palavras apenas tomei de empréstimo. O legado dos movimentos sociais em rede terá sido afirmar a possibilidade de reaprender a conviver. Na verdadeira democracia. (CASTELLS, 2013, p. 140).

Não são todos os autores que veem na internet um possível instrumento para a democracia. Os governos opressores também podem utilizar a internet como fonte de maior opressão, disseminando ideias que reforçam a manutenção do conservadorismo e do autoritarismo.

Jamie Bartlett, autor do livro “The people vs tech: How the internet is killing democracy and how we save it” (O povo vs tecnologia: como a internet está matando a democracia e como podemos salvá-la), em entrevista à Agência de Jornalismo Investigativo

para a jornalista Ethel Rudnitzki, em março de 2019, abordou a radicalização promovida no ambiente *online*, a desinformação, as campanhas políticas em meio digital e outros riscos à democracia.

Jamie Bartlett (2019) salienta a falsa primeira impressão que se teve de que a internet seria um meio de criação e compartilhamento de conteúdo que tornaria as pessoas mais politizadas e racionais, porém essas expectativas “ingênuas” foram superadas pelo domínio das tecnologias e das redes por pessoas radicais e extremistas que, mais distantes das mídias tradicionais, utilizam a liberdade das redes sociais para difundir seus pensamentos e ideias.

Outro agravante é o fato de que se alimentam as plataformas digitais com os próprios dados. Isso faz com que se esteja exposto a conteúdos viciantes que fazem com que as pessoas permaneçam mais tempo conectadas e se vulnerabilizem a conteúdos radicais, apelativos e sensacionalistas, que ao invés de fazer com que a população discuta os assuntos políticos, levam-na a defender ideias sem reais fundamentos, com base na exposição de assuntos rasos e tendenciosos.

Para o autor, as eleições de Donald Trump e do atual presidente do Brasil, Jair Bolsonaro, basearam-se nas frases de efeito e em soluções simplistas, que têm mais resultado perante os usuários das redes sociais, apelando para a emoção e soluções rápidas, sem o efetivo debate de questões ou propostas para solucionar as demandas mais urgentes. Para Jaimie Bartlett, o principal perigo está na grande utilização dos dados por empresas que através de anúncios e notícias corrompem o modo de pensar das pessoas. E isso se dá mediante o uso de dados de pessoas que lançam mão dos serviços das redes para compras e comunicação.

O autor destaca que com esses dados foi possível construir um perfil para os eleitores dos Estados Unidos; isso mobilizou milhões de dólares nos partidos interessados na compra e emissão de milhares de mensagens diárias personalizadas de acordo com cada perfil pessoal identificado. O preocupante é que as pessoas não acreditam que estão sendo influenciadas, ainda que as pesquisas mostrem que a utilização de dados personalizados já indica mudança na opinião da população-alvo.

O documentário “The Great Hack” (Privacidade Hackeada) (2019), de Karim Amer e Jehane Noujaim, também faz menção à apropriação dos dados pessoais pela empresa Cambridge Analytica e sua influência na eleição do presidente dos Estados Unidos da América, Donald Trump. “Privacidade Hackeada” mostra como a empresa citada conseguiu os dados,

montou os perfis dos eleitores estadunidenses e ofereceu a seus clientes informações privilegiadas para a obtenção de votos.

Jamie Bartlett (2019), ao final da entrevista, expõe alguns pontos que acredita poderem inverter o quadro de queda da democracia no ambiente digital. Ele propõe a criação de formas de controle aos sistemas de captação de dados pessoais e políticas de fiscalização dos algoritmos digitais que controlem os objetivos dados às informações por essas empresas, como a Cambridge Analytica.

Outra estratégia para combater o fim da democracia digital, segundo o pesquisador, é a atualização da legislação eleitoral, visto que já se encontram ultrapassadas, e a disponibilização dos anúncios usados na campanha num banco de dados público a que toda a população tenha acesso. Isso aumentaria a confiabilidade das informações nas campanhas políticas. Ele ainda menciona a importância de uma educação que aborde a alfabetização midiática – *media literacy* –, voltada a combater a desinformação e a identificação das *fake news*, cada vez mais presentes no cotidiano da população mundial.

A visão de que só a internet é capaz de levar liberdade e democracia para um país é uma ideia utópica, pois o simples acessar das redes não traz mais conhecimento à população em si. Como as pessoas utilizam a tecnologia é essencial, visto que a cultura política não é assunto de interesse dos internautas em suas pesquisas nos *sites* de busca. A escolha pessoal das informações a serem acessadas em geral se dá por temas que não têm referência política e sim para descontração, entretenimento e consumo. Isso acaba por distanciar a população das lutas sociais e por aproximá-la da aceitação de regimes ditatoriais que apreendem as tecnologias como forma de controle da sociedade via redes e internet.

Esse fluxo excessivo de informações pode dificultar que a população consiga identificar o que é real e o que são falsas informações, dado o grande número de informações e a dinamicidade de assuntos e temas que as pessoas acessam diariamente. Isso faz com que as pessoas não se aprofundem em informações reais, abastecendo-se somente de manchetes sensacionalistas.

Algumas alternativas para a melhor apreensão da informação e o combate à queda da democracia digital foram citadas neste capítulo, mas até o momento não são tidas como estratégias relevantes – tanto para a sociedade que está conectada e, menos ainda, para os governos. As tecnologias de informação e comunicação são um espaço de luta e contradição

que está sendo apropriado de forma a contribuir para a aniquilação da democracia digital, mesmo com potencialidades para fomentar os movimentos sociais e a luta para a soberania de governos populares.

3.4 O Controle Social e a utilização das Tecnologias de Comunicação e Informação

A lei 9.340 dispõe sobre o sistema municipal de Assistência Social, que se constitui em três órgãos: o CMAS, o Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS) e o órgão gestor da política de assistência. Além da composição dos representantes, a lei também regula a estrutura e o funcionamento do CMAS de Uberaba; determina que a composição deve ser renovada a cada dois anos e que as reuniões sejam realizadas mensalmente, e extraordinariamente, caso convocadas pelo presidente ou pela maioria absoluta dos membros.

Em relação às competências do CMAS, a lei estabelece que o CMAS deve emitir diretrizes e prioridades para a elaboração do Plano de Assistência Social do município, propor critérios para a programação orçamentária e execuções financeiras do FMAS, normatizar as ações e regulamentar as prestações de serviços e assessoramento no campo de assistência social no município e, juntamente com o Órgão Gestor, acompanhar, avaliar e fiscalizar os serviços de assistência social prestados à população pelos órgãos e entidades públicas e privadas, além de outras competências que legitimam as ações do CMAS e asseguram o direito à assistência social de qualidade.

A lei também regulamenta o fundo municipal de assistência social e dispõe sobre as atribuições do órgão gestor do fundo, visando estabelecer políticas de aplicação dos seus recursos em conjunto com o Conselho Municipal de Assistência Social, para acompanhar, avaliar e executar as ações previstas no Plano Municipal de Assistência Social, submeter ao CMAS o plano de aplicação de recursos a cargo do Fundo e outras atribuições que abrangem o CMAS, bem como supervisionar os gastos públicos e a política de assistência do município.

O CMAS, como foi visto, possui varias atribuições e deveres, tendo como objetivo fortalecer a política de assistência social do município e garantir direitos da população. No entanto, o que se observa é uma desmotivação em relação à participação da população de Uberaba, com pouca representatividade nas reuniões mensais. Na atual conjuntura de declínio da democracia participativa, esse meio necessita buscar alternativas para que a sociedade civil esteja “conectada” aos espaços de controle social. Com esse intuito esta pesquisa abordou as

tecnologias como alternativa de aproximação e apropriação de mecanismos de controle da sociedade em favor dos direitos sociais.

A tecnologia atualmente tem estado presente em grande parte dos espaços da vida social. O uso de computadores, celulares e internet é cada vez mais um fator indissociável das relações e do convívio na atual sociedade, sendo utilizados não só para o lazer, mas para a interação entre pessoas, trabalho, serviços de vários tipos, estudos e até mesmo para a busca de relacionamentos conjugais.

Há visões divergentes sobre o uso das tecnologias no fortalecimento do pensamento democrático. Como um possível disseminador de informações em massa; alcance de pessoas distantes; tecnologia fortalecedora dos movimentos sociais na atualidade etc. Existe também a outra vertente de pensamento, que aponta a tecnologia como o fluxo excessivo de conteúdos expressos e sem profundidade; a disseminação de temas abordados pela mídia de acordo com as vontades da classe dominante; a exclusão social como expressão da questão social e aspecto da desigualdade; a grande disseminação de *fake news* com o intuito de reprodução das ideias capitalistas monopolistas etc.

Este estudo visa compreender as fragilidades e as potencialidades das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs para a efetivação do Controle Social da Política de Assistência Social no Município de Uberaba. Para atingir esse objetivo geral atendeu-se aos objetivos específicos: conhecer aspectos conceituais, históricos e legais em relação à Política de Assistência Social e ao Controle Social; compreender as contribuições das TICs para o Controle Social da Assistência Social no Município de Uberaba, com foco na organização do *site* do Conselho Municipal de Assistência Social; desvendar com os representantes das entidades cadastradas no conselho de assistência social os limites e as possibilidades do uso da internet para a melhor efetivação do Controle Social da Assistência Social no referido Município.

No capítulo 2, o primeiro objetivo específico discutiu a emergência da Política Social no Brasil, bem como a Política de Assistência Social pós-aprovação da CF de 1988, a Lei Orgânica da Assistência Social e a participação e o controle social através dos conselhos. Os demais objetivos específicos são discutidos neste capítulo a partir da pesquisa realizada.

Foi realizada entrevista com cinco representantes de instituições cadastradas no CMAS de Uberaba e quatro conselheiros do CMAS. Um conselheiro recusou o convite para a

entrevista. Os entrevistados foram numerados de acordo com a ordem das entrevistas.

Tabela 1 – Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Conselheiro/Representante de Instituição
Entrevistado 1	Conselheiro
Entrevistado 2	Conselheiro
Entrevistado 3	Conselheiro
Entrevistado 4	Representante de Instituição
Entrevistado 5	Representante de Instituição
Entrevistado 6	Representante de Instituição
Entrevistado 7	Representante de Instituição
Entrevistado 8	Conselheiro
Entrevistado 9	Representante de Instituição

Fonte: elaborada pela pesquisadora com dados oriundos da pesquisa de campo (2019)

Foram elencadas algumas categorias de análise a partir das entrevistas, sendo elas: o papel da internet, em especial das redes sociais na vida profissional dos entrevistados; o conhecimento dos entrevistados sobre os meios de comunicação do CMAS, como também sua importância diante da participação social; o acesso às informações do CMAS, como atas das reuniões passadas, prestação de contas e editais de chamamento público; propostas dos entrevistados sobre a comunicação via redes sociais do CMAS.

