

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO - UNESP
FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES, COMUNICAÇÃO E DESIGN
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MÍDIA E TECNOLOGIA

DAVID GUSTAVO POMPEI

**A CORRELAÇÃO PROCEDENTE ENTRE A COMPETÊNCIA EM
INFORMAÇÃO E MIDIÁTICA DOS AGENTES DO SISTEMA ÚNICO DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL DE PEDERNEIRAS/SP E A CONSECUÇÃO DA
VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL**

Bauru
2023

DAVID GUSTAVO POMPEI

**A CORRELAÇÃO PROCEDENTE ENTRE A COMPETÊNCIA EM
INFORMAÇÃO E MIDIÁTICA DOS AGENTES DO SISTEMA ÚNICO DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL DE PEDERNEIRAS/SP E A CONSECUÇÃO DA
VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL**

**Dissertação de Mestrado apresentada
ao Programa de Pós-Graduação em
Mídia e Tecnologia da Faculdade de
Arquitetura, Artes, Comunicação e
Design, Universidade Estadual Paulista
“Júlio de Mesquita Filho”, para
obtenção do título de Mestre.**

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Célia Maria Retz Godoy dos Santos

Coorientador: Prof. Dr. Marcelo Gallo

Bauru

2023

Pompei, David Gustavo.

A Correlação procedente entre a competência em informação e midiática dos agentes do Sistema Único de Assistência Social de Pederneiras/SP e a consecução da vigilância socioassistencial/ David Gustavo Pompei, 2023
126 f. : il.

Orientadora: Célia Maria Retz Godoy dos Santos

Dissertação (Mestrado)-Universidade Estadual Paulista (Unesp). Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Bauru, 2023

1. Sistema Telemático. 2. Competência em Informação (CoInfo)e midiática. 3. Assistência Social. 4. Vigilância Socioassistencial. I. Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design. II. Título.

IMPACTO POTENCIAL DESTA PESQUISA

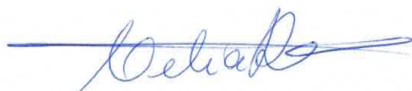
Esta pesquisa prevê impactos potenciais para a sociedade nos âmbitos social e econômico. A operacionalização da Assistência Social via utilização das mídias e tecnologias impacta diretamente na rapidez e flexibilidade de operacionalizações e na ampliação dos alcances territoriais, propiciando o reconhecimento mais ágil das necessidades da sociedade, e a proposição de soluções baseadas em diagnósticos sociais e políticas públicas. Especificamente, além da formação de recursos humanos capazes de correlacionarem o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e a Competência em Informação (CoInfo) e Midiática, essas operacionalizações permitem maior alcance aos direitos sociais dos usuários atendidos no município de Pederneiras/SP. Por essas razões, a significativa possibilidade de amplitude dos impactos econômicos e sociais viabilizados pela inclusão das mídias e tecnologias nas operacionalizações dialogam diretamente com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) relacionados à erradicação da pobreza (ODS 1), fome zero e agricultura sustentável (ODS 2), saúde e bem-estar (ODS 3), educação de qualidade (ODS 4), igualdade de gênero (ODS 5), trabalho decente e crescimento econômico (ODS 8), redução das desigualdades (ODS 10), paz, justiça e instituições eficazes (ODS 16) e parcerias e meios de implementação (ODS 17).

POTENTIAL IMPACT OF THIS RESEARCH

This research predicts potential impacts on society in the social and economic spheres. The operationalization of Social Assistance through the use of media and technologies impacts the time and flexibility of operations. Then, the expansion of territorial reach allows a more agile recognition of society's needs, and the proposition of solutions based on social diagnoses and public policies. Specifically, in addition to training human resources capable of correlating the Unified Social Assistance System (SUAS) and Competence in Information (CoInfo) and Media, these operations allow to expand the access of social rights of users in the municipality of Pederneiras/SP. For these reasons, the significant possibility of broadening the economic and social impacts by the inclusion of media and technologies in operations dialogue directly with the Sustainable Development Goals (SDG) related to the eradication of poverty (SDG 1), zero hunger and sustainable agriculture (SDG 2), health and well-being (SDG 3), quality education (SDG 4), gender equality (SDG 5), decent work and economic growth (SDG 8), reducing inequalities (SDG 10), peace, justice and effective institutions (SDG 16) and partnerships and means of implementation (SDG 17).

ATA DA DEFESA EM SESSÃO FECHADA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE DAVID GUSTAVO POMPEI, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MÍDIA E TECNOLOGIA, DA FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES, COMUNICAÇÃO E DESIGN.

Aos 03 dias do mês de março do ano de 2023, às 19:00 horas, no(a) Auditório da Seção Técnica de Pós-Graduação da FAAC, realizou-se a defesa de DISSERTAÇÃO DE MESTRADO de DAVID GUSTAVO POMPEI, intitulada **A correlação procedente entre a competência em informação e midiática dos agentes do sistema único de assistência social de Pederneiras/SP e a consecução da vigilância socioassistencial**. A Comissão Examinadora foi constituída pelos seguintes membros: Professora Doutora CELIA MARIA RETZ GODOY DOS SANTOS (Orientador(a) - Participação Presencial) do(a) Departamento de Comunicação Social da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design / Universidade Estadual Paulista, Professora Associada VÂNIA CRISTINA PIRES NOGUEIRA VALENTE (Participação Presencial) do(a) Departamento de Artes e Representação Gráfica da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design / Universidade Estadual Paulista, Professora Doutora MARIA INÊS FONTANA (Participação Presencial) do(a) Faculdade de Serviço Social / Instituição Toledo de Ensino/ITE. Após a exposição pelo mestrando e arguição pelos membros da Comissão Examinadora que participaram do ato, de forma presencial e/ou virtual, o discente recebeu o conceito final: Aprovado. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelo(a) Presidente(a) da Comissão Examinadora.



Professora Doutora CELIA MARIA RETZ GODOY DOS SANTOS

Dedico este trabalho à minha mãe Sonia Maria Mazeto Pompei por todo seu apoio, carinho, incentivo, compreensão e amor incondicional por toda minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente à minha orientadora, Professora Doutora Célia Maria Retz Godoy dos Santos, cuja dedicação e paciência serviram como pilares de sustentação para a conclusão deste trabalho.

Ao meu amigo e coorientador, Professor Doutor Marcelo Gallo, da Faculdade de Serviço Social da UNESP de Franca/SP, que me auxiliou na germinação das ideias no processo de desenvolvimento deste projeto.

Às Professoras Doutoras, Vânia Cristina Pires Valente e Maria Inês Fontana, por contribuírem com este trabalho compondo a banca de defesa, me deixando muito honrado.

Às colegas da Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social da Prefeitura Municipal de Pederneiras e das Organizações da Sociedade Civil, que foram fontes de apoio técnico durante todo o processo deste estudo.

Minha gratidão aos professores, colegas de turma, de trabalho e todos que me acompanharam nesta trajetória acadêmica, e que me estimularam a refletir, aprender e amadurecer.

Por último, agradeço à Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP e à Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design – FAAC, em especial ao Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia. Aqui é o cenário que não me deixa desistir de lutar por uma sociedade plural, inclusiva, cidadã e democrática.

Este é um trabalho de resistência para a continuidade do SUAS e aprimoramento da política pública de Assistência Social.

RESUMO

Neste presente estudo foi avaliada a correlação entre a Competência em Informação (ColInfo) e Midiática dos agentes interdisciplinares que atuam no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) do município de Pederneiras/SP e a consecução da Vigilância Socioassistencial, visando contribuir para a definição de diretrizes, planejamento e organização das ações realizadas nos territórios do município a partir do uso do sistema telemático (ST-SUAS). Os procedimentos metodológicos foram baseados em levantamentos bibliográficos e em pesquisa de campo para a identificação das experiências dos agentes com o referido sistema. Como resultado, destaca-se que a interpretação e apropriação dos dados do ST-SUAS contribuem para a expansão do conhecimento e o planejamento de intervenções qualificadas dos agentes, influenciando na ampliação das garantias dos direitos dos usuários. Ainda, a capacitação em ColInfo e Midiática destes agentes correlaciona-se diretamente com o método utilizado para a seleção e interpretação de dados, possibilitando intervenções mais propícias e adequadas às demandas e necessidades dos usuários, bem como para a ampliação da efetividade das competências da Vigilância Socioassistencial do município. Dessa forma, espera-se que os resultados disponibilizados nesta pesquisa possam contribuir significativamente para o avanço desta temática e possam servir como base para futuras pesquisas.

Palavras-chave: sistema telemático; competência em informação (ColInfo) e midiática; assistência social; vigilância socioassistencial.

ABSTRACT

The correlation between Information Competence (CoInfo) and Media of the interdisciplinary agents from the Unified Social Assistance System (SUAS) of Pederneiras/SP, and the achievement of Social Assistance Surveillance was evaluated in the present study. The goal of this research was to contribute to the definition of guidelines, planning and organization of actions performed in the municipality's territories using the telematic system (ST-SUAS). The methodological procedures were based on scientific literature review, and the field research was useful to identify the agents' experiences on the mentioned system. As a result, the interpretation and appropriation of ST-SUAS data contribute to the expansion of knowledge and the planning of qualified interventions by the agents, influencing on the guarantees of the users' rights. Furthermore, the training on CoInfo and Media is directly related to the method of selection and data interpretation, allowing more conducive and adequate interventions to the demands and needs of the users, as well as to increasing of the effectiveness of the Social Assistance Surveillance. For this reason, we hopefully expect that the results available on this research can contribute significantly to the advancement of this area, as well as being useful as a basis for future research.

Keywords: telematic system; Information Competence (CoInfo) and Media; social assistance; social assistance surveillance.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Principais competências da ColInfo	37
Figura 2	Impactos da AMI no SUAS e na sociedade	38
Figura 3	Ciclo de ações para a Competência em Informação (ColInfo)	46
Figura 4	Tela de cadastramento das famílias e demais funcionalidades	51
Figura 5	Tela da evolução dos atendimentos das famílias	52
Figura 6	Tela de vulnerabilidade educacional	52
Figura 7	Tela de ações coletivas	53
Figura 8	Tela de inscrição em cursos oferecidos à família atendida	53
Figura 9	Tela das condições habitacionais	54
Figura 10	Tela das condições de trabalho e rendimentos	54
Figura 11	Tela de programas sociais que as famílias estão inscritas	55
Figura 12	Tela dos benefícios eventuais concedidos às famílias	55
Figura 13	Tela de encaminhamentos para outros serviços de atendimento	56
Figura 14	Descumprimentos das condicionalidades dos programas sociais	57
Figura 15	Tela das condições de convivência familiar e comunitária	57
Figura 16	Tela das situações de violências vivenciadas nas famílias	58
Figura 17	Tela de histórico de medida socioeducativa na família	59
Figura 18	Histórico de acolhimento institucional de membros das famílias atendidas	59
Figura 19	Tela do Plano de Acompanhamento Familiar – PAF	60
Figura 20	Situações de vulnerabilidades apresentadas na família atendida	60
Figura 21	Tela de denúncias	61
Figura 22	Tela de geração de relatórios de gestão das informações	62
Figura 23	Painel de serviços territorializados, atendimentos e famílias atendidas	62
Figura 24	Universo da pesquisa	67
Figura 25	Tempo de atuação profissional	67
Figura 26	Perfil das pessoas pesquisadas	68
Figura 27	Formação profissional das pessoas pesquisadas	69
Figura 28	Gênero dos pesquisados	70
Figura 29	Frequência que utilizam o ST-SUAS	70
Figura 30	Finalidade de uso do ST-SUAS	71
Figura 31	Finalidades do ST-SUAS que consideram mais importantes	72
Figura 32	Avaliação do conteúdo do ST-SUAS	73
Figura 33	Avaliação da facilidade operacional do ST-SUAS	74
Figura 34	Facilitação oferecida pelo ST-SUAS	75
Figura 35	Justificativas sobre as facilitações do ST-SUAS	75
Figura 36	Facilitações do ST-SUAS para troca de informações e/ou comunicação	76
Figura 37	Justificativa para facilitações do ST-SUAS	77
Figura 38	Maior vantagem do ST-SUAS para a atuação profissional	78

Figura 39	Justificativas sobre a maior vantagem do ST-SUAS	79
Figura 40	Maior desvantagem do ST-SUAS	80
Figura 41	Importância do ST-SUAS	81
Figura 42	Justificativa sobre a importância do ST-SUAS	82
Figura 43	Competências em relação ao uso e conhecimento sobre o ST-SUAS	83
Figura 44	Justificativa das competências e conhecimento sobre o ST-SUAS	84
Figura 45	Formas de ampliar a competência e habilidade com o ST-SUAS	85
Figura 46	Sugestão para ampliar a competência e habilidade com o ST-SUAS	87
Figura 47	Outras formas utilizadas para a comunicação profissional	87
Figura 48	Justificativa sobre a forma mais eficaz para a atuação profissional	88
Figura 49	Linguagem utilizada pelos profissionais no ST-SUAS	90
Figura 50	Justificativa sobre a linguagem dos profissionais no ST-SUAS	91
Figura 51	Interferências da cultura organizacional no conjunto de práticas	92
Figura 52	Justificativa sobre as interferências da cultura organizacional	93
Figura 53	Contribuição do ST-SUAS para a proteção social e garantia de direitos	94
Figura 54	Contribuição do ST-SUAS para a proteção social e garantia de direitos	95
Figura 55	Principal contribuição do ST-SUAS para a Vigilância Socioassistencial	96
Figura 56	Justificativas da contribuição do ST-SUAS a Vigilância Socioassistencial	97

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Rede de proteção social básica do SUAS de Pederneiras/SP	23
Quadro 2	Rede de proteção social especial do SUAS de Pederneiras/SP	24
Quadro 3	Dimensões da dinâmica da plataformização	34
Quadro 4	Características das dimensões da competência informacional	39

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMI - Alfabetização Midiática e Informacional

CadÚnico - Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal

CID - Cadastro Internacional de Doença

CIT - Comissão Intergestores Tripartite

CNAS - Conselho Nacional de Assistência Social

CNSS - Conselho Nacional de Serviço Social

CoInfo - Competência em Informação

CPF - Cadastro de Pessoa Física

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

CREAS - Centro de Referência Especializado da Assistência Social

CTPS - Carteira de Trabalho e Previdência Social

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDHM - Índice de Desenvolvimento Humano Municipal

ILPI - Instituição de longa permanência para idosos

LBA - Legião Brasileira de Assistência

LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social

MDS - Ministério do Desenvolvimento Social

MDSA – Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário

NIS - Número de Inscrição Social

NOB-SUAS - Norma Operacional Básica do SUAS

PAEFI - Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

PAF - Plano de Acompanhamento Familiar

PAIF - Proteção e Atendimento Integral à Família

PIA - Planos Individualizados de Atendimento

PIB - Produto Interno Bruto

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

RG - Registro Geral

RMA - Registro Mensal de Atendimento

SCFV - Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

ST-SUAS - Sistema Telemático do SUAS de Pederneiras/SP

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

TIC - Tecnologias da Informação e da Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E AS MULTIMÍDIAS: CENÁRIOS E CONCEITOS	18
2.1	A política de Assistência Social brasileira: breve trajetória histórica	18
2.2	A inserção do SUAS no município de Pederneiras/SP	22
2.3	As multimídias no contexto do SUAS em Pederneiras/SP	24
3	PLATAFORMIZAÇÃO, SISTEMA TELEMÁTICO E A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E MIDIÁTICA	30
3.1	A Comunicação via mídias e sistema telemático	31
3.2	A Competência em Informação (CoInfo) e Midiática: aspectos técnicos, éticos e políticos	33
3.3	A perspectiva comunicativa interdisciplinar e os possíveis impactos no SUAS	40
4	O ST-SUAS DE PEDERNEIRAS: ARQUITETURA E FUNÇÕES	47
4.1	Breve descrição do ST-SUAS	47
4.2	Funcionalidades e operacionalização	50
5	A PESQUISA DE CAMPO: MÉTODOS, RESULTADOS E DISCUSSÃO	64
5.1	Os procedimentos da investigação	64
5.2	Resultados e discussão	66
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	99
	REFERÊNCIAS	104
	APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE PESQUISA DO GOOGLE FORMS COM TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE	109
	ANEXO A — DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DE SUPERIORES	122
	ANEXO B – PARECER COSUBSTANCIADO DO CEP	123

1 INTRODUÇÃO

Como parte integrante do tripé da Seguridade Social, composto pelas políticas públicas de Saúde, Assistência Social e Previdência Social, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é um salto qualitativo efetivado no início da primeira década do século XXI em termos de fortalecimento da gestão da Assistência Social, qualificação dos serviços e organização setorial para mediar o alcance dos direitos sociais previstos na Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), que também efetivou a Assistência Social enquanto política pública e a inseriu no campo dos direitos sociais.

É importante ressaltar que a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) foi a responsável inicial para a definição do objeto de ação da Assistência Social, que a partir de então, não mais deveria ser operacionalizada como privilégio assistencialista e clientelista à população pauperizada e marginalizada, como foi executada desde a Velha República do Estado brasileiro. Esse marco significou um grande avanço na constituição da cidadania e propiciou condições de rompimentos expressivos da situação de miséria que o povo brasileiro enfrentava e que, através de programas sociais e extensão de sua cobertura no âmbito das políticas públicas, trouxeram novas possibilidades de sua operacionalização.

Neste sentido, os avanços que transformaram a política de Assistência Social em um sistema único de atendimento à população, significa a incorporação das demandas sociais históricas da classe trabalhadora pelo Estado de Direito e é fruto de reflexões coletivas entre pesquisadores, professores, alunos, especialistas e trabalhadores que estudaram profundamente as políticas e as práticas assistenciais e se empenharam fortemente, desde o processo de redemocratização do Brasil, na segunda metade da década de 1980, até os dias de hoje, para reduzir as desigualdades sociais brasileiras através da proteção social pública e da defesa de direitos.

Assim, para o desenvolvimento de capacidades e meios de gestão do SUAS, a Norma Operacional Básica de 2005 (BRASIL, 2005) estabeleceu três funções que só se realizam por meio da interação e complementaridade entre si, que são: a **Vigilância Socioassistencial**, a Proteção Social e a Defesa de Direitos.

Vale ressaltar que a Vigilância Socioassistencial é a função propulsora das demais, uma vez que deve produzir e organizar dados, indicadores, informações e

análises que contribuam para o caráter preventivo e proativo da política de Assistência Social, assim como para a redução dos agravos sociais, fortalecendo a capacidade das demais funções mediante estudos, planos e diagnósticos, que por sua vez, devem ser capazes de ampliar o conhecimento sobre a realidade dos territórios e as necessidades específicas da população (BRASIL, 2013b).

Portanto, a Vigilância Socioassistencial tem um papel fundamental para a execução e gestão da Assistência Social, pois auxilia na definição de diretrizes para o planejamento e organização das ações realizadas nos territórios, bem como contribui com a própria condução dos serviços, produzindo informações sobre o tipo, volume, localização, qualidade das ofertas de atendimento, possibilidades de financiamento e condições de acesso aos serviços, benefícios, programas e projetos.

Como é possível observar, a instauração do SUAS coincide com um dos maiores avanços no campo tecnológico e infocomunicacional do século XXI, que é a internet. Isso se dá principalmente porque ela disponibiliza uma série de serviços e é, cada vez mais, usada sistematicamente pela sociedade. A partir dela e com o surgimento dos sistemas informatizados e das multimídias, foram implementadas extraordinárias ferramentas de auxílio, dentre elas o sistema telemático (ST-SUAS), utilizado para executar e gerir os serviços inerentes à Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social do município de Pederneiras/SP, alterando o processo de relacionamento pessoal e social do ecossistema comunicacional que, por consequência, também modificou toda atuação entre os agentes, em maior ou menor escala, incluindo os usuários do SUAS, isto é, a população que necessita desta política pública.

A partir disso, o presente estudo se faz relevante diante da observação das dificuldades constatadas na operacionalização dos serviços do SUAS pelos profissionais que atuam na rede de serviços, especialmente em relação à utilização do ST-SUAS da Secretaria de Desenvolvimento e Assistência Social de Pederneiras/SP e dos meios midiáticos, bem como no que se refere à qualidade da comunicação entre os profissionais e gestores que operacionalizam as ações voltadas à proteção social e garantia de direitos.

Neste sentido, o objetivo do estudo foi verificar a correlação existente entre a Competência em Informação (CoInfo) e Midiática dos agentes interdisciplinares que atuam com o sistema telemático (ST-SUAS) do SUAS (Sistema Único de Assistência

Social) do município de Pederneiras/SP e a consecução da Vigilância Socioassistencial da instituição, pois a partir dos incidentes levantados, acredita-se ser possível proporcionar condições técnicas para a produção de dados confiáveis por meio do aperfeiçoamento dos recursos humanos especializados, com competências em informação, midiática e comunicação para que a vigilância socioassistencial seja mais efetiva.

Assim, na seção 2, **“A política de assistência social e as multimídias: cenários e conceitos”**, apresenta-se um recorte sobre a política pública de Assistência Social brasileira e alguns aportes sobre a inserção do SUAS em Pederneiras/SP para contextualizar o leitor ao assunto estudado.

Já a seção 3, **“Plataformização, sistema telemático e a Competência em Informação e midiática”**, traz uma discussão sobre a transformação que as tecnologias digitais provocaram na ampliação e processamento de extensas quantidades de dados e na obtenção de informações a partir de redes, bem como para facilitações no campo operacional, a partir disponibilização de variados aportes teóricos sobre a temática.

Para isso, debruça-se sobre as teorias de Poell, Nieborg e Van Dijck (2020), que definem a plataformização como uma movimentação contemporânea que envolve as infraestruturas, processos econômicos, estruturas governamentais em diferentes setores e esferas da vida, que contribuem, influenciam e reorganizam as práticas e imaginários culturais.

E ainda, aborda-se a comunicação e os aspectos relevantes da Competência em Informação (ColInfo) e Midiática, perpassando pela reflexão sobre a teoria de Valente e Belluzzo (2020), as quais a destacam como a tecnologia da informação e da comunicação (TIC) que interfere nos processos cognitivos de uso e acesso aos dados por meio de uma visão integrada, contribuindo para o aprendizado e exercício da cidadania.

Além disso, traz reflexões acerca da natureza relacional da comunicação, de acordo com a teoria de França (2016), em que se discute o processo de significação a partir do “compartilhamento de sentidos”, visto que a comunicação intercede em três dimensões (interacional, a simbólica e o contexto social, cultural e econômico), além de ser interdisciplinar.

Na seção 4, “**O ST-SUAS de Pederneiras: arquitetura e funções**”, relata-se mais objetivamente sobre o sistema telemático do SUAS no município de Pederneiras (ST-SUAS), apresentando um pouco sobre sua estrutura e funções.

Em seguida, na seção 5, “**A pesquisa de campo: métodos, resultados e discussão**”, exibe-se tanto a metodologia e os procedimentos de investigação do estudo como os resultados da pesquisa aplicada, representando-os em gráficos e infográficos um conjunto de dados, a fim de facilitar a compreensão das informações apresentadas nesse conjunto. Ainda nesta parte, discute-se os resultados de forma imparcial e de acordo com os referenciais teóricos expostos sobre o assunto.

Por fim, na seção 6, são apresentadas as “**Considerações finais**”, que respondem o problema central do estudo e trazem uma síntese de argumentos, já tratados anteriormente, mas que resumidamente expõe que a ColInfo dos agentes interdisciplinares tem uma correlação direta com as potencialidades e escopo das atividades do ST-SUAS, ajudando na criação de soluções das demandas dos públicos de interesse, de modo a ampliar a efetividade da Vigilância Socioassistencial e as possibilidades de acesso aos direitos sociais e humanos dos usuários.

Vale destacar que não existe um final para essa discussão, nem uma verdade absoluta e incontestável para o assunto, mas com este estudo, espera-se ter promovido alguma reflexão sobre o ST-SUAS e sua correlação com a competência dos agentes que usam e interagem com ele.

2 A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E AS MULTIMÍDIAS: CENÁRIOS E CONCEITOS

Este capítulo versa brevemente sobre a trajetória da política de Assistência Social brasileira e os marcos históricos e legais que a compõem, até sua formalização enquanto política pública inscrita no campo dos direitos sociais e humanos nas décadas de 80 e 90, quando mais tarde na década de 2000 se tornou um sistema único de atendimento em nível nacional (SUAS). A partir desse marco, os processos de produção, análise e utilização de informações, ganharam relevância na medida em que as ações possibilitaram processos e resultados mais condizentes com as expectativas e necessidades da população em geral e, em especial, dos segmentos sociais mais vulneráveis da sociedade.

Neste sentido, com o avanço das tecnologias, algumas ferramentas tecnológicas e digitais multimídias passaram a ser implantadas e utilizadas nos serviços, dada a imensa demanda, complexidade dos cenários e a diversidade do território brasileiro. Para facilitar a operacionalização do SUAS no município de Pederneiras/SP, além das multimídias projetadas pelo governo federal, também se passou a utilizar um serviço telemático (ST-SUAS) que através dos atendimentos, permitisse um retrato panorâmico dos setores para auxiliar na sua operacionalização e gestão com maior qualidade, celeridade e com vistas ao alcance dos direitos sociais da população atendida.

2.1 A política de Assistência Social brasileira: breve trajetória histórica

A política pública de Assistência Social brasileira sofreu profundas transformações em sua história. Começou a ser discutida na velha república em 1898, para atender o grande número de pessoas em situação de miséria, especialmente após a libertação dos escravos, que foram excluídos e viviam precárias condições de subsistência e trabalho. Mais adiante, em 1938, sob a ditadura do Estado Novo de Getúlio Vargas, primeiramente de modo informal e depois a partir de decreto, foi criado o Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS), vinculado ao Ministério da Educação e Saúde, com o propósito de atender os “desamparados” e os “mais desfavorecidos”, que em verdade eram os trabalhadores informais sem a cobertura da Previdência Social recém criada, os egressos da II

Guerra Mundial e/ou seus familiares, e, ainda, as mulheres, crianças e jovens necessitados (SPOSATI, 2004, p. 14).

Com a finalidade de amparar os soldados brasileiros que lutaram na II Guerra Mundial, em 1942 surgiu a Legião Brasileira de Assistência (LBA), fundada pela primeira dama do Brasil, Sra. Darcy Vargas, com a ideia de reforçar o sentido patriótico, com o apoio de outras mulheres de militares do alto escalão e demais “damas da sociedade”, em um período em que não se pensava em relações democráticas ou presença da voz das pessoas que necessitavam da Assistência Social. Era realizada de forma compensatória àqueles que não possuíam meios de prover sua subsistência ou em situações de calamidades. Eram apenas atos de vontade dos mais favorecidos e não de direito de cidadania (SPOSATI, 2004). A Assistência Social, nesse período, era ditada por valores e interesses morais e religiosos, baseada no favorecimento de alguns poucos eleitos, mediante práticas clientelistas, populistas e de interesse eleitoreiro (PEREIRA, 2007a).

Em sua trajetória, a Assistência Social caminhou primeiro através da tecnocracia e não pela democracia, tencionou seu caráter político populista buscando novas propostas através da luta de seus trabalhadores que se puseram em debates, criaram documentos, posicionamentos e proposições, que motivaram sua previsão e reconhecimento como direito na Constituição Federal de 1988, considerada cidadã após 21 anos de ditadura militar (1964-1985). Posteriormente à promulgação da Carta Magna, a política pública de Assistência Social tornou-se parte do modelo de Seguridade Social, em conjunto com a Previdência Social e a Saúde, prevendo-se nesse momento, a retirada de seu caráter compensatório aos trabalhadores registrados. A Constituição Federal de 1988 foi um marco para os movimentos de descentralização e democratização das políticas sociais que, segundo Degenszajn (2008, p. 2009), foi capaz de impulsionar uma nova relação entre Estado e sociedade civil, “fortalecendo demandas populares e o reconhecimento de novos interlocutores políticos”.

Mesmo assim, a Assistência Social passou por diversos escândalos políticos com a família Collor no início da década de 90; nos âmbitos estadual e federal, foi amadoramente operacionalizada por primeiras damas dos municípios brasileiros, que limitadas às capacidades herdadas da política populista, compensatória e clientelista, faziam pulsar sua prática por meio da filantropia, o que não significava incapacidade governamental, uma vez que já era uma política pública, direito do

cidadão e dever do Estado. Todavia, o caráter emergencial, dito assistencialista, eram respostas estatais eventuais e fragmentadas que reforçaram a subalternização da população que dela necessitava (SPOSATI *et al.*, 2008).

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) teve sua promulgação em 1993, no governo Itamar Franco, após a aprovação de um projeto de lei redigido pelo poder executivo. A LOAS (BRASIL, 1993) permitiu uma ampliação dos direitos já existentes, revolucionou o pensamento jurídico, político, redefiniu leis, teorias e filosofias (PEREIRA, 2007a) e ocasionou o fechamento da LBA em 1995.

No período de 2004 a 2007, no governo de Luiz Inácio Lula da Silva, o SUAS foi aprovado pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), via Resolução 145/2004 (BRASIL, 2004), e a Secretaria Nacional de Assistência Social e Combate à Fome (que viria a se tornar Ministério), se tornou responsável pela elaboração da Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004) (BRASIL, 2004, 2005), enquanto um sistema único a ser operacionalizado em todo território nacional, respeitando as recomendações da IV Conferência Nacional da Assistência Social. Segundo Pereira (2007a), houve um avanço democrático na política de Assistência Social nesse período, processo que contou com a participação de renomados cientistas, agentes políticos e representantes da sociedade civil.

No ano de 2005, a Norma Operacional Básica do SUAS (NOB-SUAS) regulamentou a operacionalização da gestão da Assistência Social (BRASIL, 2005), sendo atualizada posteriormente, em 2012 (BRASIL, 2012), com o objetivo de buscar seu aprimoramento. Segundo Figueiredo (2011), o SUAS apontou novas perspectivas para a gestão, financiamento e controle social e ressaltou o campo da informação, monitoramento e avaliação como meios estratégicos para melhor atuação no que se refere às políticas sociais.

Essa trajetória se faz relevante para se compreender que o SUAS é a expressão máxima, até a atualidade, da institucionalização no Estado, das provisões estabelecidas pela Constituição de 1988, no que se refere à Assistência Social. Apesar de ser legalmente instituída somente em 2011, pela Lei Federal nº12.435/2011, no governo Dilma Rousseff, e, em seguida incorporada à LOAS - Lei Federal nº8.742/1993, tem como marcas de sua operacionalização, a defesa da

dignidade humana, da justiça social e dos direitos humanos e sociais, direcionados para a proteção social¹ distributiva.

O SUAS, portanto, em sua configuração legal, é um sistema público não contributivo, descentralizado e participativo, que tem por função a gestão do conteúdo específico da Assistência Social de forma compartilhada entre os três entes federados, de modo articulado e complementar, que operam a proteção social, fundamentado na Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2004, 2005), que orienta-se pela unidade de propósitos, principalmente quanto ao alcance de direitos pelos usuários dos serviços, regulando em todo o território nacional, a hierarquia, os vínculos e as responsabilidades do sistema-cidadão de serviços, benefícios, programas, projetos e ações de caráter permanente e/ou eventual, sob critério universal e lógica de ação em rede hierarquizada nas três esferas de governo.

Para tanto, o SUAS deve respeitar a diversidade das regiões, decorrente de características culturais, socioeconômicas e políticas em cada esfera de gestão, a realidade das cidades e da sua população urbana e rural, bem como reconhecer que as diferenças e desigualdades regionais e municipais que condicionam os padrões de cobertura do sistema e os seus diferentes níveis de gestão, que devem ser considerados no planejamento e execução das ações, articulando sua dinâmica às organizações e entidades (públicas e privadas) que configuram a rede de serviços.

De acordo com a PNAS/2004 (BRASIL, 2004, 2005), são funções da Assistência Social: a proteção social hierarquizada entre proteção básica e especial, a vigilância social e a defesa dos direitos socioassistenciais. Especificamente a Vigilância Socioassistencial, estabelecida pela Norma operacional Básica do SUAS (BRASIL, 2012), consiste no desenvolvimento da capacidade e de meios de gestão assumidos pelo órgão público gestor da Assistência Social para conhecer a presença das formas de vulnerabilidade social da população e do território pelo qual é responsável. Tem como função produzir e sistematizar as informações, construir indicadores e índices territorializados das situações de vulnerabilidade, risco pessoal e social que incidem sobre famílias e pessoas nos diferentes ciclos de vida

¹A proteção social é um conjunto amplo que engloba a seguridade social. Em poucas palavras, significa garantia às políticas sociais previstas em lei, como é o caso da Saúde, da Educação, Moradia, Trabalho, e Previdência Social (esta última contributiva) etc. É também um sistema programático de segurança contra riscos, circunstâncias, perdas e danos sociais, cujas ocorrências afetam negativamente a vida dos cidadãos. Não é, portanto, sinônimo de tutela do Estado, mas garantias legais que provêm os mínimos sociais de subsistência para pessoas que não tem condições de prover, através do próprio trabalho, o seu sustento e de sua família, especialmente pessoas idosas e/ou com deficiência (PEREIRA, 2007b, p.16).

(crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos), que lhes impossibilite sua autonomia e integridade, a partir das fragilidades de sua existência, bem como exerce a vigilância sobre os padrões dos serviços, com o propósito final de proteção social e garantia de direitos.

2.2 A inserção do SUAS no município de Pederneiras/SP

Localizada no centro-oeste paulista, na região de Bauru, Pederneiras é um município de pequeno porte, com 727,482 metros quadrados de território e uma população estimada de 47.523 habitantes, com densidade demográfica de 56,92 habitantes por quilômetro quadrado, segundo os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022). No que se refere à ocupação e economia, a maior parte do Produto Interno Bruto (PIB) municipal é proveniente da indústria, comércio e produção rural local. O salário médio mensal dos habitantes é de 2.6 salários-mínimos e a proporção de pessoas ocupadas em relação ao total populacional é de 27%. Ademais, considerando os domicílios com rendimentos mensais de até meio salário-mínimo por pessoa, consiste em 32,7% da população, o que colocava o município na posição de 244 das 645 cidades do estado de São Paulo e em 4.111 dos 5.570 municípios do Brasil (IBGE, 2022).

Com base nos dados do Censo demográfico do IBGE do ano de 2000 (a última divulgada pelo órgão), cuja incidência da pobreza no município atingia uma variável percentual entre o limite inferior de 20,75% e limite superior de 34,65%, é que se inferiu o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM), de acordo com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). Essa medida resume o progresso a longo prazo em três dimensões básicas do desenvolvimento humano: renda, educação e saúde, oferecendo um contraponto ao indicador do Produto Interno Bruto (PIB) per capita, que considera apenas a dimensão econômica do desenvolvimento (PNUD, 2010) e que norteou a implantação do SUAS no município de Pederneiras, no ano de 2005.