O ponto principal foi a opinião dos participantes da pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e da comunicação na representação do controle social.

Nas entrevistas realizadas, foi possível perceber que a maioria, ou 89% dos entrevistados, usa as redes sociais profissionalmente, e apenas 11% não utilizam, conforme destacado no gráfico 3.

Gráfico 3 – Total de entrevistados que utilizam as redes sociais profissionalmente



Fonte: elaborado pela pesquisadora com dados oriundos da pesquisa de campo (2019)

A maioria que utiliza essa ferramenta profissionalmente justifica o uso pela: agilidade; visibilidade com grande alcance de divulgação da instituição ou do serviço oferecido; atualização das notícias; facilidade de comunicação entre os próprios profissionais e o público atendido.

O entrevistado 7 trouxe em sua fala alguns questionamentos sobre o alcance da instituição no uso das tecnologias com os usuários e ressaltou o desafio de uma relação horizontal com o auxílio das mídias sociais.

[...] E pensando em qual mídia social que a gente vai acessar, todas têm um propósito, né? Já os usuários, é um percentual bem pequeno que alcançamos. Essas parcerias são mais em função da nossa relação com quem fomenta os projetos [...]. Alguns usuários que têm acesso ao WhatsApp institucional, ou mesmo dos profissionais, como eles nos acessam? Com que viés? Como isso pode produzir potência ou não na relação do usuário com a instituição? Então é bem cuidadoso isso. Eu acredito que esse seja um dos grandes desafios de pensar em uma relação muito horizontal ali com o usuário, mas ele compreendendo tecnicamente como seria isso. Eu acho um desafio. (ENTREVISTADO 7)

O entrevistado 3 ressalta que utiliza a internet como uma maneira de verificar o orçamento e as doações realizadas à instituição, com ênfase na necessidade de transparência em relação aos serviços prestados e à prestação de contas. Cumpre aferir o montante de verba pública e as doações da sociedade civil, publicizando o que foi feito com o valor arrecadado em um formato de prestação de contas.

[...] na hora que a gente vai estar 100%, nossas operações no nosso site, prestação de contas, verbas que vêm da prefeitura, doações que entram... Então vai ser instantâneo, você entrou, já sabe quem entrou, quem doou e para onde foi o recurso. Então vai ficar uma coisa assim, mais transparente ainda. Nós, de organizações da sociedade civil, nós temos que prezar a transparência. (ENTREVISTADO 3)

Para aproximar a sociedade dos espaços de participação social, o CMAS de Uberaba possui uma página *online*; seu objetivo é informar a população sobre as ações e as atribuições desse espaço de controle social. Necessidade ressaltada pela lei 12.527, de 2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso a informações públicas e permite que toda pessoa física ou jurídica possa ter acesso a informações de órgãos e entidades dos três poderes, nas três esferas (União, estados e municípios).

A Lei de Acesso à Informação estabelece em seu artigo 8º o dever dos órgãos e entidades públicas de divulgar em local de fácil acesso, mesmo sem requerimentos, as suas competências e informações de interesse coletivo. A lei determina que para a divulgação dessas informações é necessário que as instituições públicas utilizem todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a exposição das informações em *sites* oficiais na internet.

Nesse artigo, em seu parágrafo 1º, também é estabelecido o mínimo de informações que deverão constar na divulgação:

- I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;
- II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;
- III - registros das despesas;
- IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;
- V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e
- VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

Ainda em seu artigo 8º, são expostos os regulamentos e requisitos a que esses *sites* devem atender

- I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;
- III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;
- IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;
- V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;
- VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;
- VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via

eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e
VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

A partir desse artigo é possível verificar a situação atual da página *online* do CMAS de Uberaba. A página do conselho está situada no *site* da Prefeitura Municipal de Uberaba; para encontrá-la é necessário primeiro clicar nos *links* “Prefeitura órgãos e secretaria”, “Secretaria de Desenvolvimento Social” e, por fim, no *link* “CMAS”, localizado no canto direito da página. O *link* de acesso também pode ser encontrado mais facilmente pelo *site* de busca “Google.com”. Quando inserido o nome “CMAS Uberaba” é exibido o acesso direto à página do conselho: <http://www.uberaba.mg.gov.br/portal/conteudo,674>.

A primeira tela do *site*, no canto direito, exibe os *links* relacionados a informações do CMAS: Atribuições; Diretores; Conselheiros; Rede Socioassistencial; Calendário; Editais de Chamamento 2018; Atas; *Links*; Inscrições (Documentação); Legislação; Regimento CMAS; Resoluções/CMAS; Galeria de Imagem; PPAS (Plano Plurianual de Assistência Social); CRPAS (1º Congresso Regional de Políticas de Assistência Social em Uberaba); Mod. Formulário Plano de Trabalho; Acesso à informação; Conferências e Congresso.

Figura 3 – Imagem da página *online* do Conselho Municipal de Assistência Social de Uberaba/MG



Os *links* Atribuições e Diretores estão atualizados¹² e contêm as informações corretas. Na relação disponível do *site* sobre os atuais conselheiros municipais de assistência social, a lista está atualizada com a nova gestão, porém o título da lista ainda está com as datas da gestão anterior: “Relação de Conselheiros do CMAS Gestão: 8/8/2017 a 31/8/2019”, sendo exibida a nova gestão de conselheiros, que perdurará no período de 8/10/2019 a 7/10/2021.

Na opção Rede Socioassistencial, a página orienta o leitor sobre a NOB SUAS/2005 e traz o significado de rede socioassistencial como sendo “[...] um conjunto integrado de iniciativas públicas e da sociedade, que ofertam e operam benefícios, serviços, programas e projetos, o que supõe a articulação entre todas estas unidades [...]” (BRASIL, 2005). Abaixo, há um documento anexado que corresponde à rede de atendimento socioassistencial governamental do município, com informações como endereço e telefone das unidades de proteção social básica e especial. Uma sugestão para esse espaço é que também disponibilize um documento com a relação de instituições que compõem a rede socioassistencial da sociedade civil, para que a população e os trabalhadores da área tenham ciência de todos os serviços prestados e das possibilidades de garantia dos direitos dos usuários.

O calendário está atualizado¹³ para as plenárias de 2020. O *link* denominado “Editais de Chamamento 2018” contém apenas quatro arquivos para *download*, dois editais de chamamentos públicos datados de 2018 e dois anexos com modelos de preenchimento para as instituições que participariam do processo. Nesse *link*, já pelo título, é possível observar sua desatualização; com as informações disponibilizadas não é possível saber se houve ou não editais de chamamento público em 2019.

As atas estão apresentadas no *site* por ano de realização; em 2019 só estão disponibilizadas as atas dos meses de fevereiro, março, abril e maio, totalizando até o presente momento¹⁴ sete atas de plenárias já realizadas em 2019; estas não estão expostas na plataforma *online* do CMAS de Uberaba. Não existe a pasta de atas realizadas em 2020.

Em “*Links*”, a página vinculou alguns *links* para contato direto com organizações da sociedade civil que trabalham na defesa dos direitos da população, como: ANDI –

¹² A data de observação pela pesquisadora é 25 de abril de 2020.

¹³ A data de observação pela pesquisadora é 25 de abril de 2020.

¹⁴ A data de observação pela pesquisadora é 25 de abril de 2020.

Comunicação e Direitos, UNICEF – United Nations Children’s Fund, ABONG – Associação Brasileira de ONGs, e ProMenino – programa da Fundação Telefônica Vivo. Com sete *links* vinculados, apenas os quatro anteriormente mencionados dão acesso à página das instituições; os outros três *links* – Observatório da Infância, Receita Federal (Emissão de CNPJ) e Direitos da Criança – não estão vinculados a nenhuma página, o que evidencia falha nas vinculações dos *sites*.

Os títulos “Inscrições (Documentação)” informam sobre os requisitos e os documentos exigidos para a inscrição da instituição no CMAS; “Legislação” traz algumas normativas relacionadas à política de assistência social; e “Regimento CMAS” dá acesso direto ao regimento interno do Conselho Municipal de Assistência Social de Uberaba.

O item “Resoluções”, situado no canto direito, dá acesso a cinco pastas com as resoluções nomeadas: Resoluções Anos Anteriores, Resoluções 2014, Resoluções 2015, Resoluções 2016 e Resoluções 2017. Nesse item fica evidente a desatualização da página, visto que não há resoluções dos anos de 2018, de 2019 e do início de 2020¹⁵, fazendo assim com que a população usuária não tenha acesso direto às deliberações do CMAS.

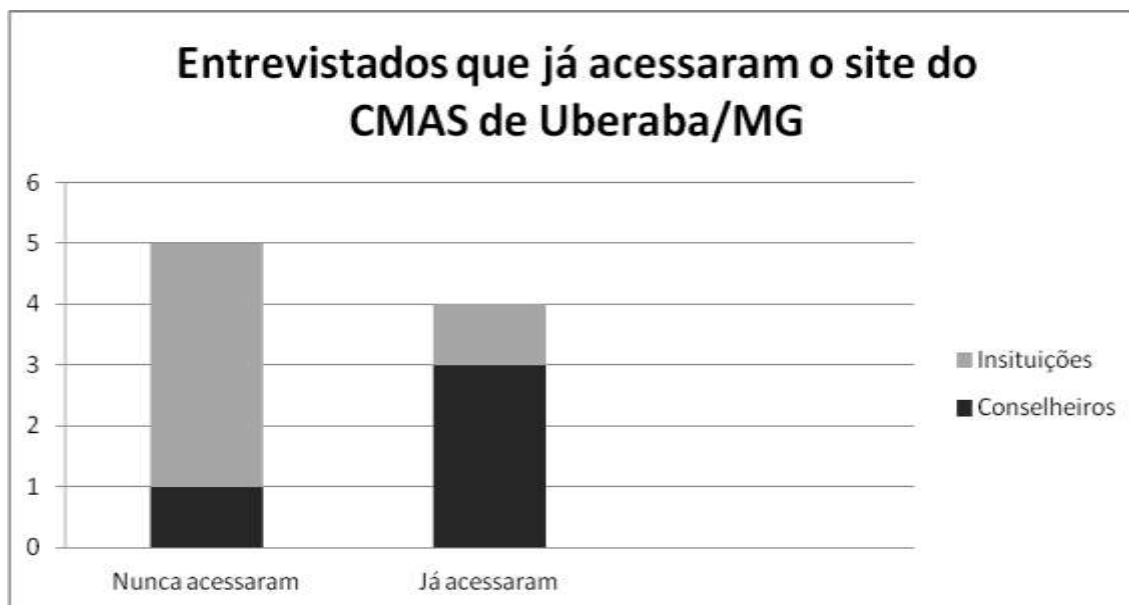
Os outros itens, a saber, “Galeria de Imagem”; “PPAS” (Plano Plurianual de Assistência Social); “CRPAS” (1º Congresso Regional de Políticas de Assistência Social em Uberaba); “Mod. Formulário Plano de Trabalho” – modelo de plano de trabalho das instituições cadastradas no CMAS; “Acesso a Informação”, direcionado ao Serviço de Informação ao Cidadão; “Conferências” e “Congressos” têm suas informações vinculadas corretamente e correspondem à finalidade determinada.