Seguindo a padronização dos serviços em conformidade com o extinto Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e, de acordo com o demonstrativo do Censo demográfico do IBGE de 2000, o município saltou de um indicador de 0,663 para o patamar de 0,739 em 2010 (IBGE, 2022), período esse

que registra as intervenções da política de Assistência Social no município a partir dos marcos legais do SUAS.

O primeiro equipamento de atendimento do SUAS implantado no município foi o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)², do bairro Cidade Nova, no ano de 2006. Está localizado em um território considerado de maior risco e vulnerabilidade social, que na época, para sua implantação, foi realizado um estudo socioeconômico censitário em sua área de abrangência, que era composta pelos bairros: Cidade Nova, Maria Elena Pereira Bertolini, Jaime Bigeli, Vicente Juliano Minguili, Parque da Colina e Figueira e Paturis, em área rural. Ainda não se operacionalizava o SUAS via atendimentos informatizados e digitais, mas o trabalho em rede de serviços foi bastante articulado entre os profissionais, pautados na PNAS/2004 (BRASIL, 2004, 2005), que orientava a implantação dos serviços, bem como o SUAS deveria ser operacionalizado.

No ano de 2011, foi implantado oficialmente o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), que ampliou a rede de proteção social do SUAS no município e organizou definitivamente os padrões de serviços de proteção social básica e especial de média e alta complexidade. Observa-se nos quadros 1 e 2, a organização da rede de proteção social do município, sendo subdivididos em serviços de proteção básica com oito unidades e proteção especial com cinco unidades.

Quadro 1 - Rede de proteção social básica do SUAS de Pederneiras/SP

Serviços de Proteção Básica	Quantidade	Mantenedor
Unidade de Atendimento Social (Órgão Gestor)	1	Público
CRAS – Centro de Referência de Assistência Social	1	Público
Inclusão Produtiva	2	Público
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para crianças e adolescentes	1	Público
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para crianças e adolescentes	1	Privado
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para idosos	2	Privado

Fonte: Autoria própria, 2022.

²O CRAS é uma unidade pública de base territorial que visa a emancipação social das famílias, propiciando o exercício de cidadania no âmbito familiar e comunitário. Surgiu a partir da implantação do SUAS como meio de territorialização do atendimento da Política Nacional de Assistência Social e neste âmbito, promover o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários através de informação, orientação e atendimento às famílias e indivíduos na garantia de seus direitos sociais, tornando-se o local adequado para a implantação de planos, programas e projetos emancipatórios (BRASIL, 2004).

Quadro 2 - Rede de proteção social especial do SUAS de Pederneiras/SP

Serviços de Proteção Especial de média e alta complexidade	Quantidade	Mantenedor
CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social	1	Público
Unidade de acolhimento infanto-juvenil	1	Público
Unidade de acolhimento para pessoas adultas	1	Público
Instituição de longa permanência para pessoas idosas – (ILPI)	1	Público
Serviço de proteção social especial para pessoas com deficiência idosas e suas famílias	1	Privado

Fonte: Autoria própria, 2022

Até o ano de 2017, manteve-se esta estrutura de organização dos serviços e no mês de maio do mesmo ano, foi implantado o setor da Vigilância Socioassistencial integrante à Secretaria de Desenvolvimento e Assistência Social do município, em conformidade com o PNAS/2004 (BRASIL, 2004, 2005) e em atenção ao plano decenal (2005-2015) da Assistência Social, elaborado pela Secretaria. Neste âmbito, mesmo com um atraso de dois anos, um novo estágio foi atingido pela política de Assistência Social municipal, uma vez que, com a implantação da Vigilância Socioassistencial iniciava-se a abertura para dar maior visibilidade aos desafios de gestão e operacionalização da política, especialmente no que se referia ao fortalecimento da gestão e qualificação dos serviços, cujos enfrentamentos pressupunham sua organização efetiva, bem como o desenvolvimento de capacidades de planejamento no âmbito da garantia ou mediação do acesso aos direitos sociais específicos, dos quais se tratam a proteção social (BRASIL, 2013a).

2.3 As multimídias no contexto do SUAS em Pederneiras/SP

Os processos de produção, análise e utilização de informações ganharam relevância na medida em que as ações possibilitaram processos e resultados mais condizentes com as expectativas e necessidades da população em geral e, em especial, dos segmentos sociais mais vulneráveis da sociedade. Neste sentido, o extinto Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA), já havia criado ferramentas tecnológicas e digitais, como: blogs, sites, canal de vídeos via YouTube, cadastros e prontuários eletrônicos, portal de informações da rede SUAS, sistemas

de acompanhamento de gestão, aplicativos, redes sociais, bem como o núcleo de educação a distância e outros mecanismos. Assim, dada a imensidão da demanda, a complexidade dos cenários e a diversidade de territórios, a gestão do SUAS começou a pensar em utilizar efetivamente uma ferramenta que permitisse um retrato panorâmico do setor para auxiliar na sua gestão, com maior qualidade e celeridade.

No campo operacional do SUAS, a partir do ano de 2020, a Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social de Pederneiras optou por utilizar um software desenvolvido para condensar informações para o exercício da política de Assistência Social, para que as mais importantes ferramentas eletrônicas do Ministério fossem alimentadas com as informações municipais pelas equipes profissionais de execução e gestão a cargo do setor de Vigilância Socioassistencial.

Neste trato, supunha-se que o mais relevante desse sistema é que, a partir das informações condensadas e da comunicação entre os agentes de atendimento, a população usuária dos serviços da Assistência Social teria maior possibilidade de alcance de seus direitos sociais através de ações resolutivas das equipes interdisciplinares das proteções básica e especial, pois tal ferramenta possibilita, além de registrar atendimentos e acompanhamento das famílias atendidas pelos profissionais da rede de serviços, facilitar também a organização e as informações registradas por eles, criando históricos de todos os serviços e todas as ações realizadas, como: participação em ações coletivas, encaminhamentos, benefícios concedidos, acolhidas e evoluções de acompanhamento, bem como articula a interlocução entre os agentes das equipes.

Além disso, os operadores da Vigilância Socioassistencial importam a base de dados das famílias do Cadastro Único do Governo Federal e organizam numa base única, para todos os equipamentos socioassistenciais do município (públicos e privados), permitindo a integração e o conhecimento da vida dos usuários da rede de serviços. Assim, a partir desse sistema, foi possível produzir informações para a criação de planos de atendimento e acompanhamento individual e familiar; registro do diagnóstico inicial; definição das potencialidades e vulnerabilidades das famílias; dos objetivos, estratégias e recursos a serem mobilizados pelos profissionais dos serviços nos territórios do município, bem como o registro de avaliações periódicas de todas as ações.

De tal modo, esse sistema é utilizado na execução dos serviços, gerando informações territorializadas, sistematizando os dados e facilitando a implementação das atividades da Vigilância Socioassistencial do SUAS, a partir do mapa do município. É um sistema que, neste estudo, denomina-se telemático, pois se refere a um conjunto de tecnologias da informação e da comunicação resultante da junção entre os recursos das telecomunicações e da informática, o qual possibilita o processamento, a compressão, o armazenamento e a comunicação de uma enorme quantidade de dados (nos formatos de texto, imagem e som), em curto período, entre usuários localizados em qualquer ponto do município.

Por meio desse, o qual denomina-se aqui de ST-SUAS, é possível identificar onde estão as famílias atendidas e assistidas; a distribuição dos programas sociais; as maiores incidências de situações de vulnerabilidade, risco social e violência; enfim, oferece um elenco de informações que garante a integração entre os equipamentos de atendimento, possibilita encaminhar os procedimentos e as notificações aos profissionais que atuam na área, agiliza as respostas entre os parceiros do atendimento e cria um banco de dados que registra todos os relatos e elementos dos atendimentos, no prontuário eletrônico. Como aponta Jannuzzi (2002, p. 53):

Procurando adaptar-se a esse novo contexto institucional na formulação e avaliação de políticas públicas, municípios e agências governamentais têm investido tempo, recursos humanos e financeiros na organização de sistemas de informações estatísticas municipais, em alguns casos bastante sofisticados, com interfaces para sistemas de georreferenciamento, pacotes estatísticos, construção de indicadores sintéticos para diagnóstico social e focalização de políticas.

Raichelis (2010), por sua vez, destaca que as transformações contemporâneas que afetam o mundo do trabalho, seus processos e sujeitos, provocam redefinições profundas no Estado e nas políticas sociais, desencadeando novas requisições, demandas e possibilidades laborais neste âmbito. Essas inovações provocadas pela facilitação da mídia digital interferem não só no cenário das interações com os outros, mas também nas dimensões culturais, econômicas, legais e políticas, como afirmam Jenkins, Green e Ford (2014, p. 25):

[...] as facilitações da mídia digital funcionam como catalisadoras para a reconceitualização de outros aspectos da cultura, exigindo que sejam repensadas as relações sociais, que imaginemos de outro modo a participação cultural e política, que as expectativas econômicas sejam revistas e que se reconfigurem as estruturas legais.

Nota-se, portanto, que na sociedade global da informação de crescente concorrência, que exige rapidez, flexibilidade e alta percepção das organizações, a abrangência é cada vez maior para o uso dos sistemas telemáticos, os quais dão apoio às decisões, são suportes na solução de problemas e trazem como proposta o processamento de informações para reduzir a incerteza, resolver conflitos e buscar dados que subsidiam os conhecimentos e/ou produções. Eles servem para registrar e armazenar de maneira segura, organizada e padronizada, os dados, além de poder gerenciá-los em grande volume, se caracterizando como um repositório sistêmico de dados. Mais do que isso, o dinamismo e a socialização advindos destas formas de tecnologias têm provocado transformações no próprio ser humano, assim como na expansão das redes de comunicação que contribuem efetivamente para as relações sociais.

As possibilidades desses novos sistemas de gestão ainda estão em construção e é um processo que se alimenta no próprio processo. Isto é, dependem de dados confiáveis para o aperfeiçoamento das rotinas, de recursos humanos especializados com competências para o armazenamento e atualização das novidades tecnológicas e de pessoas com visão ampla, capazes de inovar, criar soluções inteligentes e contribuir com as demandas dos públicos de interesse em suas necessidades específicas. Segundo North (2010), gerenciar uma organização orientada para o conhecimento, significa empregar recursos para aumentar a eficiência e renovar a qualidade, gerando saberes com base nos dados e transformando-os em vantagens, que ao serem mensuradas, trarão êxitos nas atividades.

Cabe ainda destacar, conforme a ótica de Belluzzo (2018), que a informação deve ser considerada um bem social a ser compartilhado, e as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) que as armazena e as transfere para as pessoas, são elementos fundamentais nas políticas públicas. Nesta mesma linha de

raciocínio, os estudiosos Silva, Ottonicar e Yafushi (2017, p. 604) consideram que as TIC trazem:

[...] maior transparência política nas sociedades democráticas ao possibilitar o acesso à informação em diferentes mídias e suportes. Entretanto, o acesso à informação é apenas uma etapa do processo de aplicação do conhecimento na realidade, levando em conta que, para além das TIC, existe um indivíduo capaz de interpretar e criar significados, a partir da leitura e releitura que faz das informações disponíveis pela sociedade.

E ainda, analisando o termo “telemática” de maneira específica, vemos que este resulta da junção das palavras telecomunicação (serviços de telefonia, fibra óptica, satélite, cabo etc.) e informática (softwares, computadores, sistemas de redes, periféricos etc.), ou seja, se refere a qualquer sistema que transmite dados pela rede, seja em formato de texto, imagem ou som. Este termo foi utilizado pela primeira vez em um relatório destinado ao governo francês no final da década de 1970 (NORA; MINC, 1978), como resultado de um trabalho solicitado pela presidência da república para fazer progredir a reflexão sobre como conduzir a informatização na sociedade. Em outras palavras, Silva (2002) pontua que telemática é a tecnologia que permite a comunicação a distância entre serviços de informática, por meio de redes de telecomunicações.

Assim, considerando a telemática presente no software utilizado para a comunicação profissional e gestão dos serviços ofertados pelo SUAS de Pederneiras (ST-SUAS), bem como a Assistência Social, enquanto política pública inscrita no campo dos direitos sociais, observa-se que a prática de sua operacionalização pelas equipes dos serviços depende também da forma como esses profissionais ou agentes dessa rede, se comunicam, interagem, fornecem dados e a partir de seus sentidos e intencionalidades os transformam em conhecimento e *expertise* para atuar de forma eficiente e ética, no oferecimento dos serviços da Assistência Social.

Por sua vez, estas contribuições causadas pela atuação profissional e gestão dos serviços, concomitantemente vão também produzir transformações positivas na sociedade, seja estimulando a capacitação reflexiva e crítica das pessoas, produzindo conhecimentos independentes ou ampliando as competências para se

adaptar aos métodos e as formas de se decidir sobre as mudanças sociais (VALENTE; BELLUZZO, 2020, p. 26).

Portanto, há que se pensar a execução da Assistência Social no município de Pederneiras, enquanto uma política pública composta por múltiplas disciplinas e áreas do conhecimento, que se utilizam das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) por meio de uma rede informacional e midiática de serviços. E, para além disso, há também de se absorver que o objeto empírico dessas relações, que compõem esse serviço público único, inter-relacionado pela comunicação, operacionalmente tem a possibilidade de apropriação das ferramentas tecnológicas, criam práticas sociais e fomentam outros espaços, que embora possam ser contraditórios, também contribuem para a emancipação dos indivíduos (VELOSO, 2011, p. 132). Por isso, no próximo capítulo, discutimos um pouco sobre a plataformização e a Competência em Informação (CoInfo) e Midiática.

3 PLATAFORMIZAÇÃO, SISTEMA TELEMÁTICO E A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E MUDIÁTICA

O mundo contemporâneo, na última década, após a expansão da banda larga, ganhou impulso na comunicação, pois a conexão entre diferentes agentes públicos, empresariais, sociais e culturais permitiu - via Internet sem fio - a construção de vários ecossistemas que incluem pessoas, dados, organizações e coisas. As tecnologias de análises também ampliaram o processamento de extensas quantidades de dados e de obtenção de informações a partir dessas redes e, diante dessas possibilidades, essas novas formas de se lidar com os efeitos das redes trouxeram a facilidade para o monitoramento de eventos, fatos, situações, pessoas e identificação de padrões que podem sugerir e/ou apoiar decisões, *insights* e a orquestração de recursos ou, ainda, promover ações coordenadas entre os participantes dos ecossistemas.

No caso do ST-SUAS, sistema telemático de Pederneiras, foco deste estudo, ao se utilizar de uma plataforma digital, a instituição pode se conectar com parceiros e usuários, compartilhar dados, cocriar ações, combinar serviços e estabelecer relações mais produtivas a partir da plataforma, que, conforme Poell, Nieborg e Van Dijck (2020, p. 2), é definida como um processo contemporâneo que envolve a “penetração de infraestruturas, processos econômicos e estruturas governamentais das plataformas digitais, em diferentes setores econômicos e esferas da vida”, contribuindo e influenciando a reorganização de práticas e imaginários culturais em torno dessas.

Neste sentido, é importante discutir a comunicação na gestão das instituições públicas e ainda a Competência em Informação (CoInfo) e Mudiática, aspectos que vamos relacionar e refletir a partir dos dados da pesquisa empírica realizada junto aos agentes da rede.

Destaca-se que a CoInfo apresenta diferentes concepções, tais como a digital com ênfase na tecnologia da informação e da comunicação (TIC); a informação propriamente dita, que se refere aos processos cognitivos do uso e acesso aos dados do ST-SUAS, por exemplo; e a social, que destaca a inclusão por meio de uma visão integrada de aprendizado ao longo da vida e exercício da cidadania.

3.1 A Comunicação via mídias e sistema telemático

Considerando a perspectiva pragmatista da comunicação, apontada por França (2016), observa-se que a busca nas ações humanas em sua dimensão empírica, nos estimula a tomar os objetos (produtos, situações, acontecimentos) em seu contexto mais amplo e a nos atentar para o encadeamento e desdobramento das ações, buscando apreender a realidade em seu permanente movimento, pois o objeto de estudos da comunicação é a “ideia de comunicação”: um conceito, com a ajuda do qual, se distingue e apreende no campo do empírico.

Uma vez que envolve a questão da midiatização e da teorização da mídia como agente de mudança social e cultural, Hjarvard (2012) diz que uma parte significativa da sua influência, enquanto transporte de informação, é decorrente do fato de ela ter se tornado um componente do próprio funcionamento das instituições. De tal modo, em todas as instâncias sociais, a mídia interfere e as submete a sua própria lógica.

Nesse sentido, a mídia é, ao mesmo tempo, componente do tecido da sociedade e da cultura. É uma dimensão independente que se interpõe entre outras instituições culturais e sociais, coordenando as influências mútuas. Outro aspecto importante é a interação entre as pessoas mediante o ST-SUAS em Pederneiras, pois, de acordo com Braga *et al.* (2017), o fenômeno comunicacional se realiza em episódios de intercâmbio entre pessoas e/ou grupos, seja de forma presencial e/ou midiatizada. Essa premissa relaciona-se à decisão de desenvolver conhecimentos comunicacionais a partir de elaborações de pensamentos investigativos que possam sobrepujar o empírico, bem como buscar e/ou encontrar respostas a eles.

Dessa forma, assume-se que não há comunicação sem interação, pode-se dizer que essa socialização corresponde ao lugar em que podemos tentar nos aproximar do fenômeno comunicacional em sua ocorrência. Ou seja, o convívio e o diálogo entre as pessoas envolvem uma grande variedade de circunstâncias, processos, participantes, objetivos e encaminhamentos que a cada episódio interacional pode ser considerado singular, na sua existência histórica. Para Belluzzo (2020), os novos aprendizados são essenciais para o desempenho da vida social, pois aqueles que não possuem boas habilidades de informação e de uso das tecnologias digitais, fatalmente serão marginalizados na vida privada e pública.

É neste cenário que tanto a comunicação, quanto a utilização de ferramentas midiáticas embargadas por seus paradigmas comunicacionais (funcionalista, interpretativo e crítico), devem estar voltadas a ações propositivas para garantia de acesso aos direitos sociais, quando no âmbito da política pública de Assistência Social. Porquanto, como sugerido por Kuhn (2007), essas ações e posicionamentos possuem vigência e legitimidade enquanto os membros envolvidos endossam suas visões. Essa posição também é defendida por Arrais (2011, p. 356), que entende que a comunicação deve:

[...] se constituir num setor estratégico não só para comunicadores, mas para todos os intelectuais, profissionais e estudiosos comprometidos com a agregação de valores e saberes que facilitem os processos interativos e a mediação da sociedade civil com a opinião pública, o poder do Estado e da sociedade em geral.

Em vista disso, França (2016) traz reflexões acerca da natureza relacional da comunicação em que discute o processo de significação, a partir do “compartilhamento de sentidos”, pois a comunicação está localizada na intersecção entre três dimensões: a interacional, a simbólica e o contexto social, cultural e econômico, no qual se dá a interação.

De fato, a comunicação é considerada como um processo relacional que se inicia nas práticas individuais ou em grupos para, posteriormente, alcançar uma “estrutura coletiva de significados”, que diz respeito aos atores sociais envolvidos nessa ação. Desta forma, a dualidade dessa relação estrutural estabelece uma série de pré-requisitos de como os meios de comunicação, em determinadas situações, são usados e percebidos pelos emissores e receptores, afetando as relações entre as pessoas.

Por isso, nas questões tradicionais sobre o uso e os efeitos dos meios de comunicação é preciso considerar as circunstâncias, nas quais a cultura e a sociedade se inseriram. Hoje, a lógica central que controla os fluxos de informação dos quais dependemos é mediatizada e tem o poder de possibilitar e atribuir significados (FRANÇA, 2016).

Vemos, por exemplo, que a plataformização significa a penetração de infraestruturas, processos econômicos e estruturas governamentais das plataformas digitais em diferentes setores econômicos e esferas da vida. Ela envolve a

reorganização de práticas e imaginários culturais, em torno desses suportes telemáticos, aplicativos, sistemas e infraestruturas digitais (re)programáveis que facilitam e moldam interações personalizadas entre usuários e programadores, os quais mediante coletas sistematizadas, processamentos algorítmicos, monetização e circulação de dados, interferem nos processos econômicos e estruturas governamentais ou privadas, em diferentes setores.

Isso influi nos conceitos de administração, de gestão estratégica e toda a tecnologia de informação, especialmente na comunicação, implicando nas Competências em Informação (CoInfo) e Midiáticas dos usuários e produtores.

Assim, ao se refletir sobre como se operacionalizam as informações com base nos dados do ST-SUAS de Pederneiras e sobre a forma que são realizadas as trocas dos elementos referenciais do sistema pelos agentes da rede da Assistência Social – emissores e receptores de informações - para triangulá-los e gerenciá-los com o propósito comum de garantir os direitos sociais, é indispensável aferir o nível de competência em informação desses, especialmente no que se refere a organizar, receber, discriminar, gerir e compreender as demandas no âmbito da questão social³, que emerge das desigualdades econômicas, políticas e culturais da sociedade, colocando em causa amplos segmentos de públicos no acesso aos bens da civilização (IAMAMOTO, 2010).

Assim, o atendimento oferecido pelos equipamentos sociais do SUAS deve efetivamente contemplar a proteção social e, para isso, os agentes precisam ter competência para realizar essa ação. Por isso, observando o gerenciamento das informações através do ST-SUAS de Pederneiras, os agentes da rede (pelo menos em tese) devem ter algum grau de competência em informação e midiática para acessar e utilizar as informações com efetividade.

3.2 A Competência em Informação (CoInfo) e Midiática: aspectos técnicos, éticos e políticos

As mudanças institucionais estão entrelaçadas às práticas culturais, que por sua vez, se relacionam a infraestruturas de plataformas globais, arranjos de

³Segundo Iamamoto (1999, p. 27), a Questão Social pode ser definida como o “conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista” madura, que têm uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos se mantém privada, monopolizada por uma parte da sociedade.

mercado e estruturas de governanças. Neste sentido, o desafio é integrá-las na sociedade sem comprometer as tradições vitais de cidadania e sem aumentar as disparidades na distribuição de riqueza e poder. A partir deste entendimento, Poell, Nieborg e Van Dijck (2020, p. 5) caracterizam a dinâmica da plataformação em três dimensões: infraestrutura, mercado e governança, conforme descritas no quadro 3:

Quadro 3 - Dimensões da dinâmica da plataformação

Infraestruturas de dados	Mercados	Governança
Explorado especialmente por estudos de software, apreendido por meio da noção de dataficação, refere-se às maneiras pelas quais as plataformas digitais se transformam em dados, práticas e processos que historicamente escaparam à quantificação e, conseqüentemente, transformam os dados das plataformas em produtos e serviços usados nas rotinas e práticas cotidianas.	Diz respeito à reorganização das relações econômicas em torno de mercados multilaterais, que foram especialmente pesquisados e teorizados na área de negócios, onde as relações de mercado tradicionais (em contexto pré-digital), salvo algumas exceções, tendem a ser unilaterais, com uma empresa negociando diretamente com os compradores.	Materializa por meio de classificação algorítmica, privilegiando sinais de dados específicos em detrimento de outros, moldando assim quais tipos de conteúdo e serviços se tornam visíveis e em destaque, o que permanece amplamente fora do alcance, rastreando e direcionando os usuários finais.

Fonte: Poell, Nieborg e Van Dijck (2020, p. 6)

A análise dessas dimensões da plataformação, segundo Poell, Nieborg e Van Dijck (2020, p. 8), permite uma compreensão ampla de como esse processo relaciona-se com a transformação dos principais setores da sociedade e apresenta desafios particulares para os gestores de organizações ou projetos (*stakeholders*). Para eles:

É vital irmos além dos focos específicos dos estudos de software, da área de negócios, da economia política e dos estudos culturais que, até agora, dominaram o estudo de plataformas e da plataformação. Precisamos ter uma ideia de como as mudanças nas infraestruturas, nas relações de mercado e nas estruturas de governança estão interligadas e como elas se moldam em relação às práticas culturais que estão em constante mudança. Tal exploração não é apenas de interesse acadêmico. A plataformação só pode ser regulada de forma democrática e efetiva pelas instituições públicas se entendermos os principais mecanismos em ação nesse processo.

Conseqüentemente, com base nestas dimensões, vê-se que as plataformas não só modelam o que os usuários finais vão receber, mas principalmente podem

auxiliar os agentes da rede através de suas interações com os demais atores de serviços mediante o sistema informacional, como é o caso do ST-SUAS de Pederneiras-SP. Entretanto, as plataformas, bem como sua utilização, precisam ter seus objetivos bem delineados, especialmente quando se referem a serviços públicos ou que estão atrelados às políticas públicas.

O risco é que essa plataforma se torne meramente um banco de dados de informações, sem considerar as dimensões sociais e a garantia de direitos dos usuários finais dos serviços. É a partir da análise dos dados e das situações que constam nela que as ações podem ser inseridas nos ambientes concretos, ou seja, a relevância da operacionalização do ST-SUAS está ancorada na possibilidade de valorização e consolidação de atuações adequadas às situações de risco dos usuários, via análises, proposituras e processos mais dinâmicos e eficientes, sem perder de vista os objetivos das instituições de serviços públicos de garantia de direitos e proteção social.

Outro ponto que merece destaque é a utilização de mecanismos midiáticos no âmbito das políticas públicas, desenvolvimento social, interação entre sujeitos com interesses semelhantes, compartilhamento de informação e construção de conhecimento que, necessariamente exige o incremento de novas competências. Neste âmbito, destacam-se as Competências em Informação (CoInfo) e Midiática, ou seja, as práticas que tratam das habilidades para reconhecer a necessidade de se buscar a informação, bem como estar em condições de identificá-la, localizá-la e “utilizá-la efetivamente na produção do novo conhecimento, integrando a compreensão e uso de tecnologias e da capacidade de resolver problemas com responsabilidade, ética e legalidade” (VALENTE; BELLUZZO, 2020, p. 22).

Como identificam Ferrés e Piscitelli (2015), os processos de difusão, entre outras possibilidades, fazem parte dos diferentes tipos de competências a serem internalizadas; e neste bojo, inclui-se a competência no uso de mídias, pois o domínio de conhecimentos e habilidades que se inter-relacionam às dimensões da linguagem, interação e processos de produção, vêm ao encontro das ideias de Valente e Belluzzo (2020, p. 22) de que a Competência em Informação (CoInfo) apresenta duas dimensões. A primeira, o “domínio de saberes e habilidades de diversas naturezas que permitem a intervenção prática na realidade” e a segunda, a “visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades mais concretas que emergem e caracterizam o contexto social”.

As autoras entendem que houve um avanço no período entre 2000 e 2018 no que se refere à ColInfo, especialmente quando a Unesco recomendou que a competência em informação estivesse articulada com a midiática. A definição dessas duas modalidades de competência, segundo a Unesco (2016, p. 9), é que se trata de:

[...] um conjunto que empodera os cidadãos, permitindo que eles acessem, busquem, compreendam, avaliem, usem, criem e compartilhem informações e conteúdos midiáticos em todos os formatos, usando várias ferramentas, de forma crítica, ética e eficaz, com o objetivo de participar e de se engajar em atividades pessoais, profissionais e sociais.

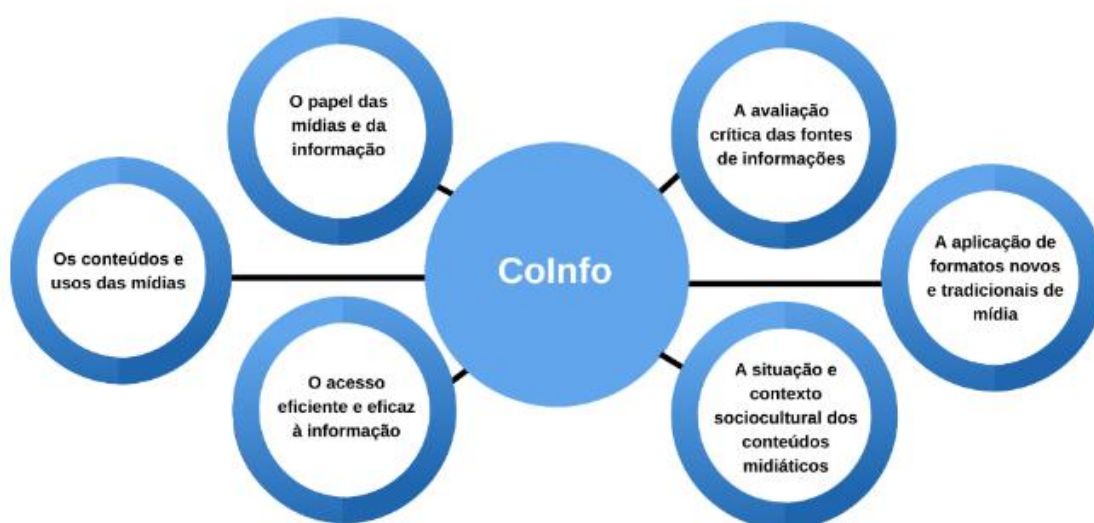
Ainda, segundo Valente e Belluzzo (2020, p. 24), “a competência midiática amplia o âmbito da competência em informação tradicional”, a partir da inclusão e da produção colaborativa em ambientes de formato digital participativo. Contudo, ela requer uma adaptação contínua às tecnologias emergentes e exige pensamento crítico e reflexivo para que a participação nesses espaços aconteça.

Acresce-se a isso, a visão de Borges (2017), que entende que atores, produtores, colaboradores e/ou distribuidores precisam ter “competências infocomunicacionais”, que se referem à inter-relação entre competência em informação e a comunicação. Por isso, vê-se que a competência em informação e midiática está diretamente atrelada ao conteúdo, enquanto as competências em comunicação dizem respeito às relações do ato comunicativo (BORGES; OLIVEIRA, 2011). Essa operacionalização

[...] demanda, desde a identificação de espaços e ferramentas adequados para participar, até a intervenção em si com comentários, informações ou discussão, sempre tendo por base o respeito à interação. É um exercício de debate e negociação. Implica a abertura para participar de comunidades eletrônicas, para conhecer pessoas e interagir, conhecer e respeitar as regras de relacionamento, escutar, argumentar e defender opiniões de forma respeitosa, além de estar atento a aspectos como visibilidade, reputação e privacidade suas e de outros. Em decorrência, emerge uma sociabilidade fortemente amparada na capacidade de gerir informação e relacionar-se com o outro através dos recursos digitais, o que demanda competência em informação e em comunicação (VALENTE; BELLUZZO, 2020, p. 24).

Como visto na citação das autoras, a sociabilidade está amparada, ou embasada especificamente, na capacidade de se gerir informação e relacionar-se com o outro, via os sistemas ou recursos digitais, isto é, na competência em informação e midiática dos sujeitos envolvidos em comunicação. Nesse processo, os dados são transformados em informação, conhecimento e sabedoria e compartilhados para subsidiar as decisões - ou seja, demanda a “alfabetização midiática e informacional” (AMI), que reúne as tecnologias da informação às da comunicação (TIC) e a da alfabetização digital, abarcando seis competências principais, que segundo Valente e Belluzzo (2020), são sobre o papel das mídias e da informação; os conteúdos e usos das mídias; o acesso eficiente e eficaz à informação; a aplicação de formatos novos e tradicionais de mídia, relacionados à situação e contexto sociocultural dos conteúdos midiáticos, de modo a realizar uma avaliação crítica das fontes de informação, conforme demonstra-se na figura 1:

Figura 1 - Principais competências da ColInfo



Fonte: Adaptado de Valente e Belluzzo, 2020.

Tal processo da AMI, trazido para a operacionalização do SUAS, produz contribuições significativas, tanto para os planejadores que se utilizam das evidências dos dados como para os atores da rede, que são capazes, pelo menos em tese, de adaptar suas intervenções com base nas mudanças sociais ou, ainda,

para os tomadores de decisões que usam a informação para subsidiar suas ações. Neste sentido, seguindo as reflexões postas pela teoria de Valente e Belluzzo (2020), os impactos da Alfabetização Midiática e informacional, envolvem: atores informados e ativos; competentes e capazes de aumentar e adaptar suas intervenções às mudanças sociais com níveis relativamente altos de trabalho e exigência de competências, procedidos de responsabilidades, eficiência e ética; de modo que sejam planejadores da gestão do SUAS que utilizam informações baseadas nas evidências para a tomada de decisões, ou seja, esses impactos devem partir de pensadores reflexivos e críticos, produtores de conhecimento e independentes, como demonstra-se na figura 2:

Figura 2 - Impactos da AMI no SUAS e na sociedade



Fonte: Adaptado de Valente e Belluzzo, 2020.

Nesse contexto, cabe-nos considerar que a informação é elemento constituinte da cultura de um grupo e, portanto, em sua essência é condição de permanência e instrumento de mudança. Por isso, Vitorino e Piantola (2011)

apontam que o acesso à informação e ao conhecimento são tidos como componentes fundamentais para o exercício da cidadania no âmbito democrático. Para as autoras:

[] a cidadania não se constrói apenas a partir do acesso material à informação, mas deve compreender também a capacidade de interpretação da realidade e de construção de significados pelos indivíduos (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 101).

Elas identificam quatro dimensões na Competência em Informação (CoInfo) e Midiática, que se complementam mutuamente, que são: a técnica; a estética; a ética e a política (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 102), cujas características estão representadas no quadro 4.

Quadro 4 - Características das dimensões da competência informacional

Dimensão técnica	Dimensão estética	Dimensão ética	Dimensão política
Meio de ação no contexto da informação; Consiste nas habilidades adquiridas para encontrar, avaliar e usar a informação de que precisamos; Ligada à ideia de que o indivíduo competente em informação é aquele capaz de acessar com sucesso e dominar as novas tecnologias.	Criatividade sensível; Capacidade de compreender, relacionar, ordenar, configurar e ressignificar a informação; Experiência interior, individual e única do sujeito ao lidar com os conteúdos de informação e sua maneira de expressá-la e agir sobre ela no âmbito coletivo.	Uso responsável da informação Visa à realização do bem comum; Relaciona-se a questões de apropriação e uso da informação, tais como propriedades intelectual, direitos autorais, acesso à informação e preservação da memória do mundo.	Exercício da cidadania; Participação dos indivíduos nas decisões e nas transformações referentes à vida social; Capacidade de ver além da superfície do discurso; Considera que a informação é produzida a partir de (e em) um contexto específico.

Fonte: Vitorino e Piantola, 2011.

Todas essas características apontadas no quadro 4, segundo as autoras, precisam estar presentes em harmonia tanto na competência quanto na informação, pois juntas e em equilíbrio, tendem a favorecer o desenvolvimento da competência em informação (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 102). Assim, considerando a ideia da “nova visibilidade” das mídias, elaborada por Thompson (2008, p. 15), observa-se que o ponto de partida está nos meios de comunicação que elabora, destaca, dá relevo e proeminência aos interlocutores, trazendo novas maneiras de agir e

interagir: “é preciso entender os caminhos pelos quais o avanço das mídias comunicacionais transformou a natureza da interação social”.