No canto esquerdo do *site* da página inicial, são exibidos os dados do CMAS, como telefone, endereço, CEP e *e-mail* para contato. Logo abaixo, imagens para acesso rápido ao Conselho Estadual de Assistência Social, ao Conselho Nacional de Assistência Social, ao Governo de Minas Gerais, ao Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome etc.

Nas entrevistas, a porcentagem de pessoas que desconhecem ou que nunca utilizaram o *site* é maior que a porcentagem daqueles que já acessaram o *site* do CMAS de Uberaba. Segundo a pesquisa, 55,6% dos entrevistados nunca haviam visitado o *site*; 44,4% já conheciam essa ferramenta anteriormente.

¹⁵ A data de observação pela pesquisadora é 25 de abril de 2020.

Gráfico 4 – Total de entrevistados que já utilizaram/conhecem a página *online* do CMAS de Uberaba/MG



Fonte: elaborado pela pesquisadora com dados oriundos da pesquisa de campo

A partir desse gráfico surgem alguns questionamentos: por que as pessoas não conhecem o *site* do CMAS? Há dificuldades na acessibilidade do *site*? É possível mudar esse cenário e ampliar o conhecimento dessa ferramenta de visibilidade do Conselho?

O primeiro item do artigo oitavo, parágrafo 1º, da lei 12.527, menciona o que deverá constar nos *sites* de divulgação dos órgãos públicos, a saber: “registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público” (BRASIL, 2011). A página do CMAS de Uberaba atende aos requisitos, com exceção dos horários e dias das plenárias, que não estão atualizados, disponibilizando uma planilha de dias e horários do ano de 2017¹⁶.

Os registros de despesas, repasses e transferências de recursos financeiros podem ser acessados pelo *link* superior da página, denominado “Portal da Transparência”. Já no *link* “Acesso à Informação” é possível requisitar mais informações. Observando as normas do “Serviço de Informação ao Cidadão”¹⁷, esse sistema possibilita que qualquer pessoa encaminhe

¹⁶ A data de observação pela pesquisadora é 23 de outubro de 2019.

¹⁷ O Serviço de Informação ao Cidadão foi criado pela Lei de Acesso a Informação e pelo Ministério da Transparência de Controladoria-Geral da União (CGU). Consiste num sistema eletrônico que funciona como porta de entrada para pedidos de informação.

pedidos de acesso a informações a qualquer órgão. No caso de negativa do pedido de informações, a Administração Pública é obrigada a explicitar o motivo.

Percebe-se que em razão dos fatos descritos e da observação do *site* em geral, a página *online* do CMAS está desatualizada e com informações defasadas, que podem reforçar os impasses à participação maciça da população nos espaços de controle social. Importante ressaltar que o *site* já expressa uma grande conquista da população, pois, apesar de desatualizado, há um espaço em que o cidadão pode comunicar-se com o CMAS e encontrar informações sobre as despesas do município, gastos públicos da política etc. No entanto, para ter acesso a esses dados, é necessário um conhecimento prévio de termos e instruções mínimas para compreender os números e códigos de cada despesa exposta no *site*.

Os entrevistados foram questionados sobre como se dá o acesso aos temas que serão discutidos nas plenárias do CMAS, onde encontram as atas das reuniões passadas, prestação de contas, editais de chamamento público e outros. Todos responderam que os temas que serão discutidos são enviados por *e-mail* para cada conselheiro ou instituição participante, e que as atas passadas são lidas em plenária, como atesta o entrevistado 4.

A gente recebe por e-mail todas as pautas do CMAS. Atas de reuniões, não recebo, assim por e-mail. Quando eu vou à reunião. Sempre as atas são lidas, né? Aprovadas pelos conselheiros. Na questão de prestação de contas e editais de chamamento público, a gente recebe e-mail. Acho muito importante essa participação efetiva da instituição, de sempre ter um membro da instituição que sempre está presente e sempre está fazendo essa mediação. (ENTREVISTADO 4)

Constata-se assim a impraticabilidade do acesso à população que não esta presente nas plenárias – tanto do acesso a temas que serão discutidos, como às atas que foram aprovadas –, já que todos os entrevistados ressaltaram que as atas são lidas nas plenárias e foi verificada a desatualização da página *online* do CMAS em relação às publicações desses documentos. Três outros entrevistados referenciaram como fonte, além do recebimento de correio eletrônico, a utilização do Porta-Voz, diário oficial do município de Uberaba; apenas um mencionou a página *online* do CMAS.

O entrevistado 2 faz referência também às dificuldades que encontra na disponibilização de uma pauta prévia dos temas que serão debatidos, como também da cultura enraizada de que o Conselho municipal não tem uma postura crítica e aprova sem critérios projetos entregues em cima da hora nas plenárias.

O que vai ser discutido no futuro, isso é um ponto que já foi inclusive ponto de discussão nessa última gestão, a gestão até esse ano. Por quê? Não havia nenhum tipo

de antecedência, a secretaria, muitas vezes, chega com uma demanda, né? Alguma questão que precisa ser deliberada pelo Conselho na hora, já apresenta na hora pro Conselho, né? Sei lá, uma aprovação de um projeto, algum tipo de edital e tal, já chega na hora pro Conselho e tem que ser decidido ali, naquele momento. Ou seja, sem nenhuma análise prévia daquilo que será discutido e precisa ser aprovado. E quando há uma discussão, é no próprio ambiente do Conselho, em um tempo super-restrito. E não tem como a gente analisar mais profundamente aquilo, isso é um problema. O que a gente propôs é no mínimo ser enviado com uma antecedência de uma semana para as comissões. Tem algumas comissões, de política pública, de análise jurídica, de visita e inscrição para as instituições do terceiro setor... Aí, para enviar esses projetos para as comissões que são de interesse, que deveriam analisar esses projetos, propostas principalmente quando é do governo. Que aí se possa dar uma resposta, municiar a plenária de forma mais eficiente para tomar uma decisão que seja mais coerente, entendeu? Então tá melhorando isso. Porque tem uma cultura muito assim: “Vamos levar lá que o Conselho aprova tudo”. Não tem muito essa postura mais crítica do Conselho. E você sustentar essa postura mais crítica é extremamente difícil, porque você acaba sendo a minoria. Tem toda uma onda que vai contra isso, essa postura. Mas então existe essa antecedência, agora em relação a atas de reuniões passadas, igual eu falei, o site do CMAS procura manter atualizad. Não sei como está hoje, teria de verificar. Mas no próprio Porta-Voz da cidade, eles publicam as atas. Então a gente tem acesso, e na própria plenária é lida a ata da reunião anterior. (ENTREVISTADO 2)

Há necessidade de tornar públicos os assuntos que serão discutidos nas pautas das plenárias dos conselhos, já que isso possibilitaria que a população tomasse ciência e se posicionasse, com representações e voz, de acordo com a demanda. É possível observar que apesar de 44,4% dos entrevistados relatarem conhecer a página *online* do CMAS, em suas falas somente um mencionou a utilização do site nas pesquisas de atas passadas. Porém em 100% das respostas dos entrevistados, estes atestam a importância dessa página, e justificam por diferentes motivos.

Pela interação, se bem que nem toda população ela interage pelos meios de comunicação social, né? Mas isso aí é bom sim, porque é uma maneira de mostrar a veracidade do trabalho. (ENTREVISTADO 1)

[...] o fácil acesso da população. Hoje, todo mundo tem acesso à internet, pelo menos a maioria das pessoas. Então é um meio de comunicação mesmo, todo mundo fica inteirado do que está acontecendo no Conselho. (ENTREVISTADO 8)

Acho muito importante que tenha, justamente para que a população possa realmente saber o que está acontecendo nas reuniões, sobre os projetos que estão acontecendo, sobre as propostas da conferência. Eu acho muito importante que tenha essa página online. (ENTREVISTADO 5)

É muito importante, a informação hoje é tudo! Pro cidadão, a pessoa comum se interessar e pesquisar, vai ter lá no site do Conselho as informações necessárias para ele ter uma noção. Mas o importante mesmo é que as pessoas possam participar das nossas plenárias, uma vez por mês. É muito importante que as pessoas conheçam o básico pelo site, que vá na reunião e que nos prestigie com a presença. (ENTREVISTADO 3)

Constatou-se que 66,6% dos entrevistados em algum momento da entrevista ressaltaram a dificuldade diante da participação da população nas plenárias do CMAS ou/e a falta de conhecimento da população sobre a existência desse espaço de controle social.

O uso das TICs vem se alastrando pelo setor público pelo que é chamado de e-gov, governo eletrônico e outros sistemas de controle e exposição de dados, serviços e gastos. Esse meio de informatizar as atividades internas dos governos possibilita maior interação entre governo, sociedade civil, instituições e outros setores. Porém, alcançar a participação social é algo ainda difícil de ser alcançado e “depende de todo um processo histórico e do balanço de forças políticas existentes na sociedade, não ficando restrito a uma questão de tecnologia” (PINHO, 2008, p. 473).

A existência desses meios de fiscalização e interação da sociedade civil é de grande valia para a população, como é exemplificado no *site* da e-Democracia da Câmara dos deputados e no Portal da Participação Social, mecanismos *online* de participação nos processos legislativos que possibilitam essa aproximação da população com os representantes e com os assuntos discutidos. Porém é necessário refletir para quem esses espaços são construídos.

Outros entrevistados frsaram a importância da página *online*, porém referiram alguns entraves no acesso a esse conhecimento, como: dificuldade de compreensão das informações; pouca interatividade com o CMAS; desconhecimento da população em relação aos espaços de participação social no Município.