Vale ressaltar que a internet na sociedade midiaticizada é um meio que vai além da instrumentalidade, pois interfere no âmago da formação de novas condutas, nas quais tanto as organizações como os sujeitos têm autonomia para compartilhar, publicar e socializar informações entre eles. Por isso, os sistemas midiáticos, os bancos de dados e a inteligência artificial são fundamentais para entender o comportamento dialógico-relacional dos atores sociais e na sociedade.

Assim, a compreensão de que a comunicação não é um processo mecânico e sim sobre o mundo. Segundo França (2016, p. 159): “o uso da linguagem, bem como a configuração da relação com o outro, estão fundadas em procedimentos, técnicas, operações que aprendemos, modificamos e desenvolvemos” e assim, estamos continuamente afetando e sendo afetados pelos acontecimentos, pessoas e objetos. No entanto, nem todas as experiências atuam no indivíduo da mesma maneira ou proporção, pois decorrem de sua bagagem sócio-histórica adquirida, a partir das diferentes experiências de vida (FRANÇA, 2016).

Sendo assim, a comunicação produz espaço e oportunidade para novas e diferentes experiências, que são resultados da interação entre um ser vivo e seu ambiente, o que supõe a autoconsciência (da própria atuação e formas de expressão) e a consciência do outro (quem ele é, como está reagindo ou irá reagir). Além disso, cabe-nos ainda compreender que “há uma reconfiguração do quadro das teorias e uma perspectiva mais propriamente comunicativa” que se evidencia, a partir do final do século XX (FRANÇA, 2016, p. 157). Tais mudanças traduzem de forma própria os reordenamentos vividos pela sociedade, que incluem uma verdadeira revolução no campo das tecnologias da informação; profundas transformações dos valores, no universo das representações; no desenho das relações e das sociabilidades.

3.3 A perspectiva comunicativa interdisciplinar e os possíveis impactos no SUAS

Há quase vinte anos, McLuhan (2007) dizia que os meios de comunicação eram como extensões de nossos sentidos, estabelecendo novos índices relacionais, não apenas no sentido particular, mas entre si, pois eles se inter-relacionam. Na

medida em que há uma diversificação das fontes de mensagens no mundo da comunicação – mesmo mantendo sua função de receptora - as pessoas têm um relevante aumento de escolhas e passam a usar as novas oportunidades oferecidas pela mídia para expressar suas preferências, trazendo um outro nível de complexidade para a compreensão do processo comunicativo (CASTELLS, 2017, p. 182).

Além disso, como a especificidade vem do olhar ou do viés individual dos seres, que permite vê-las e analisá-las enquanto comunicação, as ações interdisciplinares de diferentes profissionais que compõem o SUAS envolvem realidades e ciências diversas, provocando um deslocamento/alteração no referencial teórico das disciplinas: eles não são “afetados” pelo objeto e sim “o objeto que sofre diferentes olhares” (FRANÇA, 2001, p. 6). Por exemplo, quando ampliamos as especificidades para a transdisciplinaridade, suscitamos a “contribuição de diferentes disciplinas, mas essas contribuições são deslocadas de seu campo de origem e se entrecruzam num outro lugar” (FRANÇA, 2001, p. 7).

Nota-se que este olhar múltiplo sobre um determinado fenômeno observado, permite que se abranja a complexidade crescente do mundo pós-moderno, justificando a definição da transdisciplinaridade como um movimento de reflexão sobre os conceitos, modificando inclusive a forma como entendemos o ser humano, seu papel no mundo e sua interação com o universo. Ser transdisciplinar quer dizer ter um enfoque pluralista do conhecimento sobre um objeto ou fenômeno a partir da articulação entre as inúmeras faces de compreensão do mundo, unindo as variadas disciplinas para que se torne possível um exercício mais amplo da cognição humana.

Vemos que a transdisciplinaridade acena para uma mudança, pois tenta suprir uma anomalia do sistema anterior - não destrói o antigo, porém é aberta, mais ampla. A necessidade da transdisciplinaridade decorre do desenvolvimento dos conhecimentos, da cultura e da complexidade humana. Já a abordagem interdisciplinar tem como principal aspecto a atuação em equipes compostas por profissionais diversos, cuja colaboração tem a influência de várias especialidades que denotam conhecimentos e qualificações distintas.

Na ótica de França (2001), a interdisciplinaridade é um estado transitório, quando falamos de um trabalho ou estudo interdisciplinar pontual. Porém, se em alguns momentos de um campo interdisciplinar uma temática atrai várias

contribuições; se o intercâmbio das tendências começa a criar bons resultados e tradições, esse deixa seu estado interdisciplinar e dá origem a uma nova disciplina. Ela entende a transdisciplinaridade como um:

[...] movimento de transgressão das fronteiras disciplinares [que] não anula a existência de diferentes perspectivas; não significa que todos falam do mesmo lugar e a mesma coisa; não implica a pasteurização das análises – todas as áreas produzindo as mesmas leituras. Significa, ao contrário, a proliferação dos “pontos de vista” (lugares de onde se vê e se analisa a realidade); a possibilidade de que as mesmas sofram muitas e variadas leituras (FRANÇA, 2001, p. 12).

Desta forma, o resultado da confluência dessas contribuições e dos esforços analíticos empreendidos em torno das práticas comunicativas nos indicam claramente as possibilidades do viés comunicacional, isto é, os dois movimentos, “os diálogos interdisciplinares e a construção do lugar próprio, não são incompatíveis, mas complementares” (FRANÇA, 2001, p. 13).

Nesta mesma ótica, Baldissera (2009) observa que, assim como existem intenções no polo da produção e proposição das informações, há também a intencionalidade dos interlocutores que se realizam na informalidade, irrompendo sem que a organização tome conhecimento. Essa compreensão permite dar relevo aos processos dialógicos-recursivos, pois a possibilidade e fertilidade de ocorrências nas relações comunicacionais, escapam ao planejamento (controle) e inclinam-se a assumir mais potência (organização, cultura organizacional, organização comunicada), tendendo a forçá-la a movimentos de (re)organização, tornando possível a utilização de outros tipos de investimentos em ações e/ou comunicação formal para neutralizar as comunicações informais. Inclusive envolve a percepção equivocada sobre a organização e seus interlocutores.

Por isso, pensar a comunicação em um sentido mais amplo e complexo envolve a possibilidade de assumir certas incertezas ou presenças que fortalecem a diversidade imbricada nesse processo. Fomentar a criação, a inovação e a potencialização do diálogo e dos fluxos multidirecionais de comunicação é também compreender e reconhecer as possibilidades de desvios de sentidos, dentre outras coisas (BALDISSERA, 2009).

Por exemplo, alguns aspectos dos sistemas informatizados desenvolvidos para atender seus usuários, nos mais variados domínios de aplicação, são os

projetos lógico e funcional dos bancos de dados; as capacidades de prever o volume de informações armazenadas; de permitir diferentes tipos de gerenciadores de dados, como relatórios e consultas padronizadas; de ter interfaces com outras plataformas para propiciar aprendizado do usuário; de dar condições às operações de armazenamento e de informações de maneira simples; de orientar sobre os servidores de dados (relacional) e programar diferentes usos desses.

Enfim, todas as funções do sistema, no caso de um serviço via plataformas digitais, são conectadas por uma rede. É importante prever os fluxos multidirecionais que poderão impactar nos desvios de sentidos e, por isso, deve-se prever interfaces apropriadas em sua arquitetura, que é o banco relacional, para cada um dos usuários que, de acordo com sua funcionalidade, pode gerar tipos de consultas e distribuição dos dados, bem como a decomposição desses em várias modalidades de relatórios, para inserir um conhecimento e melhorar a capacitação informacional nesses atores.

Portanto, o objetivo de um sistema e/ou plataforma digital é prover os usuários com informações úteis para que possam utilizá-las de acordo com sua competência e repertório informacional. Logicamente, o ideal seria que esse processo encaminhasse para a efetiva eficiência desse profissional, porém nem sempre é o que acontece, uma vez que esses desconhecem como utilizar essas informações. Por isso, a necessidade da capacitação desse usuário, não só sobre o manuseio e operacionalidade do sistema, mas sobre os diversos níveis de interação que esse proporciona aos usuários da rede.

Neste sentido, as dificuldades podem ser operacionais, referentes a falta de descrição e conhecimento sobre a infraestrutura de armazenamento dos dados e a organização do banco, mas também sobre as possíveis relações que poderiam ser entabuladas a partir desses dados, as quais envolvem o tipo de informação, as pessoas envolvidas, os direitos e leis, o repertório dos usuários, a facilidade de interagir com o sistema, a motivação para análise desses e as possibilidades de uso que o sistema pode promover.

Questões estas que, a partir dos projetos éticos e políticos das profissões que se inter-relacionam na execução dos serviços da Assistência Social, podem interferir nos resultados, ampliando as possibilidades humanas, gerando mecanismos de negação ou até impedindo, a utilização concreta do ST-SUAS. Com efeito, percebe-se que as novas tecnologias digitais constituem uma oportunidade significativa para

promover intervenções e equalizar os serviços do SUAS, garantindo a inclusão de todos.

Todavia, o potencial crucial para as plataformas digitais e redes usadas diariamente requer esforços ativos e coordenados para evitar vieses e efeitos adversos, especialmente nos grupos menos favorecidos. Isso decorre da inabilidade com os sistemas, da incompetência em informação no desenvolvimento e implantação desses, da falta de treinamento e dos desafios relacionados ao consentimento, ao sigilo dos dados e outros fatores, que colocam em dúvida sua ética e transparência, impedindo que alcancem a legitimidade necessária para que seu uso seja ampliado. Para Correia (2011, p. 372):

[...] precisamos ultrapassar os limites da mera interatividade entre o público e os meios de comunicação para processar conhecimentos, analisar cenários, estabelecer nexos entre os discursos políticos e as práticas sociais. Refletir eticamente sobre nossa própria condição existencial e suas particularidades requer decodificar o mundo, desvendar a realidade aparente para captá-la nas suas contradições internas. Se somos todos seres de relação e construímos nossa identidade no convívio social, a comunicação no seu sentido mobilizador e articulador de demandas coletivas deve ser priorizada. Da mesma forma, para consolidarmos nossa identidade como profissionais voltados para as práticas educativas, precisamos dominar as ferramentas essenciais, para que o processo de veiculação de dados, fatos e acontecimentos possa fluir com clareza, permitindo que cada um que entre em contato com ele elabore seus próprios pontos de vista e atue socialmente a partir de suas posições.

Observa-se, então, que todos esses desafios demonstram o importante papel dos sistemas e/ou plataformas digitais em termos de promoção do uso ético e responsável dos dados, com foco na geração de um impacto social, especialmente, no que se refere aos serviços da Assistência Social.

Neste estudo, concentrado no ST-SUAS do município de Pederneiras/SP, a intenção não é privilegiar o mercado cada vez mais amplo e flexível ou garantir ganhos de produtividade e flexibilidade junto à concorrência, mas se fundamentar na lógica das políticas sociais, até porque mesmo em sociedades capitalistas, com valores progressistas, existe a necessidade de enfrentar a deterioração das condições de vida da população menos assistida, de se avaliar os efeitos do processo de urbanização e de defender os cidadãos.

Por isso, é preciso estruturar os sistemas de proteção social, de forma que a lógica não esteja atrelada à lucratividade. E ainda, por ser uma questão complexa, os recursos informáticos têm que ser adaptados à gestão das políticas sociais, sem abandonar os pressupostos, os valores, as *expertises* e o desenvolvimento das boas práticas e guias específicos dos profissionais da área. Portanto, verificar a competência em informação e midiática desses, junto ao ST-SUAS, é parte integrante do processo de ampliação dos direitos e aperfeiçoamento das instituições democráticas.

Neste âmbito, recomenda-se evidenciar a dimensão estratégica das ações profissionais, a partir de uma visão ampla da comunicação, que incorpore especialmente, os aspectos culturais, sociais e humanos, rompendo com as ações meramente executivas ou tecnicistas, da racionalidade econômica, redimensionando a “visão estratégica conservadora” e estimulando interpretações para melhor “compreender os processos comunicativos contemporâneo e as inter-relações das pessoas” (KUNSCH, 2014, p. 57) e, a partir disso, fomentar a criação, a inovação e a potencialização de diálogos e de fluxos multidirecionais, para dar suporte às operações do próprio controle do SUAS, bem como garantir melhores serviços aos usuários e mais transparência nas informações.

Contudo, observa-se na figura 3, um ciclo de ações que podem contribuir para a competência em informação e midiática, que envolve:

- A percepção da necessidade de informação atualizada;
- Identificação e definição da informação;
- Saber buscar e encontrar a informação em diferentes fontes;
- Conseguir analisar, interpretar, avaliar e organizar a informação pertinente e relevante;
- Conhecer como utilizar a informação para solução de problemas;
- Avaliar o impacto da informação, agir eticamente e respeitar os direitos de autor;
- Saber como apresentar e comunicar a informação produzida, utilizando os meios adequados; e
- Preservar a informação, estocando-a, reutilizando-a para uso futuro.

Figura 3 - Ciclo de ações para a Competência em Informação (CoInfo)



Fonte: Labirinto do saber, 2022.

Portanto, são muitas as questões que envolvem este assunto, como, por exemplo, se esse sistema digital pode ampliar a proteção social aos cidadãos; se os dados organizados e uma gestão mais participativa entre os agentes podem acrescentar benefícios aos usuários; se pode gerar mudanças estruturais no comportamento dos profissionais que atuam com ele; se existe a necessidade de maior capacitação para aproveitar melhor os recursos oferecidos pelo sistema; se essa ferramenta pode orientar os propósitos da política de Assistência Social ou se limita os aspectos internos e externos dos serviços. Enfim, neste estudo investigou-se algumas delas, especialmente sobre a implicação da Competência em Informação (CoInfo) e Midiática dos agentes que interagem com o ST-SUAS no município de Pederneiras/SP a partir de sua arquitetura e funcionalidades que veremos a seguir.

4 O ST-SUAS DE PEDERNEIRAS: ARQUITETURA E FUNÇÕES

Nesta seção, relata-se mais objetivamente sobre o sistema telemático do SUAS no município de Pederneiras (ST-SUAS), que foi implantado em 2020, com o objetivo principal de otimizar os atendimentos da política pública de Assistência Social, bem como realizar o monitoramento e a avaliação das ações dos serviços ofertados pela rede pública e privada, identificando de maneira territorializada os indicadores de maior concentração de pobreza, condições de vulnerabilidade e risco social, de modo que a gestão administrativa enquanto Estado, obtivesse informações para realizar planejamentos de enfrentamento às expressões da questão social, em similaridade com as reais necessidades da população da cidade, apresentando-se as partes mais relevantes sobre sua arquitetura e funcionalidades.

4.1 Breve descrição do ST-SUAS

Enquanto serviço telemático, o ST-SUAS de Pederneiras tem tecnologia de informação específica para a gestão integrada de dados referentes aos serviços socioassistenciais prestados aos usuários, via rede municipal de atendimento, além de propiciar o monitoramento nas três esferas governamentais. Para o cumprimento de suas funções, o sistema se propõe a oferecer transparência, agilidade, assertividade, segurança, qualidade em serviços e eficiência. Nele consta: a versão digital do Prontuário SUAS (todas as informações da versão impressa dos prontuários SUAS estão presentes no sistema digital e online); o formulário para os profissionais cadastrarem as famílias atendidas e realizar o acompanhamento psicossocial e visualizações de histórico de ações e atendimentos realizados; permite a criação de Planos de Acompanhamento Familiar (PAF), contendo diagnóstico inicial, registro de potencialidades e vulnerabilidades, definição de objetivos e estratégias de acompanhamento, agendamentos de atendimentos e registro de avaliações para efetiva constatação de superação de vulnerabilidades e situações de risco para o encerramento dos acompanhamentos; possibilita a elaboração de Planos Individualizados de Atendimento (PIA), contendo além das informações do plano familiar, a identificação do período de cumprimento de Medidas Socioeducativas (MSE), local de Prestação de Serviço à Comunidade

(PSC) e as informações sobre famílias acolhedoras, abrangendo todas as proteções, ou seja, da proteção social básica e da média e alta complexidade do SUAS.

Destarte, o ST-SUAS facilita o acompanhamento familiar pelos programas do PAIF (Proteção e Atendimento Integral à Família), PAEFI (Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos) e demais serviços da Assistência Social, desde o cadastro do usuário até o recebimento de ofícios e da abertura e encerramento dos acompanhamentos e também compartilha informações entre unidades de atendimento para referência e contrarreferência dos encaminhamentos e solicitações realizadas, as quais incluem: o histórico familiar e de alterações realizadas; as mudanças de domicílio; os registros de descumprimento de condicionalidades dos programas sociais; de atendimento a migrantes; de encaminhamentos realizados e benefícios eventuais concedidos; além das consultas de histórico a partir do nome, Número de Inscrição Social (NIS), Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou qualquer documentação de identificação do responsável e/ou membro da família por diferentes perfis de acesso, como: os técnicos do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), agentes de nível médio, profissionais de nível superior, de suporte de dados, da vigilância socioassistencial, bem como coordenadores, diretores e o/a secretário/a municipal.

O ST-SUAS também propõe maior agilidade em todas as atividades das unidades da Assistência Social (CRAS, CREAS, Casa Lar, Unidades de Acolhimento Institucional, Repúblicas, Unidades Referenciadas etc.), permitindo a redução de custos e o atendimento aos usuários dos serviços com qualidade, rapidez e segurança. Espera-se ainda que esse possa oferecer: o emprego de processos e fluxos para acompanhamento de usuários da Assistência Social baseados nos moldes das unidades de atendimento; melhoria da qualidade da informação utilizada pelos gestores da Assistência Social; garantia de emissão de informações seguras e confiáveis, utilizando as orientações técnicas e nomenclaturas da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e Resolução nº4⁴ da Comissão Intergestores Tripartite (CIT); segurança no registro e sigilo das informações confidenciais, permitindo o acesso somente de pessoas autorizadas; gestão de inscrição de usuários em ações coletivas e acompanhamento online pelos monitores

⁴Institui parâmetros nacionais para o registro das informações relativas aos serviços ofertados nos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e Centros de Referência Especializados da Assistência Social – CREAS.

das atividades; emissão de relatórios e formulários solicitados pelo Ministério da Cidadania e gestores estaduais; agilidade e a confiabilidade na emissão de relatórios por unidade de atendimento municipal.

Outras especificações desse sistema são as referentes às possibilidades de integração com os serviços do SUAS, como o uso do cadastro das famílias e indivíduos, acompanhamento e monitoramento dos serviços socioassistenciais prestados à comunidade, que envolvem: integração online dos equipamentos e serviços socioassistenciais do município e disponibilização das informações cadastrais baseadas no cadastro único federal (CadÚnico) das famílias e nos prontuários SUAS disponibilizado pelo Ministério da Cidadania, podendo ser complementadas no programa, protegidas por um sistema de usuário e senha.

Nota-se ainda que o acesso às informações é disponibilizado conforme o nível do usuário da seguinte forma: Gestor/Secretário (acessa relatórios de monitoramento); Diretor e Gerente de proteção (tem acesso a relatórios de monitoramento dos equipamentos de acordo com seu nível de proteção); Coordenador (acesso aos relatórios de monitoramento do seu equipamento, faz cadastro de equipe técnica, logradouros e localidades, realiza cadastro de ações coletivas (cria e registra informações), cursos (cria e registra informações), além de registrar e responder ofícios.

Já o Técnico de Nível Superior: acessa os cadastros do grupo familiar; configura logradouros; cadastra novo grupo familiar; realiza diagnóstico do grupo familiar; insere informações de atendimento/acompanhamento do grupo; registra os encaminhamentos realizados; concede, cadastra e registra benefícios eventuais; ações coletivas (cria e registra informações); cursos (cria e registra informações); ofícios e, ainda, vincula membros familiares nas ações coletivas.

O Técnico de nível superior da Vigilância Socioassistencial acessa os relatórios de monitoramento de todos os equipamentos, além de, em conjunto com o profissional de nível médio, localiza o grupo familiar; cadastra-o; altera as informações no cadastro das famílias; registra informações sobre as ações coletivas (vincula pessoas aos grupos e registra presenças); cadastra ofícios, denúncias e agenda atendimentos.

A unificação das pessoas, famílias e logradouros, além dos acertos e correção das localidades e logradouros fica a encargo do Técnico de Suporte de Dados. E o Técnico de Abordagem Social é o responsável para acessar as abas

para inclusão das ações coletivas, das atividades e dos cursos oferecidos, além da emissão de ofícios e registro de denúncias.

Ao se iniciar um atendimento, as abas disponíveis são a de identificação da família, encaminhamentos, condições de saúde, histórico de situações de violência e violações de direitos vivenciadas pela família, vulnerabilidades, ações de monitoramento, documentos e evolução, bem como outras ações para agendar atendimentos, editar agendamentos, alterar informações básicas das famílias, como endereço e informações pessoais dos membros (somente as abas de informações pessoais, escolaridade, cópias de documentos e condições de saúde).

Por fim, mas não menos importante, tem-se o Técnico financeiro, que registra todos os dados referentes as finanças da Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social.

4.2 Funcionalidades e operacionalização

Dentre as funcionalidades do ST-SUAS de Pederneiras, na etapa da montagem do cadastro socioeconômico das famílias, pode-se listar as seguintes informações: identificação da data de inclusão do cadastro; identificação do responsável ou pessoa de referência na família; composição familiar; identificação das famílias migrantes ou em situação de ruas; identificação de famílias tradicionais e de origem indígena, quilombola, ribeirinha, cigana, entre outros; endereço da família; possibilidade de alteração e correção de endereços pré-cadastrados, mantendo um histórico dos endereços das famílias quando houver mudança de domicílio; composição familiar, contendo informações, como: nome, sexo, data de nascimento, nome da mãe, telefone residencial, celular, e-mail, NIS, Registro Geral (RG), CPF, Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), Título de eleitor, grau de parentesco com a pessoa de referência; grau de escolaridade de cada indivíduo contendo as informações, como, se sabe ler e escrever, se frequenta a escola ou creche e escolaridade; registro de informações (meses de gestação, se já foi iniciado o pré-natal) e histórico das alterações; registro de informações de trabalho e rendimento (condição de ocupação, qualificação profissional e ocupação, renda mensal); ocupação a partir do cadastro brasileiro de ocupações; registro de informações de saúde de cada indivíduo (doenças graves, tipos de deficiência e se

necessita de cuidados especiais de outras pessoas); e cadastro de doença a partir do Cadastro Internacional de Doença (CID).

De modo a ilustrar essas funcionalidades e operações, a figura 4 traz a tela de cadastramento das famílias, sendo em azul as abas descritas e em rosa as unidades de atendimento para as quais a família atendida foi encaminhada para receber outros serviços não ofertados pelo setor que a cadastrou.

Figura 4 - Tela de cadastramento das famílias e demais funcionalidades

Data	Unidade	Área	Pessoas
16/05/2022	CRAS CIDADE NOVA	11	
13/05/2022	Unidade de Atendimento Social - Antônio de Conti	11	
10/05/2022	CREAS - DONA NEGRINHA	7	

Fonte: Autoria própria, 2022.

Ainda sobre a operacionalidade do ST-SUAS, vê-se que é possível mediante seu uso, identificar as vulnerabilidades educacionais e outras informações, como, por exemplo, o número de pessoas que não frequentam escola ou creche (nas faixas etárias de 0 a 5, 6 a 14 e 5 a 17 anos. Além disso, as que não sabem ler/escrever nas faixas de 10 a 17, 18 a 59 e 60 anos ou mais.

Permite ainda o registro da evolução dos atendimentos, restringindo as informações sigilosas dos usuários cadastrados para os profissionais com função “técnico de nível médio” nos equipamentos socioassistenciais (Figura 5) e a geração de prontuário da família para impressão.

Figura 5 - Tela da evolução dos atendimentos das famílias

Fonte: Autoria própria, 2022.

A figura 6 é um *print* das funcionalidades e operações do ST-SUAS que apresenta as alternativas já descritas apenas para o cadastrador clicar na mais adequada.

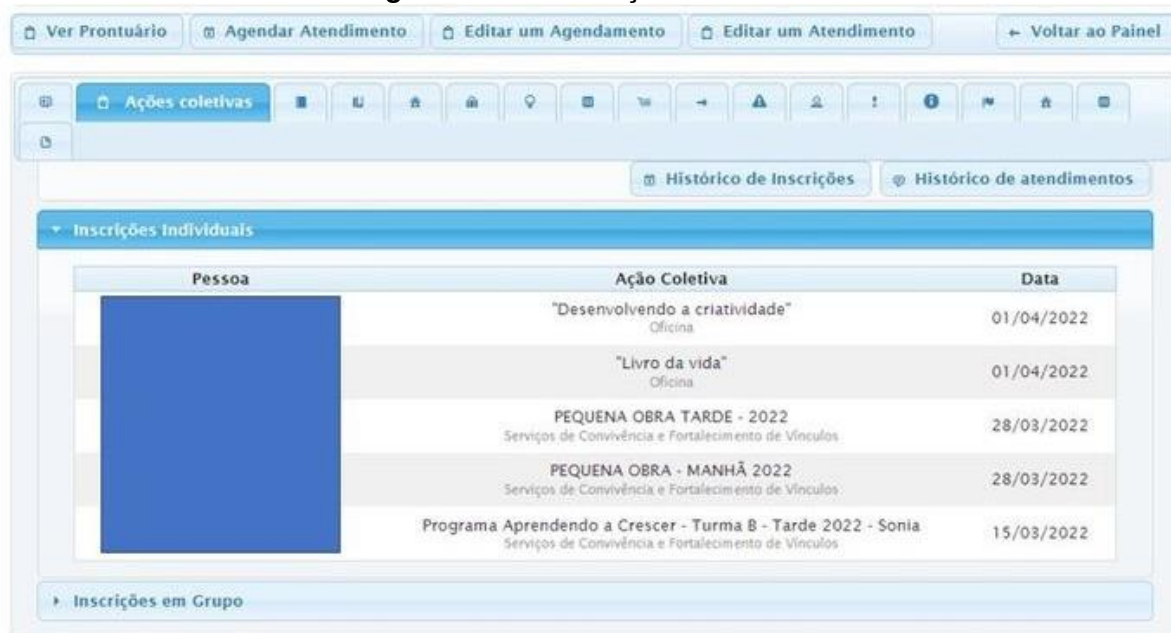
Figura 6 - Tela de vulnerabilidade educacional

Características de Vulnerabilidade Educacional	Quantidade de Pessoas
Quantidade de pessoas entre 0 a 5 anos que não estão frequentando escola ou creche	0
Quantidade de pessoas entre 6 a 14 anos que não estão frequentando escola	0
Quantidade de pessoas entre 15 a 17 anos que não estão frequentando escola	0
Quantidade de pessoas entre 10 a 17 anos que não sabem ler/escrever	1
Quantidade de pessoas entre 18 a 59 anos que não sabem ler/escrever	0
Quantidade de pessoas com 60 anos ou mais que não sabem ler/escrever	0

Fonte: Autoria própria, 2022.

As figuras 7 e 8 trazem as telas que ilustram as funcionalidades e operações do ST-SUAS, permitindo a inscrição dos usuários nas ações coletivas, como a oficina no PAIF e PAEFI e as ações comunitárias, além de registrar a inscrição nos cursos, selecionando, disciplinas e turmas.

Figura 7 - Tela de ações coletivas



Fonte: Autoria própria, 2022.

Figura 8 - Tela de inscrição em cursos oferecidos à família atendida



Fonte: Autoria própria, 2022.

A figura 9 apresenta a tela que ilustra as condições habitacionais das famílias, contendo as seguintes informações: tipo de residência; material das paredes externas do domicílio; acesso à energia elétrica; possuir água canalizada, forma de abastecimento de água, escoamento sanitário; coleta de lixo; número total de cômodos do domicílio, número de cômodos utilizados como dormitório; acessibilidade para pessoas com dificuldades de locomoção; domicílio em área de risco de desabamento ou alagamento; localizado em área de difícil acesso geográfico ou em área com forte presença de conflito/violência.

Também é possível registrar despesas familiares (energia elétrica, água e esgoto, gás, carvão e lenha, alimentação, higiene e limpeza, transporte, aluguel, medicamentos de uso regular).

Figura 9 - Tela das condições habitacionais

A interface apresenta uma barra superior com botões: 'Ver Prontuário', 'Agendar Atendimento', 'Editar um Agendamento' (repetido) e 'Voltar ao Painel'. Abaixo, uma barra de navegação contém ícones e o menu 'Condições habitacionais' selecionado. O formulário principal contém os seguintes campos:

- Tipo de residência: -
- Qual é o material predominante na construção das paredes externas do domicílio?
Alvenaria/tijolo com revestimento
- Qual é a forma de iluminação utilizada no domicílio?
Elétrica com medidor próprio
- O domicílio tem água canalizada para, pelo menos, um cômodo?
Sim
- Qual é a forma de abastecimento de água utilizada no domicílio?
Rede geral de distribuição
- De que forma é feito o escoamento do banheiro ou sanitário?
Rede coletora de esgoto ou pluvial
- O lixo do domicílio:
É coletado diretamente

Um botão 'Histórico' está localizado no canto superior direito da área de formulário.

Fonte: Autoria própria, 2022.

A tela sobre as condições de trabalho e rendimentos (Figura 10) traz as categorias usadas para a definição das condições de trabalho dos cadastrados. Este registro também possibilita a inserção dos beneficiários nos programas sociais disponíveis nas esferas federal, estadual e municipal contendo informações, como nome do beneficiário, programa social e valor (quando aplicável), o que se traduz em relatórios sobre renda total, per-capita e dos programas sociais.

Figura 10 - Tela das condições de trabalho e rendimentos

A interface possui a mesma barra superior e de navegação da Figura 9. O menu 'Condições de trabalho e rendimentos' está selecionado. O formulário exibe os seguintes dados:

- Renda total da família
R\$ 998,00
- Renda familiar per capita
R\$ 166,33
- Renda total da família (incluindo programas sociais)
R\$ 1.128,00
- Renda familiar per capita (incluindo programas sociais)
R\$ 188,00

Fonte: Autoria própria, 2022.

Sobre os programas sociais que as famílias estão inscritas (Figura 11), há uma aba que permite o registro dos benefícios eventuais concedidos (tipo, valor, quantidade e algumas observações).

Figura 11 - Tela de programas sociais que as famílias estão inscritas

Programa Social	Valor	Beneficiários	Ações
Programa Bolsa Família (PBF)	R\$ 130,00		

Fonte: Autoria própria, 2022.

Em relação a benefícios eventuais previstos na LOAS, que são aqueles relacionados a auxílio natalidade, auxílio funeral e alimentação (segurança alimentar) e acesso à documentação pessoal, estão representados a seguir (Figura 12) e que são direitos básicos a serem alcançados pelas famílias atendidas.

Figura 12 - Tela dos benefícios eventuais concedidos às famílias

Benefício	Valor	Data	Usuário Concedente	Status
Cesta Básica	0,00	15/03/2022		Concedido
Cesta Básica	0,00	03/01/2022		Concedido
Passagem/Viagem	0,00	22/09/2021		Concedido
Foto 3/4 com 4 unidades	13,00	15/09/2021		Concedido
Cesta Básica	0,00	13/08/2021		Concedido
Cesta Básica	0,00	14/06/2021		Concedido
Documentação	0,00	28/04/2021		Concedido
Item/Kit específico para enfrentamento de situações de Emergência ou Calamidade Pública	0,00	13/04/2021		Concedido

Fonte: Autoria própria, 2022.

Os encaminhamentos para outros serviços de atendimento são outra forma de se alcançar direitos sociais pelas famílias atendidas e através do ST-SUAS, o registro desses encaminhamentos devem conter as seguintes informações: usuário

encaminhado, área para a qual está sendo encaminhado, unidade para onde está sendo encaminhado, objetivo, necessidades identificadas e observações. Isso permite um melhor acompanhamento do atendimento pelo profissional que encaminhou a família, bem como a resposta do setor de atendimento que recebeu o encaminhamento, o que é chamado de contrarreferência e que permite o monitoramento e avaliação dos atendimentos (Figura 13).

Para tanto, o ST-SUAS também exibe um alerta sobre os encaminhamentos recebidos para a equipe de cada equipamento socioassistencial e permite a geração de protocolo de encaminhamento.

Figura 13 - Tela de encaminhamentos para outros serviços de atendimento

Pessoas	Área para a qual está sendo realizado o encaminhamento	Data	Técnico Responsável
	70 - Para Conselho Tutelar	05/04/2022 (Respondido)	
	13 - Encaminhamento do CRAS para o CREAS (marcação exclusiva para o CRAS)	05/04/2022 (Respondido)	
	5 - Para Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos voltados a crianças e adolescentes	24/03/2022 (Respondido)	
	50 - Para Serviços, Programas ou Projetos voltados à capacitação profissional	11/03/2022 (Respondido)	
	70 - Para Conselho Tutelar	08/02/2022 (Respondido)	
	15 - Encaminhamento para outras unidades/serviços de Proteção Social Especial	08/12/2021	
	5 - Para Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos voltados a crianças e adolescentes	27/09/2021 (Respondido)	
	13 - Encaminhamento do CRAS para o CREAS (marcação exclusiva para o CRAS)	09/08/2021 (Respondido)	
	5 - Para Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos voltados a crianças e adolescentes	19/07/2021 (Respondido)	

Fonte: Autoria própria, 2022.

Em relação ao programa social Bolsa Família do governo federal, o ST-SUAS de Pederneiras permite o registro de informações de monitoramento e avaliação sobre o descumprimento de condicionalidades, que estão relacionadas às condições de Saúde, Educação e Assistência Social, contendo as seguintes informações: usuário, data, tipo de descumprimento e o efeito do descumprimento, que permitem prever novas violações de direitos ou a prevenção (Figura 14).

Figura 14 – Descumprimentos das condicionalidades dos programas sociais

Fonte: Autoria própria, 2022.

O registro das informações sobre convivência familiar e comunitária contém as seguintes informações: percepção/avaliação do técnico sobre as relações conjugais na família, percepção/avaliação do técnico sobre as relações entre pais/responsáveis e os filhos, inclusive entre o padrasto ou madrasta com os(as) enteados(as), percepção/avaliação do técnico sobre as relações entre os irmãos, percepção/avaliação do técnico sobre as relações entre outros indivíduos que residam no domicílio e que também proporcionem a articulação das informações entre os profissionais dos diferentes serviços em que a família é atendida, bem como produz condições de monitorar e avaliar os atendimentos e as famílias de forma a identificar, intervir e prevenir situações de violação de direitos nos territórios do município (Figura 15).