Quando eu vou pessoalmente ao Conselho, eu não vejo a grande massa que eu atendo nesse espaço. Quando eu informo, eles nem conhecem esse espaço. Então eu, enquanto profissional que vou até o Conselho, não consigo compreender o que está sendo deliberado naquele espaço, quanto mais a população! É importante mesmo para tornar público e divulgar de uma forma muito clara, né? O que está sendo discutido? E por quê? De onde saiu esse orçamento? Por que vai investir nisso e não naquilo? Isso, enquanto profissional, eu não consigo alcançar indo pessoalmente às plenárias. (ENTREVISTADO 7)

Sim, muito, não só o Conselho de assistência, mas todos os conselhos. Porque, por ali, nessa página, principalmente se for uma página fácil de ser usada, o usuário vai poder dar sua opinião e ver o que acontece. Muitas vezes, o usuário não sabe que existe o Conselho. Eu vou ser sincera com você: do pessoal de Uberaba, provavelmente muito poucas pessoas sabem que existe o Conselho de assistência; então é muito importante que seja divulgado. (ENTREVISTADO 6)

Acho que seria bom ser mais conhecido. É porque nós dentro das instituições transitamos muito pouco, né? É muito superficial a relação nossa com o Conselho. (ENTREVISTADO 9)

Outro ponto essencial para essa discussão foi levantado pelo entrevistado 2; em sua percepção, a tecnologia não tem capacidade de penetração nas camadas mais vulneráveis. O entrevistado também discute sobre a atual página do CMAS e sobre a carência de informações que existe nesse espaço, ressaltando seu potencial como forma de controle e, também, sua ineficiência na atual conjuntura.

Sim. Importante é, mas eu não vejo como a página em si vai ter um lastro social, digamos assim. Ela não tem uma capacidade de penetração daqueles que poderiam estar mais interessados como é hoje, entendeu? Por exemplo, o usuário não utiliza, raramente utiliza a internet com esse tipo de finalidade; é mais rede social, quando tem. As pessoas muito vulneráveis não utilizam isso. Então essas informações estão lá, públicas, raramente chegam para aquelas pessoas que seriam as maiores interessadas, e mesmo pro trabalhador que está ali atuando como conselheiro, e as próprias instituições. A página como ela é hoje é um pouco superficial. Aí você tem que procurar outros mecanismos para buscar informações sobre questões orçamentárias, pois a página do CMAS não disponibiliza isso. Você tem que fazer uma busca em outros locais. Parece que existe só porque tem que existir, entendeu? Faz um tempinho que eu não entro, não sei como a página está hoje. Ela não alcança todo o potencial que poderia alcançar. (ENTREVISTADO 2)

A exclusão social tecnológica está fortemente ligada a formas de poder e autoridade nas relações sociais capitalistas. A classe dominante, possuidora dos meios de produção e dos meios tecnológicos, segmenta e controla a tecnologia de comunicação e informação, não possibilitando a utilização do potencial do produto direto, fazendo com que o uso da tecnologia seja intrinsecamente excludente (FONSECA, 2009).

É preciso compreender o enfoque tecnológico da questão da exclusão social. Este parte do entendimento da tecnologia como não neutra, ou seja, como uma construção social que incorpora valores do contexto no qual foi constituída; e consequentemente, não instrumental, ou seja, se os artefatos tecnológicos são intrinsecamente portadores de valores sociais, sua aplicação será fortemente condicionada por esses valores. A visão da ciência e da tecnologia como construções sociais ainda se acha restrita a certos círculos acadêmicos e parte dos movimentos sociais. (FONSECA, 2009, p. 148).

O entrevistado 2 também salienta a dificuldade de compreensão e acesso aos sites específicos de prestação de contas, pois isso requer um conhecimento prévio. Enfatiza os entraves diante do percurso de fiscalização dos recursos públicos.

Prestação de contas, isso é um ponto complicado. Essa questão orçamentária de gasto de utilização de recursos públicos é um grande enigma. Você tem que saber decifrar todo aquele emaranhado de informações, de siglas, de códigos, de cifras. Então é muito difícil. Mas o que a gente minimamente pode ter contato, e eu lanço mão muitas vezes para fazer algum tipo de análise, algum tipo de posicionamento ante o Conselho e ante especificamente o governo, é o Portal da Transparência de Uberaba. Lá tem uma página dentro do Porta-Voz chamada “Gastos Diários”; tem todos os gastos que acontecem diariamente na Secretaria de Desenvolvimento Social. Tem a questão da Lei Orçamentária Anual, da Lei de Diretrizes Orçamentárias. Então tem como a gente analisar via Portal da Transparência, principalmente. É o

único caminho que eu vejo, só que você tem que ter esse conhecimento prévio, que eu não tenho totalmente: quais são as siglas, o que significa o quê, onde se aplica o quê. É todo um malabarismo que eles fazem; dá a impressão que é feito para confundir mesmo. Então você tem que entender, você tem que estar muito atento, porque senão você não vai conseguir observar tudo. (ENTREVISTADO 2)

A lei da transparência surgiu com o intuito de fiscalização dos gastos nos serviços públicos, porém, como relata o entrevistado, grande parte da população não tem acesso às informações por não ter o conhecimento para a compreensão dos dados. Fonseca (2009) se refere à Tecnologia Convencional (TC) como um meio de manutenção da ordem do capital, que fortalece os meios de exclusão social. Só com a Tecnologia Social (TS) é possível expandir um conhecimento novo, capaz de promover o desenvolvimento social e a mudança das bases de reprodução cotidiana.

[...] a TC impõe a adequação das atividades ao seu modelo. Em populações carentes, os sistemas tecnológicos participam ativamente da construção e manutenção das situações de exclusão. Por isso, não basta alcançar a melhoria de renda. É preciso transformar as bases da reprodução cotidiana da vida. E, para isso, precisamos de outras ferramentas, no caso, a TS, pois ela busca organizar conjuntos de conhecimentos, métodos e/ou sistemas tecnológicos que permitam gerar incrementos à produtividade do trabalho e que o resultado do aumento de produtividade seja absorvido pelos produtores diretos, detentores do conhecimento. Estamos falando em inclusão social, estamos falando numa disputa política que busca privilegiar grupos sociais excluídos na construção de estruturas e aparatos científicos e tecnológicos. Aqui está a política. (FONSECA, 2009, p. 150).

No sentido de facilitar para que a informação chegue ao usuário e aumentar o alcance da página *online* do CMAS, solicitou-se dos entrevistados sugestões para o *site* do CMAS. Surgiram diferentes ideias para essa finalidade: a filmagem das reuniões mensais, o uso do WhatsApp como uma ferramenta de comunicação, a capacitação dos conselheiros e dos profissionais da assistência social que estão diretamente em contato com os usuários, facilitar o acesso da população e divulgar o espaço de participação social.

Essas páginas têm que ser divulgadas, porque as pessoas não conhecem. As pessoas não sabem que existem essas linhas em Uberaba. Porque, na verdade, essas linhas, principalmente nas redes sociais, servem para denúncias, servem para sugestões, servem para reclamações. Então eu acho muito viável se acontecer de você colocar essas redes mais em foco. Que faça mais propaganda, que seja divulgado, bastante divulgação mesmo. Os conselhos não são divulgados, ninguém sabe que existem os conselhos em Uberaba; o único conselho que todo mundo sabe que existe é o Conselho da Criança e Adolescente; o resto eles não sabem. Mais o Conselho Tutelar. Então a divulgação desses conselhos em separado, não precisa nem ser junto, em separado mesmo [...]. Aqui em Uberaba a pessoa não sabe que tem o Conselho de Direitos Humanos, ninguém sabe que existe isso aqui. (ENTREVISTADO 6)

Bom, hoje, hoje eu acho que é melhor. Muita gente usa os grupos de WhatsApp, porque é mais fácil acessar. Quando você vai acessar site é mais demorado; o telefone também, nem sempre se consegue acessar com facilidade. Eu uso muito o computador.

O WhatsApp, eu acho que seria muito bom se as pessoas usassem bem o WhatsApp, né? É que de repente as pessoas confundem aquilo com o encontro de pessoas amigas. Mas aqui no projeto a gente já estabeleceu uma regra, já faz tempo. Os grupos de WhatsApp funcionam muito bem. (ENTREVISTADO 9)

Divulgação. Tem que disparar, tem que informar, tem que encaminhar. É só divulgação, tem que ter uma comunicação mais ativa. (ENTREVISTADO 8)

Capacitação, capacitação e capacitação. De todos os conselheiros e todas assistentes sociais do município, e principalmente as dos CRAS. (ENTREVISTADO 1)

O que pode ser sugerido e pode até vir a acontecer, havendo disponibilidade de recursos, é fazer também a filmagem das reuniões da nossa plenária, do que está sendo discutido, sabe? Fazer os vídeos da nossa plenária e expor nas redes sociais é muito importante. Porque não tem. Tem a ata, mas é muito legal a pessoa assistir como é o desempenho dos nossos conselheiros. (ENTREVISTADO 3)

Que seja de fácil acesso das pessoas, com uma divulgação maior, para que as pessoas saibam dos direitos delas, e também da participação. Que isso é aberto, qualquer pessoa pode participar do Conselho, então acho que poderia haver isso. Acho que falar mais, ver como participar, né? Porque a participação ainda é pouca, muito pouca. (ENTREVISTADO 4)

Os outros três entrevistados tiveram sugestões ligadas à população usuária da política de assistência social. Com preocupação direta com o público para o qual está voltada essa política e o entendimento de seus anseios e perspectivas, pensando numa abordagem pessoal e individual, na conversão da linguagem formal numa linguagem didática e de fácil acesso, com sugestões de imagens, mensagens curtas e mais interativas.

Acho que seria importante entender para que público se está falando e, a partir daí, qual seria a melhor plataforma, como utilizar essa plataforma. Estar atento ao objeto. Acho que uma sugestão para qualquer pessoa que se propõe a trabalhar com o outro é conhecer o objeto. Conhecer quem está do outro lado. (ENTREVISTADO 7)

Eu acho assim que deveria tudo que for discutido com relação aos projetos às ansiedades e perspectivas da população, que seja colocado na página dos conselhos, para que isso possa ser passado à população. Nos bairros, para que eles saibam realmente no que eles podem estar ajudando, nos pedidos para os conselheiros, para que possa ser discutido nos dias das reuniões dos conselhos, para se tomar uma iniciativa a respeito. (ENTREVISTADO 5)

Primeiro, tem que se pensar em uma adequação dessa página de modo a alcançar as pessoas que poderiam estar interessadas. A minha preocupação é muito com o usuário do serviço, da política de assistência. A linguagem, ela é muito distante da realidade; não só a linguagem, do português formal, mas a própria forma que se relaciona com as instituições. A questão da burocracia, por exemplo, aquele emaranhado de siglas, sabe? Eu acho que a primeira coisa é adequar essas páginas, esses dispositivos de tecnologia de informação e comunicação a essas pessoas, que grande parte delas de fato utiliza as redes sociais, pois têm os seus WhatsApps, seus Instagrams etc. Só que a página do Conselho é muito obsoleta, é muito velha; o jeito dela, a estrutura, você já deve ter visto, né? Então o primeiro passo é isso. Porque a gente vive numa era de chamadas rápidas, de informações rápidas, a era do Twitter, coisas bem curtas. Acho que a gente precisava dar conta de transformar todas estas deliberações do Conselho

e as questões que o Conselho vai decidir no futuro. De modo a chamar a população para contribuir com o Conselho nessas decisões, de modo mais resumido, mais direto. Às vezes, usando imagens, sabe? Mais nesse sentido. Adequar aqueles testes daquela ata enorme, aquelas resoluções enormes, esses aspectos das finanças completamente complexos. Eu acho que tinham que ser bem rápidas, chamadas, intervenções rápida, isso ajudaria mesmo. Estimularia a participação não só do acesso a essas páginas, mas da própria adesão ao espaço do Conselho, da participação da população, que é algo bem difícil de manter. (ENTREVISTADO 2)

Ao final da entrevista, arguiu-se se a tecnologia de informação e comunicação representa o controle social e a participação social, e de que forma. Quatro dos entrevistados concordaram que a tecnologia tem grande potencial para contribuir como uma ferramenta do controle social, porém ainda há aspectos a serem melhorados, como também aspectos negativos que podem prejudicar o usuário e o próprio CMAS, sendo necessário assim a sua utilização de forma crítica.

Bom, na verdade a tecnologia não representa, quem representa é a pessoa que usa. Se a pessoa souber usar a tecnologia, isso vai fazer assim um milagre. Tanto ela acaba com a pessoa, quanto ela constrói, né? E o Conselho, a mesma coisa: tecnologia constrói ou destrói um conselho, né? Então, acho vai da pessoa que mexe com essa tecnologia. Mas a tecnologia, eu acho magnífica, maravilhosa, e eu sei que vai ficar assim cada vez mais avançada e que vai melhorar muito. Mas as pessoas vão ter que saber usar. (ENTREVISTADO 6)

Representa, mas não efetivamente. Eu acho que ainda precisa melhorar muito. (ENTREVISTADO 4)

Olha, a mídia social representa e muito, nos ajuda e muito. Ela tem duas vertentes: ela pode vir pelo bem e pode vir pelo mal; depende de como você vai falar. Eu, por exemplo, eu não tenho grandes estudos, então não tenho grandes pontuações nas minhas palavras. Como eu não sei falar bem, uma palavra mal dita minha muitas vezes ela pode ter várias interpretações, dependendo da pontuação que eu vou fazer, você entendeu? Então vai muito de quem está falando, para quem está falando e o que está sendo falado com aquela pessoa, naquela hora. (ENTREVISTADO 1)

Representar, eu acho que não. Mas é uma ferramenta muito boa para que a gente possa transitar em caminhos que antes eram mais difíceis. Nós usamos muitas tecnologias aqui no projeto junto com as nossas crianças e com nossos adolescentes. Porque a gente tem a nossa área digital, e ela tem internet, e quando está no momento das atividades ela é liberada. Aí a gente acaba conhecendo um pouco da realidade da criança, onde ela transita [...]. É uma boa ferramenta de participação social quando você orienta, se ela for bem orientada ela acaba trazendo ganhos muito importantes. Aqui no projeto a gente orienta os nossos adolescentes, as nossas crianças, com grupos de Facebook, que são grupos muito interessantes de brincadeiras, de pensamentos. São grupos que a gente já frequentou e sabemos que tem qualidade, né? E apresenta para que eles possam conhecer, porque é um lugar onde eles podem caminhar, um lugar interessante, que expande um pouco e tira do lugar-comum. É uma ferramenta magnífica, mas ainda temos um pouquinho de medo de usá-la, porque é um conhecimento que vai além do que a gente conhece. Pelo menos, nós aqui, a gente ainda tem certa dificuldade de transitar nele. Mas eu acho muito importante. (ENTREVISTADO 9)

Araújo, Penteado e Santos (2015) abordam o webativismo, a democracia digital e as experiências de e-participação. Segundo eles, o fato de a internet possibilitar essa forma massiva de comunicação faz com que a classe trabalhadora tenha acesso às formas de participação social sem sacrificar o dia de trabalho; no entanto, também é nesse espaço que grupos extremistas defendem o discurso do ódio, do preconceito e formas de opressão, que, como relatam os entrevistados, tem o poder de destruir pessoas e instituições.

A “multidão” é fragmentada, pluralista e se articula mediante redes. Não tem coesão interna, é colaborativa e, principalmente, criativa e resistente. A sua resistência passa, necessariamente, pela comunicação digital. Essa é uma realidade nova que o mundo vive e que ainda não foi compreendida, pois o webativismo tem sido interpretado a partir de velhos modelos. Procuram-se lideranças e causas específicas, mas o modelo de participação não tem sido colocado em pauta. As TICs permitiram ao cidadão ampliar a participação sem sacrificar o mundo do trabalho; por outro lado, também podem insular o cidadão na defesa de interesses particulares ou fomentar o discurso de ódio, xenofobismo e preconceitos, como pode ser visto nas redes sociais de internet. A militância político-partidária brasileira atual pode ser um bom exemplo de espaço para antagonização e desqualificação do outro, por motivos não racionais, uma vez que esses grupos promovem discussões políticas maniqueístas e simples, muitas vezes desprovidas de argumentação racional. (ARAÚJO, PENTEADO, SANTOS, 2015, p. 1.615).

O entrevistado 5 ressaltou que não é só por meio da internet que é possível alcançar a população, pois ainda existem pessoas que não dispõem de acesso a esses meios. Na visão dele, é necessário que se utilizem outros meios de divulgação, “dos mais simples até o mais tecnológico” (ENTREVISTADO 5). Como a “[...] discussão nos bairros com representantes de bairro, os panfletos [...], rádio, TV; eu acho que tudo isso ajuda também na abrangência maior da população” (ENTREVISTADO 5).

Outros entrevistados se posicionaram sobre a tecnologia de informação e comunicação como uma ferramenta de alcance rápido e massivo, sendo imprescindível sua utilização para o alcance da população em geral.

A gente tem acesso a todas as informações se a gente utiliza as redes sociais como meio de comunicação; isso significa que está tendo interação. Então as pessoas estão se conhecendo mais, estão dialogando mais, estão entendendo mais, inclusive o que acontece ao nosso redor. É lógico que a gente tem que saber usar também, porque informações que são passadas erradas acabam sendo disseminadas, e a população como um todo toma conhecimento daquilo que realmente não é verdadeiro. Usar com bom senso para poder disseminar cada vez mais a divulgação, principalmente das políticas públicas, daquilo que está acontecendo dentro do Conselho, daquilo que está sendo deliberado, para as pessoas entenderem também e, não só entenderem, mas também virem para participar. Porque o controle social exige a participação popular; ele tem que ter a participação maciça, e se a gente não á conseguindo até já utilizando

as redes sociais, imagina sem. Aí é que ninguém teria conhecimento de nada. (ENTREVISTADO 8)

Essas tecnologias, elas permitiram um contato de forma muito massiva. Ela é muito ampla; praticamente todo mundo hoje tem acesso a essas coisas, tirando alguns traços da população que não têm. Mas em geral é algo razoavelmente disseminado no Brasil, que é um país de desenvolvimento tecnológico atrasado, mas mesmo assim o Brasil é um país que já tem essa massificação dessas redes sociais. Vimos nessas últimas eleições como isso ficou evidente. O candidato que ganhou, ele ganhou praticamente sem tempo de TV, só com redes sociais. Então isso significa alguma coisa. Essa possibilidade de massificação contribui nesse sentido de permitir que as pessoas se posicionem e manifestem seus desejos, suas ideias, de modo mais direto, sem precisar de intermediários, digamos assim. Só que para essa pessoa ter uma opinião que seja minimamente coerente e baseada na realidade, ela precisa se municiar de algum tipo de conhecimento, né? E será que a rede social vai dar conta? Até nessa proposta que fiz de “insights”¹⁸ rápidos de informação, ela vai dar conta de municiar essas pessoas para poderem opinar de fato? É uma grande pergunta. Ainda sobre a questão da participação, será que as redes sociais não poderiam substituir os espaços físicos de participação? Isso é outra questão. Será que é imprescindível, de fato, a presença ali na plenária para resolver? Será que em uma rede social a gente não pode resolver algumas questões? É algo a se pensar. Sobre o controle social hoje, facilitou demais; pelo Portal da Transparência, se você tiver o mínimo de conhecimento e interesse de buscar essas informações, está tudo lá. É tudo público, raramente tem algum aspecto que está oculto ali, e quando está, pode saber que é algum tipo de fraude ou alguma coisa acontecendo. Mas é algo que rege a lei de acesso à informação, então vai dar a direção disso. Você consegue acessar todas as informações, você tem condições de cruzar com outras informações de outros bancos de dados, por exemplo, e isso melhora a sua capacidade de controle. No aspecto de alguma denúncia, por exemplo, as redes sociais, as tecnologias, facilitam demais. As pessoas têm como disseminar essa questão ou até acessar o Conselho diretamente de forma muito mais rápida, e o Conselho tem condições de averiguar de forma muito mais rápida também, via tecnologia. (ENTREVISTADO 2)

O entrevistado 2 ressalta em sua fala a força que a internet e as redes sociais possuem na vida das pessoas atualmente; dá o exemplo da eleição presidencial de 2018, em que o candidato eleito realizou grande parte de sua campanha pelas redes sociais. Ele também frisa a necessidade de municiar a população com informações rápidas e de fácil acesso sobre a realidade, porém se questiona se as redes sociais serão capazes de realizar tal ato e viabilizar que a população tenha a possibilidade de se posicionar democraticamente.

Santana (2017) aborda a participação política através das mídias sociais como um fenômeno de empoderamento individual que fortalece a autonomia do cidadão ante as ações das organizações e instituições públicas e da sociedade civil. Os indivíduos assim promovem ações em pequena e larga escala, de acordo com interesses comuns, com intervenções até mesmo fora do território onde residem.