Figura 15 - Tela das condições de convivência familiar e comunitária

Data desde quando a família mora neste estado	A família sempre morou no estado
Data desde quando a família mora no município	A família sempre morou no município
Data desde quando a família mora no bairro	A família sempre morou no mesmo bairro
A família, ou algum de seus membros, é vítima de ameaças ou de discriminação na comunidade onde reside	Não
A família possui parentes que residam próximo ao seu local de moradia e que constituam rede de apoio e solidariedade	Não
A família possui vizinhos que constituam rede de apoio e solidariedade	Não
A família, ou algum de seus membros, participa de grupos religiosos, comunitários ou outros grupos/instituições que constituam rede de apoio e solidariedade	Não
A família, ou algum de seus membros, participa de movimentos sociais, sindicatos, organizações comunitárias, Conselhos ou quaisquer outras ações ou instituições voltadas para organização política e defesa de interesses coletivos	Não
Existe alguma criança ou adolescente do grupo familiar que não tem acesso a atividades de lazer, recreação e convívio social	Não

Fonte: Autoria própria, 2022.

O registro do histórico de situações de violência e violações de direito vivenciadas pelas famílias contém as seguintes opções: trabalho infantil, exploração sexual, abuso/violência sexual, violência física, violência psicológica, negligência contra idoso, negligência contra criança, negligência contra pessoa com deficiência, trajetória de rua, tráfico de pessoas e violência patrimonial contra idoso ou pessoa com deficiência.

Isso permite exclusivamente à equipe técnica do CREAS o registro de situações de violência identificadas no grupo familiar, bem como suas intervenções (Figura 16).

Figura 16 - Tela das situações de violências vivenciadas nas famílias

Histórico de situações de violência e violações de direitos vivenciadas pela família	
Trabalho Infantil	Sim
Exploração Sexual	Não
Abuso/Violência Sexual	Não
Violência Física	Não
Violência Psicológica	Não
Negligência contra idoso	Não
Negligência contra criança	Sim
Negligência contra PCD	

Fonte: Autoria própria, 2022.

Ainda no campo do atendimento de proteção especializada, o registro do histórico de medida socioeducativa deve conter as seguintes informações: pessoa, tipo de medida, número do processo, data de início, data de fim, contatos relativos ao local de prestação dos serviços, permitindo o acompanhamento, monitoramento e avaliação dos atendimentos e atendidos, bem como suas intercorrências (Figura 17).

Figura 17 - Tela de histórico de medida socioeducativa na família

Pessoa	Tipo de Medida	Número do Processo	Data de Início	Data de Fim
	Liberdade Assistida (LA)		06/10/2021	

Fonte: Autoria própria, 2022.

Em relação ao registro do histórico de acolhimento institucional, o ST-SUAS contém os campos a serem preenchidos com as seguintes informações: nome da pessoa, data de início, data de fim, motivo do acolhimento e instituição acolhedora (Figura 18).

Figura 18 - Histórico de acolhimento institucional de membros das famílias atendidas

Pessoa	Data de Início	Data de Fim	Motivo	Instituição na qual a pessoa foi acolhida
	05/12/2019	-	Situação de risco	Casa Abrigo de Pedernheiras

Fonte: Autoria própria, 2022.

Essas informações permitem ampliar as intervenções profissionais através do registro das observações realizadas sobre as famílias em acompanhamento em quaisquer dos serviços pertencentes à rede de atendimento, seguindo as proposições da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Além disso, admite a inclusão nos acompanhamentos dos serviços disponíveis por tipo de equipamento socioassistencial e nível de proteção; a criação de Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) e do Plano Individualizado de Atendimento (PIA), contendo as seguintes informações: pessoa/família acompanhada, diagnóstico inicial, objetivos, situações de vulnerabilidades e potencialidades identificadas, estratégias, recursos, cronograma e avaliação, conforme definido nas orientações técnicas do Ministério da Cidadania para os serviços tipificados (Figura 19).

Figura 19 - Tela do Plano de Acompanhamento Familiar – PAF

Plano de Acompanhamento Familiar (PAF)

Diagnóstico

Potencialidades

Fonte: Autoria própria, 2022.

No campo da Vigilância Socioassistencial, o ST-SUAS aceita a identificação do cadastro das situações de vulnerabilidade apresentadas pelas famílias (Figura 20), o que também proporciona condições de registrar denúncias de um serviço para outro (Figura 21) e propor ações aos atendimentos.

Figura 20 - Situações de vulnerabilidades apresentadas na família atendida

Vulnerabilidade	Superada
Criança/adolescente em medida protetiva de acolhimento (abrigo)	Não
Negligência dos pais ou responsáveis	Não
Desemprego	Não
Trabalho infantil	Não
Evasão Escolar	Não
Faltas escolares não justificadas em excesso	Não

Fonte: Autoria própria, 2022.

Figura 21 - Tela de denúncias



Fonte: Autoria própria, 2022.

No campo de inclusão em serviços de capacitação e qualificação profissional, o ST-SUAS admite em geral, o cadastro de cursos contendo as seguintes informações: nome, nota mínima e vínculo com programa social; cadastro de disciplinas por curso; o cadastro de turmas por disciplina; o registro de frequência dos inscritos nos cursos; o registro de avaliações por turma e disciplina; nota por aluno cadastrado.

Também consta da visualização de mapa individual por aluno, contendo: notas por avaliação e número de faltas; a transferência de alunos entre turmas mantendo o histórico de avaliações e faltas; a busca de usuários e famílias por qualquer membro da família a partir dos campos: nome, documento e/ou endereço. Ainda apresenta relatório de desligamento de usuários de famílias; também é possível criar novo cadastro de uma família a partir de um usuário desligado e inserir um membro desligado em uma nova família.

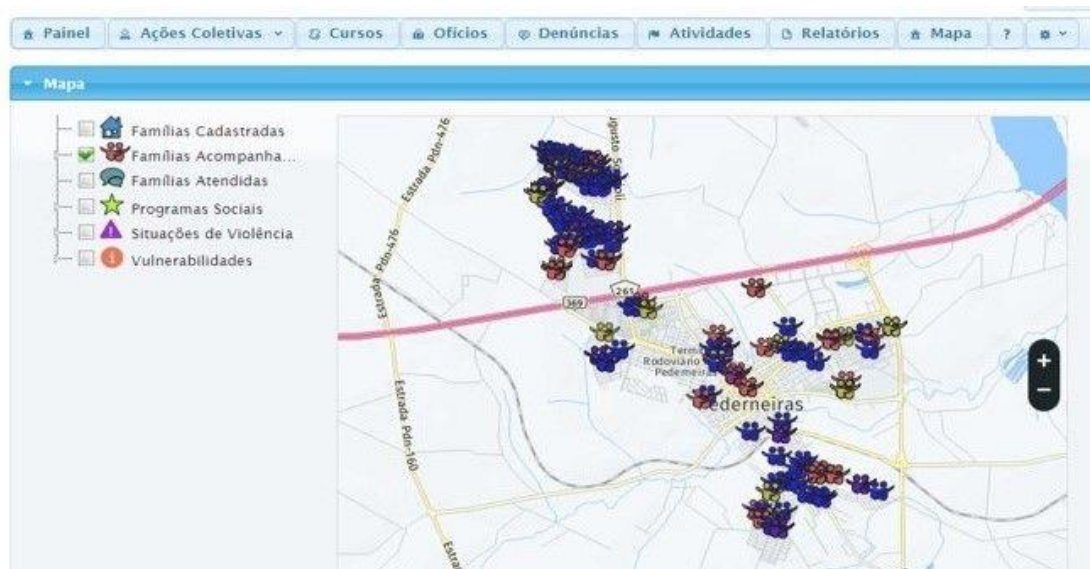
No campo do monitoramento e avaliação dos serviços pela Vigilância Socioassistencial e Órgão Gestor, o ST-SUAS tem a opção para gerar relatórios pré-definidos informando o período para extração dos dados e a emissão dos registros mensais de atendimento (RMA) pela rede de serviços, que são repassados ao Ministério da Cidadania (Figura 22).

Figura 22 - Tela de geração de relatórios de gestão das informações

Fonte: Autoria própria, 2022.

Desta forma, o ST-SUAS permite a exibição aos gestores e à equipe de Vigilância Socioassistencial um painel com principais informações sobre os serviços prestados e equipamentos socioassistenciais do município, por territórios (Figura 23).

Figura 23 - Painel de serviços territorializados, atendimentos e famílias atendidas



Fonte: Autoria própria, 2022.

Observa-se, ainda, que o ST-SUAS afeta diretamente os atendimentos e o alcance dos direitos sociais dos usuários dos serviços através de suas múltiplas informações e funcionalidades, que consistem em: visualização do histórico de

atendimento e acompanhamento realizado para as famílias ou indivíduos; agendamento de atendimentos para os técnicos; alerta na tela inicial para os técnicos informando os agendamentos para atendimento; cadastro de ofícios recebidos pelos diversos órgãos e entidades do município; alerta visual sobre os prazos para resposta dos ofícios recebidos, além do próprio cadastro da equipe técnica para cada equipamento socioassistencial, contendo as seguintes informações: nome, data de nascimento, CPF, e-mail, sexo, RG, escolaridade, profissão, função na unidade, carga horária, regime de trabalho.

Por fim, considerando que o olhar vigilante sobre as vulnerabilidades e serviços da Assistência Social é uma responsabilidade de todos os trabalhadores, o ST-SUAS possui funcionalidades que são consideradas macro atividades que contribuem favoravelmente para a Vigilância Socioassistencial e a gestão pública, são elas: diagnóstico sócio territorial das vulnerabilidades, a contribuição para as proteções básica e especial de média e alta complexidade para a elaboração de planejamentos e diagnósticos pertinentes, alinhados ao Cadastro Único do Governo Federal e seu monitoramento para atualizações cadastrais; a disponibilização de informações sobre a rede de serviços da rede socioassistencial e sobre os atendimentos por ela realizados, que contribuem para o controle social e a fiscalização, bem como possibilita articulações intersetoriais de forma a ampliar o conhecimento sobre os riscos e vulnerabilidades que afetam as famílias e indivíduos em determinados territórios, colaborando para o aprimoramento das intervenções realizadas.

Assim, o ST-SUAS é um instrumento técnico-político, pois ao mesmo tempo que trabalha com conteúdo político, demanda maior conhecimento e atuação técnica sobre seus aspectos fundamentais para a garantia de direitos e também requer maiores habilidades técnicas específicas no campo da tecnologia, comunicação e da informação. Em tese, é uma importante ferramenta que se bem utilizada traz grandes benefícios para seus usuários, bem como aos usuários dos serviços do SUAS.

5 A PESQUISA DE CAMPO: MÉTODOS, RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os métodos de pesquisa social são formas de analisar as evidências empíricas, cada um com sua própria especificidade e lógica, podendo ser quantitativos - que tratam de análises com ênfase na medição e quantificação dos resultados – e/ou qualitativos – que analisam em profundidade os objetos de interesse.

A proposta nesta investigação foi utilizar o estudo de caso, que segundo Yin (2010, p. 39), é um método empírico “[...] que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes”. Neste sentido, a seguir discorre-se sobre os procedimentos da investigação, bem como seus resultados e discussão.

5.1 Os procedimentos da investigação

A partir do método de estudo de caso e da experiência deste pesquisador com os serviços do ST-SUAS, coletou-se e analisou-se os dados de um caso único, precedido de um planejamento rigoroso, auxiliado por um referencial teórico, pelas características do estudo e por todas as ações desenvolvidas no processo da pesquisa, a fim de conseguir explicar como e porque o fenômeno acontece.

De tal modo, tendo como objeto da pesquisa o ST-SUAS utilizado para executar e gerir os serviços da Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social de Pederneiras, utilizou-se deste método especialmente porque é um procedimento que possibilita observar os fenômenos exatamente como eles ocorrem, para chegar a um entendimento mais abrangente do fenômeno analisado, podendo ao mesmo tempo, desenvolver enunciados teóricos gerais sobre as regularidades do processo e estruturas sociais que o envolve, especialmente sobre as Competências em Informação (CoInfo) e Midiática de seus interlocutores e usuários. É um método apropriado para investigação de fatos de natureza social, uma vez que os recursos estão concentrados na situação visada, isentando-o de comparações com outros. Sua propositura, apesar de não seguir uma ordem rigorosa, foi desenvolvida em três etapas, a saber:

1 - Levantamento das referências bibliográficas e do histórico do SUAS, que consistiu em uma revisão da literatura disponível, para a busca de embasamento teórico e conhecimento sobre o ST-SUAS e sua operacionalização em Pederneiras, mediante a análise de registros disponíveis e pesquisadores da área. Em termos de aportes teóricos, foram estudados via fichamentos de textos, artigos, livros, dissertações e teses, utilizados como referenciais que proporcionaram amparo à investigação e sustentação para as análises pretendidas;

2 – Pesquisa de campo, etapa em que se utilizou da observação direta extensiva, via formulário, junto aos profissionais que atuam diretamente com o ST-SUAS pertencentes a treze instituições que compõem a rede de serviços. A intenção foi que, a partir da investigação quantitativa das informações, fosse possível examinar as origens sociais e as experiências anteriores de cada participante, assim como suas opiniões particulares sobre o ST-SUAS em questão, levantando os incidentes mais marcantes nesse processo de operacionalização dos serviços e gestão via sistema.

Os dados levantados, via formulário online (Apêndice A – Questões do formulário de pesquisa – via *Google Forms*), foi aplicado ao grupo selecionado com duas amostras por instituição que participam dessa rede, sustentando o anonimato dos respondentes para se evitar constrangimento ou qualquer tipo de risco. A participação foi voluntária (amostragem não probabilística), sendo que todos foram informados sobre os riscos mínimos de respondê-la e/ou passar por constrangimento.

Para a realização da pesquisa, foi solicitado aos superiores a autorização para o contato com a amostra pré-definida (Anexo A - Declaração de autorização de superiores). Além disso, a pesquisa foi aprovada pelo comitê de ética da Plataforma Brasil sob o número 58643722.8.0000.5663 (Anexo B - Parecer consubstanciado do CEP).

3 – A terceira etapa do estudo se referiu a interpretação, análise e reflexão sobre os dados articulados com os aportes teóricos levantados juntos aos autores, especialmente ao que se refere ao problema pesquisado sobre as Competências em Informação (CoInfo) e Midiática, que orientou a construção das questões postas para os usuários do ST-SUAS, assim como apontou a seleção dos problemas, hipóteses e conceitos observados, identificando possíveis implicações teóricas.

Além disso, a sistematização e tabulação dos dados das questões fechadas (quantitativas) do formulário permitiu ao pesquisador abandonar ou eleger hipóteses de acordo com a frequência, variação e relevância dos resultados. E, ainda, possibilitou a construção de variáveis qualitativas que, amparadas nas respostas, levantou-se os incidentes apontados pelos sujeitos do estudo, alcançados pela análise de conteúdo (BARDIN, 2009), que parte do viés qualitativo, para chegar às respostas pretendidas sobre o fenômeno avaliado.

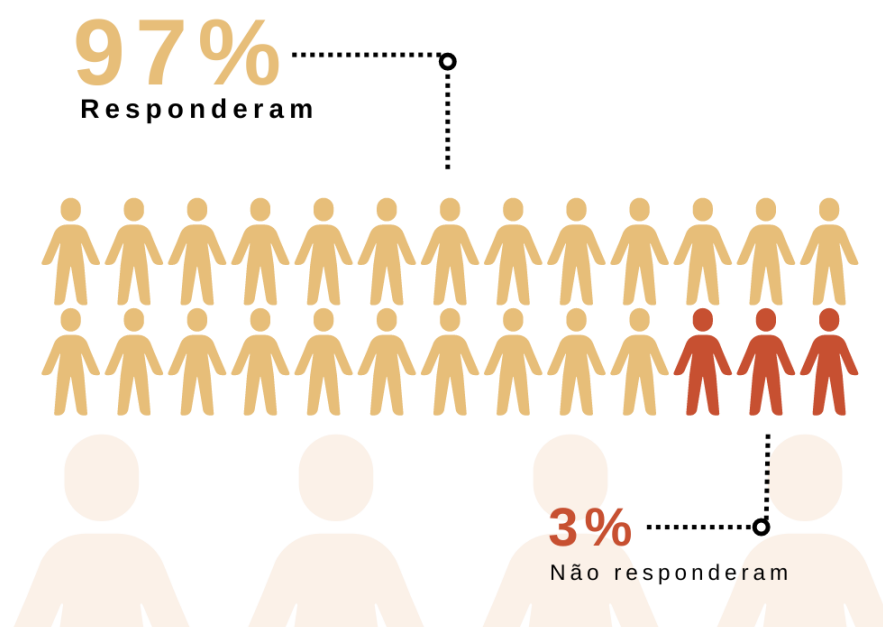
Por isso, essa etapa da análise de dados consistiu no aprimoramento das demais e não em sua integração em um único modelo. Foi uma das etapas mais importantes do estudo, visto que depende da capacidade de percepção e do repertório intelectual do pesquisador. Vale ressaltar que o “estudo de caso” é um método rico, porém, que exige uma certa flexibilidade do pesquisador para redirecionar a condução de sua pesquisa, se porventura os dados apontarem para fenômenos não previstos, mas que se mostrem relevantes.

5.2 Resultados e discussão

Apresenta-se, nesta seção, os resultados da pesquisa aplicada, representados por gráficos e infográficos, a partir das respostas dos sujeitos e dos blocos de assuntos, bem como as análises procedentes, articulando-as com os referenciais teóricos sobre os temas e autores estudados.

Do universo da pesquisa, composto por vinte e seis (26) sujeitos, aceitaram responder o formulário vinte e três deles (97%), que declararam ter lido e concordaram com o “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido” (TCLE). Os demais 3% não responderam o formulário de pesquisa, como demonstrado na figura 24.