¹⁸ *Insight* é um substantivo com origem no idioma inglês e que significa compreensão súbita de alguma coisa ou de determinada situação.

O entrevistado 7 considera a tecnologia de informação e comunicação como a principal fonte de conhecimento na contemporaneidade, dada a facilidade de acesso. Ele acredita que as TICs são ferramentas que contribuem com o controle e a participação social.

Então eu acredito que sim, que pode ajudar; agora, de que forma? Não tem como fazer controle social sem informação, e a informação hoje em dia ela está nas telas, né? Então eu acredito que é por isso. A questão de acessibilidade, de ter um celular e abrir e saber como que tá a prestação de contas, o que foi discutido no último mês, quais são os projetos que estão por ali. Isso é combustível para o controle social. Então acredito que sim, que ajuda como uma ferramenta a mais de tornar público, porque como você vai controlar uma coisa que você não sabe como funciona. E a participação também é uma ferramenta de cobrança, você pode entrar lá, eu não conheço o site, mas se tiver um “fale conosco”, alguma coisa assim, também fomenta a participação. Eu acredito que todos os sujeitos têm que ter direito ao uso das tecnologias. Essa é uma estratégia em alguns países até de controle social por parte do Estado. Então, a partir do momento que eles passam a acessar, é pensar assim: de que forma o sujeito consegue acessar essa tecnologia? Que sujeito é esse de que a gente tá falando? Quem é o público da política de assistência social? Esse público tem acesso às tecnologias? A que tecnologias ele tem acesso? Qual a frequência que utiliza essas tecnologias? Porque eu trabalhando na política de assistência social, atendendo esses usuários, percebo que eles usam algumas mídias. Não são todos que têm acesso ainda a recursos tecnológicos, porque a televisão hoje é um meio de comunicação, de informação, mas eu tô pensando aqui tecnologia muito focada na internet, né? Esses usuários têm acesso sim a essas tecnologias, mas como eles conseguem transitar por ela? [...] O Conselho existe em função deles, e o usuário não está ali presente. (ENTREVISTADO 7)

O entrevistado 7 também se posiciona sobre as estratégias que deveriam ser tomadas para que o usuário tenha mais acesso ao CMAS, com a construção de uma plataforma onde a população teria a possibilidade de construir pautas de discussão para o CMAS, identificando suas principais demandas e criando um sistema de dados com as requisições dos usuários. Assim como Fonseca (2009), o entrevistado 7 pensa os desafios da construção de políticas públicas voltadas a responder às necessidades de seus usuários, apesar de hoje ser regida de acordo com os interesses da classe dominante.

O projeto de país está sendo escrito e reescrito todos os dias nas disputas não políticas, econômicas, culturais, sociais, raciais etc. Nosso desafio é colocar mais pessoas para escrever este projeto. Disputar o tipo de tecnologia é disputar o modelo de desenvolvimento nacional. Construir tecnologias para o desenvolvimento social deve fazer parte do processo de aprofundamento da democracia no Brasil. As políticas públicas e os instrumentos de construção dos sistemas sociotécnicos devem ser adequados às relações sociais (política, economia, gênero, raça etc.) características do nosso país. (FONSECA, 2009, p. 146).

Rodrigo Fonseca (2009) reflete sobre a atual conjuntura da sociedade capitalista, na qual a política ainda é feita hegemonicamente pela classe dominante e a disputa entre as classes perpassa o monopólio intrínseco da utilização dos meios tecnológicos. A construção de uma

sociedade democrática e a minimização das desigualdades sociais são também reflexos dessa disputa que intensifica a exclusão digital.

A página *online* do CMAS ainda se encontra distante de atingir o objetivo de integração da sociedade e da população usuária dos serviços da política de assistência social de Uberaba. No entanto, com a utilização de estratégias de divulgação de conhecimento e a aproximação dos usuários, é possível que ela se torne uma ferramenta capaz de estimular a participação social nos espaços de controle social, com ênfase no Conselho Municipal de Assistência Social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve o objetivo de compreender as fragilidades e as potencialidades das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs para a efetivação do Controle Social da Política de Assistência Social no Município de Uberaba, com foco na utilização do *site* do Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS. Constatou-se que a mudança social está diretamente ligada às tecnologias de informação e comunicação na contemporaneidade. Hoje a tecnologia é responsável por determinar posições e condutas dos agentes sociais e “condiciona estruturas de distribuição social, custos de produção, acesso a bens e serviços; gera problemas sociais e ambientais; facilita ou dificulta a sua resolução” (THOMAS, 2009, p. 25).

A tecnologia faz parte do rol de aspectos que devem ser levados em conta na medida de desigualdade e pobreza de uma sociedade, sendo ela fator indissociável da própria construção social, já que “as sociedades são construções tecnológicas” (THOMAS, 2009, p. 25). A tecnologia não é apenas uma ferramenta neutra de fonte de conhecimento, e sim uma fonte de grande influência nas construções sociais.

Neste estudo foi possível constatar que 100% dos entrevistados consideraram importante o uso das tecnologias, cujo foco foi a utilização de uma página *online* que direcione o usuário às ações desenvolvidas no Conselho Municipal de Assistência Social de Uberaba. Porém, quando realizada a análise do *site* do CMAS, observa-se uma página *online* como uma mera formalidade para a adequação legal da lei de acesso à informação. Com informações obsoletas, sem um contato direto com a população, sem informações prévias dos temas que serão discutidos nos próximos encontros, não é utilizada nem mesmo pelos conselheiros e pelos representantes das instituições que participaram da pesquisa. Mesmo os que já acessaram não veem essa ferramenta como referência de obtenção de atas das plenárias passadas, editais de chamamento público e/ou como fonte para obtenção de outras informações.

No sentido de reforçar os espaços democráticos e de participação social, é fundamental que os espaços sejam conhecidos e a sociedade tenha o mínimo de informações necessárias para a defesa de seus direitos e a exposição das demandas territoriais, como descreve o relato do entrevistado 7: “[...] o Conselho existe em função deles, e o usuário não está ali presente”. Alcançar a participação não se limita à divulgação dos conselhos e outros espaços, mas consiste em todo um processo histórico e do balanço de forças políticas existentes na sociedade, não se restringindo à questão tecnológica.

A tecnologia tem sua construção vinculada ao sistema capitalista; seu objetivo acha-se entrelaçado aos fins da classe dominante, sendo incoerente com as condições necessárias à inclusão social, como também com a possibilidade de um conhecimento novo, capaz de promover o desenvolvimento social. Na realidade hodierna não é possível pensar as relações sociais sem o uso das tecnologias; com esse viés, é imprescindível pensar formas de democratização dessas ferramentas. Como relata o entrevistado 9: “[...] *é uma ferramenta muito boa para que a gente possa transitar em caminhos que antes eram mais difíceis [...]*”.

Pensando na relação de representação do controle social, “[...] *quem representa o controle social é a pessoa que usa a tecnologia [...]*”, como relata o entrevistado 9: a tecnologia se coloca como auxiliar da participação social e não como representante do controle social, visto ser a sociedade a detentora dos meios de comunicação, e não o contrário. O uso dessa ferramenta deve então ser feito de modo consciente, pois da mesma forma que ela é capaz de estimular os espaços democráticos, pode ser utilizada para fomentar discursos de ódios, de radicais e extremistas, como também massificar informações falsas, as *fake news*.

Para que a tecnologia de informação e comunicação se torne um recurso estimulador da democracia participativa, com fidedignidade nas informações vinculadas e que promova a inclusão social, é relevante a discussão que vise à elaboração de políticas públicas de inclusão digital e a criação de um banco de dados público a que a população tenha acesso para checar a confiabilidade das notícias e informações.

Com o objetivo de pensar estratégias para o desenvolvimento da página *online* do CMAS e impulsionar a participação nas plenárias, os participantes da pesquisa forneceram algumas sugestões:

- a filmagem das reuniões mensais do CMAS;
- a utilização das redes sociais como WhatsApp, Instagram, Twitter e outras que aproximariam as pessoas do espaço de controle social;
- a utilização de uma linguagem de fácil compreensão, incluindo imagens, mensagens mais curtas e explicação de siglas;
- a divulgação massiva de informações do CMAS com ênfase no esclarecimento de dúvidas e exposição de o que é o Conselho Municipal de Assistência Social, seus objetivos e competências;
- a divulgação nos territórios mais afastados para a população usuária da política de assistência social;
- a criação de um espaço dentro da página *online* do CMAS de sugestões e ouvidoria;

- a capacitação de conselheiros e técnicos que trabalham diretamente com a população usuária dos serviços da política de assistência social.

Para que essas sugestões e ideias cheguem até à sociedade civil serão desenvolvidos artigos e oficinas a fim de transmitir e refletir conjuntamente estratégias visando potencializar o uso das TICs como uma ferramenta na defesa dos direitos e na participação da comunidade.

Por fim, salienta-se que “[...] *não tem como fazer controle social sem informação, e a informação hoje em dia ela está nas telas [...]*”, como relata o entrevistado 7: hoje é irreal pensar a sociedade sem a tecnologia. Para pensar uma sociedade democrática distinta da que é posta na contemporaneidade, é necessário incluir a tecnologia, hoje voltada apenas para a classe dominante.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Carla; TATAGIBA, Luciana. Os conselhos gestores sob o crivo da política: balanços e perspectivas. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 1, n. 109, p. 68-92, jan. 2012.

ARAUJO, Rafael de Paula Aguiar; PENTEADO, Cláudio Luis Camargo; SANTOS, Marcelo Burgos Pimentel dos. Democracia digital e experiências de e-participação: webativismo e políticas públicas. **Hist. cienc. saude-Manguinhos**, Rio de Janeiro, v. 22, supl. p. 1.597-1.619, dez. 2015. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-59702015001001597&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 2 mar. 2020.

AVRITZER, Leonardo. **O pêndulo da democracia no brasil**: Uma análise da crise 2013-2018. *Novos estud. CEBRAP*, São Paulo, v. 37, n. 2, p. 273-289, ago. 2018. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-33002018000200273&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 28 set. 2019.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 5. ed. rev. e atual. Lisboa: Ed. 70, 2008.

BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social**: fundamentos e história. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2018. 213 p.

BEZERRA, Heloisa Dias. Atores políticos, informação e democracia. **Opin. Publica**, Campinas, v. 14, n. 2, p. 414-431, nov. 2008. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-62762008000200006&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 13 jun. 2019.

BOSCHETTI, Ivanete (Org.) et al. **Política social no capitalismo**: tendências contemporâneas. 2. ed. São Paulo (SP): Cortez, 2009. 280 p.

BOSCHETTI, Ivanete. IMPLICAÇÕES DA REFORMA DA PREVIDÊNCIA NA SEGURIDADE SOCIAL BRASILEIRA. **Psicologia & Sociedade**, Brasília, v. 1, n. 15, p. 57-96, jan./jun.2003.

BOSCHETTI, Ivanete. Seguridade social no Brasil: conquistas e limites à sua efetivação. In: CFESS. **Serviço Social**: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABESS, 2009. p. 1-18.

BOSCHETTI, Ivanete. **Seguridade social e trabalho**: paradoxos na construção das políticas de previdência e assistência social no Brasil. Brasília (DF): LetrasLivres, UB, 2006. 322 p.

BOURGUIGNON, Jussara Ayres. O Processo da Pesquisa e suas Implicações Teórico-Metodológicas e Sociais. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 1, n. 6, p. 41-52, jan. 2006.

BRASIL. **Constituição** (1988). **Constituição** da República Federativa do Brasil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acesso em 9 fev. 2020.

BRASIL. Constituição (1988). Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília.

BRASIL. Decreto nº 8638, de 15 de janeiro de 2016. **Institui A Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das Entidades da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional.** Brasília.

BRASIL. Decreto nº 9.759, de 11 de abril de 2019. Extingue e estabelece diretrizes, regras e limitações para colegiados da administração pública federal. Brasília, 11 abr. 2019.

BRASIL. Lei 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 19 set. 1990a. Seção 1.

BRASIL. Lei 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 31 dez. 1990a. Seção 1. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

BRASIL. Ministério da Economia. **Governo Digital.** Disponível em:

<https://www.governodigital.gov.br/EGD>. Acesso em: 1 ago. 2019.

Brasil. Tribunal de Contas da União. Política pública de inclusão digital/Tribunal de Contas da União. Brasília: TCU, SeinfraAeroTelecom, 2015.

BRAVO, Maria Inês Souza. Política de saúde no Brasil. In: MOTA, A. E. et al. **Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional.** São Paulo: OPAS: OMS: Ministério da Saúde, 2006.

BRAVO, Maria Inês Souza; CORREIA, Maria Valéria Costa. Desafios de controle social na atualidade. **Serv. Soc. Soc.** São Paulo, n. 109, p. 126-150, março de 2012. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282012000100008&lng=en&nrm=iso. Acesso em 10 fev. 2020.

CANO, WILSON. Crise e industrialização no Brasil entre 1929 e 1954: a reconstrução do Estado Nacional e a política nacional de desenvolvimento. **Rev. Econ. Polit.**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 444-460, Set. 2015. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31572015000300444&lng=en&nrm=iso. Acesso em 4 fev. 2020.

CNAS. . **Nota Referente ao Déficit Orçamentário da Política de Assistência Social.** 2019. Disponível em: <file:///C:/Users/Elioaldo/Downloads/nota-deficit-or%C3%A7amentario-atualizada.pdf>. Acesso em: 8 abr. 2020.

CAVALCANTI, Ludimila Fontenele; ZUCCO, Luciana Patrícia. Política de Saúde e Serviço Social. In: CAVALCANTI, Ludmila Fontenele (Org.). **Serviço social e políticas sociais**. 3. ed. Rio de Janeiro (RJ): Ed. da Ufrj, 2009. p. 67-82.

CASANOVA, Marta Zednik de. **Origens e trajetória histórica de Uberaba**. Disponível em: <http://www.uberaba.mg.gov.br/portal/conteudo,328> . Acesso em: 20 ago. 2019.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**: Volume I. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança**: Movimentos sociais na era da internet. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

CFESS. **Código de Ética Profissional do Assistente Social**. Brasília: CFESS, 2012.

CHAVES, Helena Lúcia Augusto; GEHLEN, Vitória Régia Fernandes. Estado, políticas sociais e direitos sociais: descompasso do tempo atual. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 135, p. 290-307, ago. 2019.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**: aprova as seguintes diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília, CNS, 2012. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>. Acesso em: 20 out. 2019.

CORREIA, Maria Valéria Costa. **Que Controle Social?**: os conselhos de saúde como instrumento. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2000.

DINIZ, Eduardo Henrique et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**: RAP, Rio de Janeiro, v. 1, n. 43, p. 23-48, jan. 2009.

DELMAZO, Caroline; VALENTE, Jonas C.L. *Fake news* nas redes sociais online: propagação e reações à desinformação em busca de cliques. **Media & Jornalismo**, Lisboa, v. 18, n. 32, p. 155-169, abr. 2018 . Disponível em http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2183-54622018000100012&lng=pt&nrm=iso. Acessos em 5 set. 2019.

FALEIROS, Vicente de Paula. **O que é política social**. 5. ed São Paulo (SP): Brasiliense, 2010. 83 p.

FONSECA, Rodrigo. Tecnologia e Democracia. In: OTTERLOO, Aldalice. **Tecnologias Sociais**: Caminhos para a sustentabilidade. Brasília: Y+es Conteúdo de Transformação, 2009. p. 145-153.

GASPARDO, Murilo. Democracia participativa e experimentalismo democrático em tempos sombrios. **Estud. av.**, São Paulo, v. 32, n. 92, p. 65-88, Abril. 2018 .

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas S.a., 2008.

GUIMARÃES, Tomás de Aquino; MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. **Cadernos Ebape.br**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 4, p.1-18, dez. 2005.

GOMES, Fábio Guedes. Conflito social e bem-estar: Estado e desenvolvimento social no Brasil. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 2, p. 201-234, abril de 2006. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122006000200003&lng=en&nrm=iso. Acesso em 7 abr. 2020.

IAMAMOTO, Marilda Villela. O Brasil das desigualdades: “questão social”, trabalho e relações sociais. **Ser Social**, Brasília, v. 15, n. 33, p. 261-384, jul. 2013
IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Perfil dos municípios brasileiros: 2018**. Rio de Janeiro, 2019.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**: Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2017. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101631_informativo.pdf. Acesso em 15 jul. 2019.

JACCOUD, Luciana de Barros (Org.). **Questão social e políticas sociais no Brasil contemporâneo**. Brasília (DF): IPEA, 2005. 435 p.

LIRA, Antonio Carlos Onofre. As Tecnologias de Informação e Comunicação para a Gestão em Saúde. In: Comitê Gestor Da Internet no Brasil. TIC SAÚDE 2015: Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos estabelecimentos de saúde brasileiros. São Paulo, 2016. Disponível em: http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic_saude_2015_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 8 jul. 2019.

LEHFELD, Neide Aparecida de Souza (Org.). **A Prática da Pesquisa e a Construção do Conhecimento**. Franca: UNESP- FCHS, 2016.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito da seguridade social**. 30. ed. São Paulo (SP): Atlas, 2010. 545 p.

MENDES, Aquilas; CARNUT, Leonardo. Capitalismo contemporâneo em crise e sua forma política: o subfinanciamento e o gerencialismo na saúde pública brasileira. **Saúde soc.**, São Paulo, v. 27, n. 4, p. 1.105-1.119, out. 2018. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902018000401105&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 28 set. 2019.

MENDES, Denise Cristina Vitale Ramos. Representação política e participação: reflexões sobre o déficit democrático. **Katálisis**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p.143-153, jul. 2007.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2002.

MOLINA, Rita Andrea Meoño. Serviço Social na América Latina: desigualdade social regional, crise de democracia e capitalismo. **Serv. Soc. Soc.** São Paulo, n. 136, p. 462-483,

dezembro de 2019. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282019000300462&lng=en&nrm=iso. Acesso em 10 fev. 2020.

MORAES, Carlos Antonio de Souza. Pesquisa em Serviço Social: concepções e críticas. **Rev. Katálisis**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 390-399, dez. 2017. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-49802017000300390&lng=en&nrm=iso. Acesso em 21 jan. 2020.

MOTA, Ana Elizabete. **Cultura da crise e seguridade social**: um estudo sobre as tendências da previdência e da assistência social brasileira nos anos 80 e 90. 4. ed. São Paulo (SP): Cortez, 2008. 248 p.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e Serviço Social**: Uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

PEREIRA, Danilo Moura; SILVA, Gislane Santos. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento. *Cadernos de Ciências Sociais Aplicadas*, Vitória da Conquista-ba, v. 8, n. 7, p.151-174, jul. 2010. Disponível em: <http://periodicos.uesb.br/index.php/cadernosdeciencias/article/viewFile/884/891>. Acesso em: 25 jul. 2019.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v.42, n.3, p.471-493, jun. 2008 Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122008000300003&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 1 mar. 2020.

PRIVACIDADE Hackeada. Direção de Karim Amer e Jehane Noujaim. Estados Unidos: Netflix, 2019.

RAICHELIS, Raquel. **Esfera pública e conselhos de assistência social**: caminhos da construção democrática. 6. ed. São Paulo (SP): Cortez, 2011. 304 p.

RAICHELIS, Raquel. Proteção social e trabalho do assistente social: tendências e disputas na conjuntura de crise mundial. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 116, p. 609- 635, dez. 2013.

RONCA, ANTONIO CARLOS CARUSO; COSTA, ROGÉRIO DA. A construção de uma democracia cognitiva. **São Paulo Perspec.**, São Paulo, v. 16, n. 4, p. 24-29, Out. 2002. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392002000400005&lng=en&nrm=iso. Acesso em 15 jun. 2019.

RUDNITZKI, Ethel. **Como a internet está matando a democracia**: Em entrevista à Pública, o pesquisador e autor inglês Jamie Bartlett diz que hoje em dia cuidar do nosso comportamento online é mais importante que votar. 2019. Disponível em: <https://apublica.org/2019/03/como-a-internet-esta-matando-a-democracia/>. Acesso em: 10 set. 2019

SANTANA, Rosane Soares. Participação política online e offline nas eleições presidenciais de 2014 em Salvador. **Intercom, Rev. Bras. Ciênc. Comun.**, São Paulo

, v. 40, n. 3, p. 189-207, dez. 2017 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-58442017000300189&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 2 mar. 2020.

SILVA, Ademir Alves da. A Reforma da Previdência Social Brasileira: entre o direito social e o mercado. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 3, n. 18, p.16-32, 2004.

SILVEIRA, Jucimeri Isolda. Sistema Único de Assistência Social: institucionalidade e práticas. In: BATTINI, Odária (Org.). **SUAS: Sistema Único de Assistência Social em debate**. São Paulo: Veras Editora, 2007. p. 59-100.

SIMÕES, Carlos. **Curso de Direito do Serviço Social**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010. 581 p.

SOUZA, Fátima Valéria Ferreira. A política de Assistência Social. In: CAVALCANTI, Ludmila Fontenele (Org.). **Serviço social e políticas sociais**. 3. ed. Rio de Janeiro (RJ): Ed. da Ufrj, 2009. p. 83-99.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos estud. - CEBRAP**, São Paulo , n. 72, p. 101-117, jul. 2005 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-33002005000200006&lng=pt&nrm=iso. acessos em 21 jul. 2019.

SPOSATI, Aldaíza. Assistência Social: de ação individual a direito social. **Revista Brasileira de Direito Constitucional**, São Paulo, n. 10, p. 435-458, jul. 2007.

SPOSATI, Aldaiza. Descaminhos da segurança social e desproteção social no Brasil. **Ciênc. saúde coletiva** , Rio de Janeiro, v. 23, n. 7, p. 2315-2325, julho de 2018. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232018000702315&lng=en&nrm=iso. Acesso em 22 de janeiro de 2020.

TEIXEIRA, Andréia de Paula. Política de Previdência Social. In: CAVALCANTI, Ludmila Fontenele (Org.). **Serviço social e políticas sociais**. 3. ed. Rio de Janeiro (RJ): Ed. da Ufrj, 2009. p. 47-66.

THOMAS, Hernán Eduardo. Tecnologias para Inclusão Social e Políticas Públicas na América Latina. In: OTTERLOO, Aldalice. **Tecnologias Sociais: Caminhos para a sustentabilidade**. Brasília: Y+es Conteúdo de Transformação, 2009. p. 25-81.

UBERABA (Município). Constituição (2004). Lei nº 9340, de 9 de junho de 2004. Dispõe sobre a consolidação das Leis que tratam da política de assistência social do Município de Uberaba e as normas gerais para sua adequada aplicação, e contém outras disposições. Uberaba, MG.

Uberaba/MG. **Conselho Municipal de Assistência Social**. Disponível em: <http://www.uberaba.mg.gov.br/portal/conteudo,674>. Acesso em: 24 mai. 2020.

VELOSO, Renato. As potencialidades contraditórias das tecnologias da informação. **Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 9, p. 9-21, fev. 2007. Disponível em: http://www.contemporanea.uerj.br/pdf/ed_09/contemporanea_n9_09_rveloso.pdf. Acesso em:

16 abr. 2020.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, Tecnologia da Informação e Trabalho**. São Paulo: Cortez, 2011.

VELOSO, Renato. Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação. **Em Pauta**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 27, p.71-90, jul. 2011.

VELOSO, Renato. **Tecnologias da Informação e Comunicação: Desafios e Perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2011.

APÊNDICE

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

 **COP unesp**
Comitê de Ética em Pesquisa

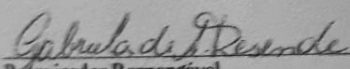
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

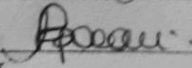
NOME DO PARTICIPANTE: _____
 DATA DE NASCIMENTO: ____/____/____. IDADE: ____ SEXO: M () F ()
 DOCUMENTO DE IDENTIDADE: TIPO: ____ Nº ____
 ENDEREÇO: _____ CIDADE: _____ ESTADO: _____
 BAIRRO: _____ FONE: _____
 CEP: _____

Eu, _____
 declaro, para os devidos fins ter sido informado verbalmente e por escrito, de forma suficiente a respeito da pesquisa: **As contribuições das Tecnologias de Informação e Comunicação para a efetivação do Controle Social da Assistência Social no município de Uberaba/MG.** O projeto de pesquisa será conduzido por **Gabriela de Andrade Resende**, do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, orientado pelo Prof (a). Dr(a) **Andréia Aparecida Reis de Carvalho Liporoni**, pertencente ao quadro docente da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais/UNESP/C.Franca. Estou ciente de que este material será utilizado para apresentação de: (Monografia, Dissertação, Tese, Projeto (s), Relatório Trienal de Atividades/Docente, etc.) observando os princípios éticos da pesquisa científica e seguindo procedimentos de sigilo e discrição. A pesquisa tem o objetivo de compreender as fragilidades e potencialidades das Tecnologias de Informação e Comunicação -TICs para a efetivação do Controle Social da Política de Assistência Social no Município de Uberaba, com foco na utilização do site do Conselho Municipal de Assistência Social- CMAS. Fui esclarecido sobre os propósitos da pesquisa, os procedimentos que serão utilizados e riscos e a garantia do anonimato e de esclarecimentos constantes, além de ter o meu direito assegurado de interromper a minha participação no momento que achar necessário.

Franca, de _____ de _____

Assinatura do participante


 Pesquisador Responsável
 Nome: Gabriela de Andrade Resende
 Endereço: Rua Virgílio Braga Melo 440, bairro Jardim do Lago, Uberaba/MG
 Tel: (34) 99914-1260
 E-mail: gabiresende702@hotmail.com


 Orientador
 Prof. (a) Dr. (a) Andréia Aparecida Reis de Carvalho Liporoni
 Endereço: Rua Adibe Augusto Salomão 1780, Apt. 7, bairro São José
 Tel: (16) 99288-4888
 E-mail: andreialiporoni@yahoo.com.br

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”
 Faculdade de Ciências Humanas e Sociais - Unesp - Campus de Franca
 Av. Estrelita Monteiro Petrucci, 900 - Jd. Dr. Antônio Petrucci - CP 201, CEP: 14089-668 - FRANCA - SP
 Telefone: (16) 3706-8725 - Fax: (16) 3706-8724 - E-mail: comiteetica@franca.unesp.br

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Nome:

Telefone de contato:

E-mail:

É conselheiro? ☐ Sim ☐ Não

É representante de instituição cadastrada no CMAS? ☐ Sim ☐ Não

Qual?

Você utiliza as redes sociais profissionalmente? Por quê?

☐ Sim ☐ Não

Você conhece o *site* do Conselho Municipal de Assistência Social de Uberaba?

☐ Sim ☐ Não

Você acha importante o CMAS ter uma página *online* e outras formas de interação com a população? Por quê?

Como você tem acesso aos temas que serão discutidos nas reuniões do CMAS? E as atas das reuniões passadas, prestação de contas, editais de chamamento público, e outros?

O que você sugere para estimular a página dos conselhos através das redes sociais? Por quê?

De que forma as tecnologias de informação e comunicação podem ajudar a representar o controle social e a participação social?

ANEXOS

UNESP - FACULDADE DE
CIÊNCIAS HUMANAS E
SOCIAIS/CAMP. DE FRANCA



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: As contribuições das Tecnologias de Informação e Comunicação para a efetivação do Controle Social da Assistência Social no município de Uberaba/MG

Pesquisador: Gabriela de Andrade Resende

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 21942919.9.0000.5408

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JULIO DE MESQUITA FILHO

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.666.715

Apresentação do Projeto:

O projeto foi apresentado de forma clara e concisa. Todos os elementos necessários para a compreensão da pesquisa, notadamente sobre como se dará a pesquisa de campo, estão presentes.

Objetivo da Pesquisa:

O objetivo principal da pesquisa foi explicitado de forma clara e direta, a saber: "Compreender as fragilidades e potencialidades das Tecnologias de Informação e Comunicação -TICs para a efetivação do Controle Social da Política de Assistência Social no Município de Uberaba, com foco na utilização do site do Conselho Municipal de Assistência Social- CMAS".

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os potenciais riscos foram bem considerados, em consonância com o disposto na Resolução CNS 510 de abril de 2016. Também foram apresentadas formas evita-los e/ou para diminuir seus impactos. Os benefícios também foram suficientemente conjecturados.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Como toda pesquisa bem orientada, a presente é relevante e apresenta de forma clara como se dará o contato com os participantes da pesquisa, ao todo 10 indivíduos.

Endereço: Av. Eufrasia Monteiro Petraglia, 900

Bairro: Jd. Antonio Petraglia

CEP: 14.409-160

UF: SP

Município: FRANCA

Telefone: (16)3706-8723

Fax: (16)3706-8724

E-mail: comiteetica@franca.unesp.br

**UNESP - FACULDADE DE
CIÊNCIAS HUMANAS E
SOCIAIS/CAMP. DE FRANCA**



Continuação do Parecer: 3.666.715

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os termos de apresentação obrigatória foram corretamente preenchidos e inseridos, a saber: Informações Básicas do Projeto, Folha de Rosto, Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, autorização da entidade onde se pretende realizar a pesquisa de campo, arquivo com o projeto original completo, questionário semi-estruturado de perguntas a serem feitas aos sujeitos da pesquisa.

Recomendações:

Não constam.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Conclui-se pela APROVAÇÃO do presente projeto de pesquisa. Não há pendências ou inadequações.

Considerações Finais a critério do CEP:

O coordenador aprova "ad referendum" do colegiado o parecer do relator.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1414177.pdf	17/10/2019 20:25:53		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Gabriela_Tcle_assinado.pdf	25/09/2019 15:11:48	Gabriela de Andrade Resende	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_GABRIELA.pdf	16/09/2019 18:19:55	Gabriela de Andrade Resende	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_rosto_Gabriela_pdf.pdf	30/08/2019 16:43:36	Gabriela de Andrade Resende	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Declaracao_cmas.pdf	27/08/2019 21:59:45	Gabriela de Andrade Resende	Aceito
Outros	Roteiro_de_Entrevista_Semi_Estruturado.docx	27/08/2019 21:54:50	Gabriela de Andrade Resende	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_Mestrado_Gabriela.docx	15/08/2019 15:38:07	Gabriela de Andrade Resende	Aceito

Endereço: Av. Eufrasia Monteiro Petraglia, 900

Bairro: Jd. Antonio Petraglia

CEP: 14.409-160

UF: SP

Município: FRANCA

Telefone: (16)3706-8723

Fax: (16)3706-8724

E-mail: comiteetica@franca.unesp.br

UNESP - FACULDADE DE
CIÊNCIAS HUMANAS E
SOCIAIS/CAMP. DE FRANCA



Continuação do Parecer: 3.666.715

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

FRANCA, 28 de Outubro de 2019

Assinado por:
Marcos Alves de Souza
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Eufrasia Monteiro Petraglia, 900

Bairro: Jd. Antonio Petraglia

CEP: 14.409-160

UF: SP

Município: FRANCA

Telefone: (16)3706-8723

Fax: (16)3706-8724

E-mail: comiteetica@franca.unesp.br