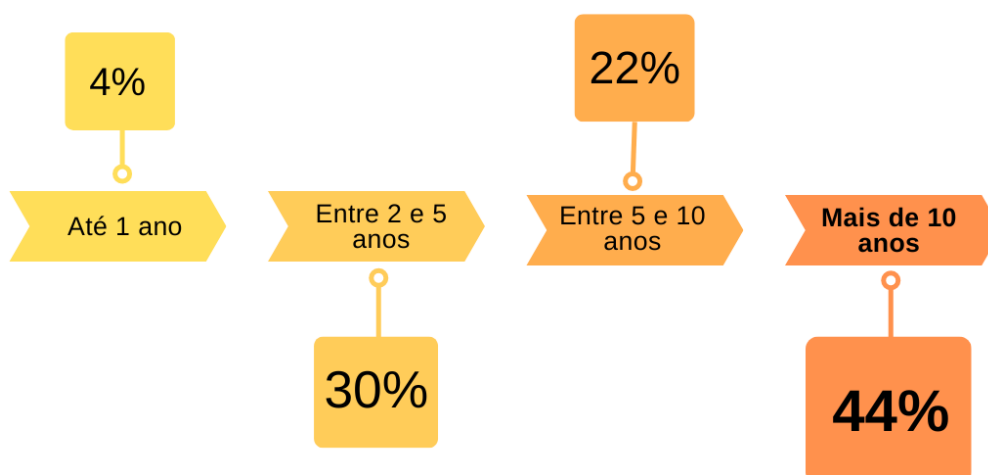
Figura 24 - Universo da pesquisa



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Com relação ao tempo de atuação profissional no SUAS de Pederneiras, dos respondentes, 44% apontaram que atuam no SUAS há mais de dez anos, seguidos por 30% que atuam entre 2 e 5 anos, 22% entre 5 e 10 anos e 4% até um ano, conforme demonstra-se na Figura 25.

Figura 25 - Tempo de atuação profissional

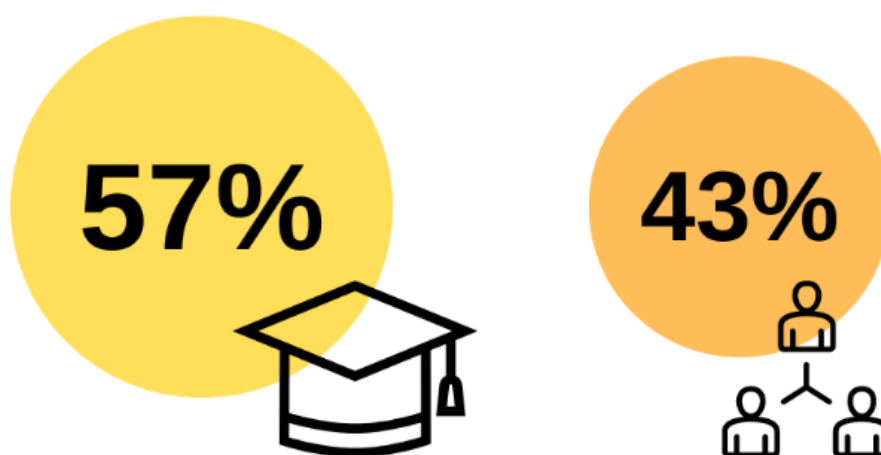


Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Este dado se faz relevante, pois através dele é possível identificar se os profissionais possuem experiência no âmbito do SUAS e, portanto, se a interpretação das perguntas, especialmente sobre a operacionalização dessa política pública e a utilização do ST-SUAS proporcionaria a compreensão do sentido das respostas de acordo com os perfis dos pesquisados. Cabe lembrar que a prática da operacionalização do SUAS pelas equipes dos serviços depende também da forma como os profissionais ou agentes dessa rede se comunicam, interagem, fornecem dados e a partir de seus sentidos e intencionalidades os transformam em conhecimento e *expertise* para atuar de forma eficiente e ética, no oferecimento dos serviços da Assistência Social.

Sobre o perfil das pessoas pesquisadas, em relação às funções que exercem, constatamos que 43% atuam como coordenadores de serviços e 57% são profissionais de nível superior que prestam atendimentos à população, conforme demonstramos a seguir, na figura 26.

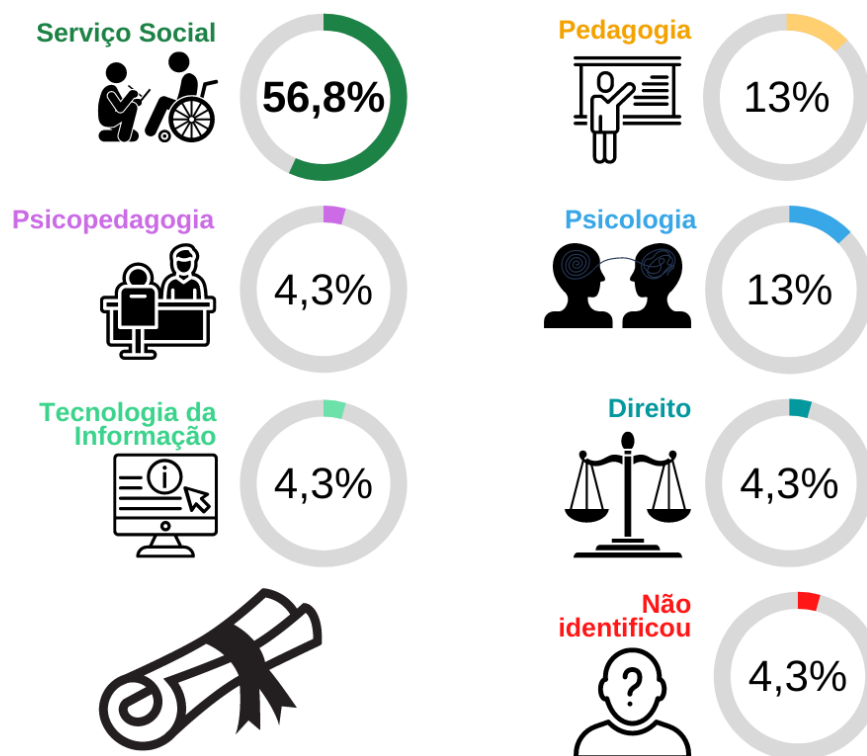
Figura 26 - Perfil das pessoas pesquisadas



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Quanto à formação profissional das pessoas pesquisadas, 56,8% se dizem graduada em Serviço Social; 13% Pedagogia; 13% Psicologia; e os demais, 4,3%, respectivamente em: Psicopedagogia; Tecnologia da Informação e os sem identificação, como demonstrado na figura 27.

Figura 27 - Formação profissional das pessoas pesquisadas

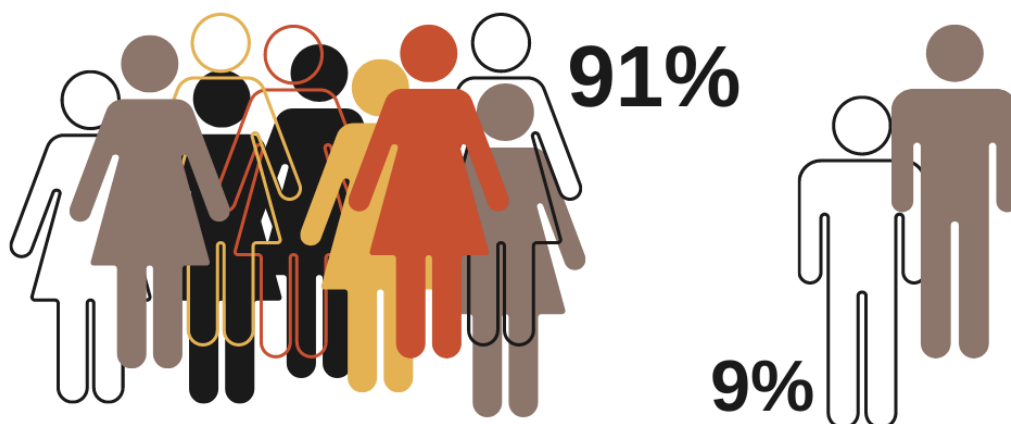


Fonte: Pesquisa direta, 2022.

A partir das informações sobre a formação profissional dos pesquisados é possível identificar o movimento de transgressão das fronteiras disciplinares, posto por França (2001), quando afirma que não anula a existência de diferentes perspectivas e, também, não significa que todos falem do mesmo lugar e sobre a mesma coisa.

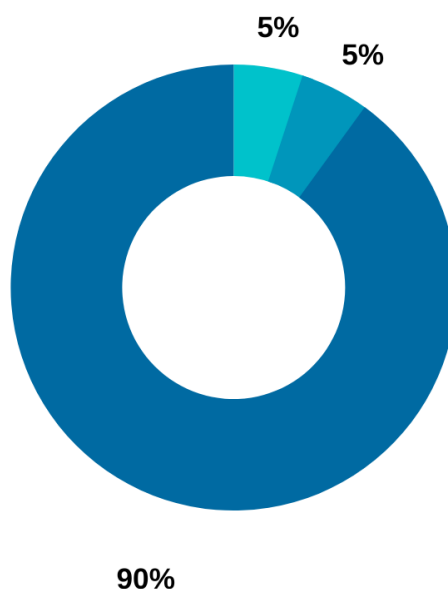
Isto é, a comunicação interdisciplinar no SUAS, que se amplia para uma perspectiva transdisciplinar, não implica na pasteurização das análises (todas as áreas produzindo as mesmas leituras), mas o contrário, os diversos “pontos de vista”, ou seja, dos lugares de onde se vê e se analisa a realidade, possibilita muitas e variadas interpretações.

Ainda em relação ao perfil dos pesquisados, a figura 28 demonstra que o gênero das pessoas prescrtadas foram predominantemente autodeclaradas (91%) feminino, e somente 9% declararam ser do gênero masculino.

Figura 28 - Gênero dos pesquisados

Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Sobre a frequência que utilizam o ST-SUAS, 90% responderam que diariamente e 5%, respectivamente, que utilizam quinzenalmente e raramente, como demonstrado na figura 29.

Figura 29 - Frequência que utilizam o ST-SUAS

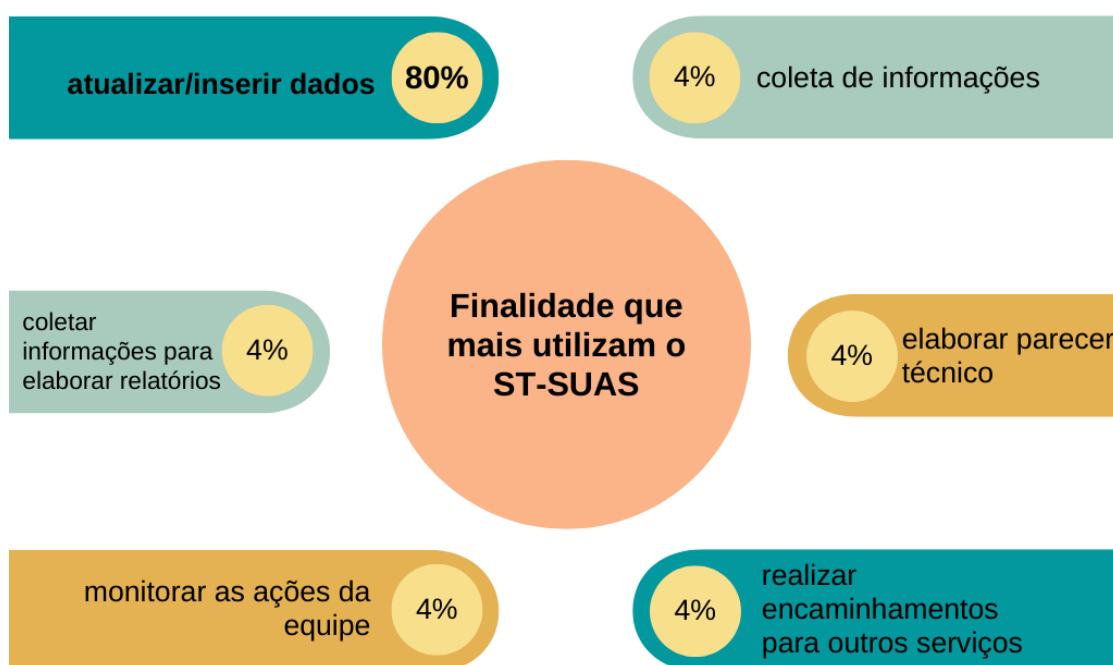
Fonte: Pesquisa direta, 2022.

A partir destas respostas, constata-se um agravante, embora de pequena porcentagem (10%), que é a baixa frequência da utilização do ST-SUAS por parte de alguns dos agentes, o que proporciona, além da defasagem da prática e da

aprendizagem, também prejudica a realização de diagnósticos das vulnerabilidades nos territórios de atendimento, bem como seu enfrentamento. Em termos funcionais, esse tipo de ação prejudica a atuação tanto da própria equipe, quanto das demais, resvalando inclusive na gestão geral dos serviços.

Sobre a finalidade de uso do ST-SUAS, como demonstra na figura 30, vemos que a maioria (80%) afirma que o utiliza para atualizar/inserir dados; 4% para coleta de informações; 4% para realizar encaminhamentos para outros serviços; 4% para monitorar as ações da equipe; 4% para elaborar parecer técnico e 4% para fazer relatórios.

Figura 30 - Finalidade de uso do ST-SUAS



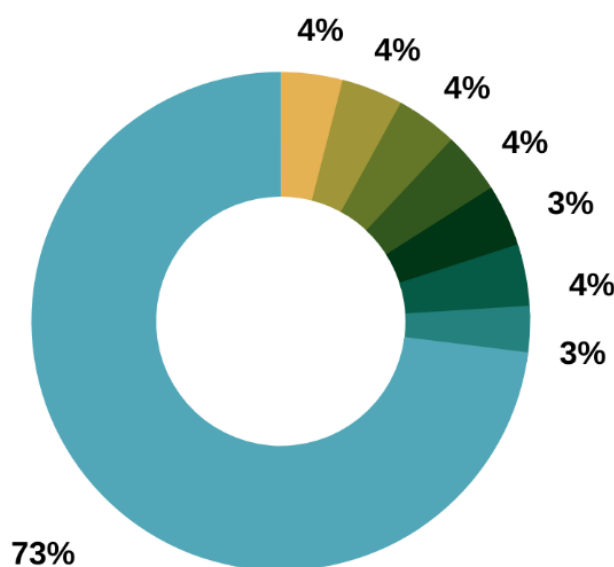
Fonte: Pesquisa direta, 2022.

A preocupação aqui, referente a 80% das respostas, é identificar qual o significado do ST-SUAS para essas pessoas que utilizam o sistema para atualizar e/ou inserir dados. Isso pode significar que utilizam o ST-SUAS apenas como um banco de dados e não um sistema que proporciona a identificação do perfil das famílias atendidas, a distribuição dos programas sociais, as maiores incidências de situações de vulnerabilidades, risco social e violências, de modo que se integre os equipamentos de atendimento e as articulações entre eles, a fim de

que os direitos sociais dos usuários sejam atendidos e viabilizados, o que difere das proposições dos demais respondentes (20%).

Além das finalidades apontadas na questão anterior, os respondentes também pontuaram as finalidades do ST-SUAS que consideram mais importantes, como demonstrado na figura 31, sendo: 73% para atualizar/inserir dados; 4% respectivamente para a coleta de informações para elaborar relatórios; para realizar encaminhamentos para outros serviços; para comunicar-se com outros profissionais; para obter informações e elaborar diagnósticos; para inserção das informações dos usuários obtidas pelo serviço para tomada de providências com a rede; para monitoramento das ações da equipe e; 3% para coletar informações para elaboração de parecer técnico.

Figura 31 - Finalidades do ST-SUAS que consideram mais importantes



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Diante da maioria dessas respostas (73%), percebe-se que a atualização e inserção de dados são as operações mais relevantes para os agentes respondentes, o que se traduz que o principal papel desse sistema, atualmente, é funcionar como um banco de dados. Nota-se que a sua função de gestão a partir dos dados, embora ainda não percebida, tem que ser apontada e só é significativa se todos alimentarem rotineiramente o banco de dados. Assim, mesmo enquanto um instrumental banco

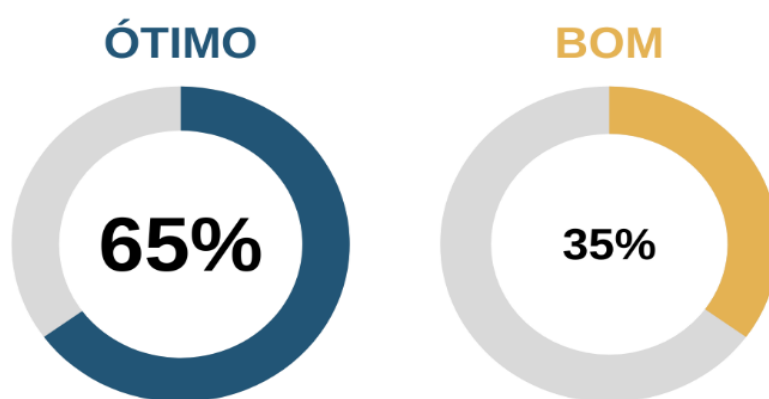
de dados, esse proporciona informações sobre os atendimentos e possibilita a garantia do acesso aos direitos sociais dos cadastrados.

Isso nos remete à ótica de Beluzzo (2018), de que a informação deve ser considerada um bem social a ser compartilhado e as TIC, que as armazena e as transfere para as pessoas, são elementos fundamentais para a operacionalização desses serviços, bem como de que os indivíduos que as utilizam devem ser capazes de interpretar e criar significados a partir de suas leituras, como pontuados pelos autores Silva, Ottonicar e Yafushi (2017).

Em outras palavras, a apropriação dessa ferramenta tecnológica deve criar práticas sociais que fomentem outros espaços e a emancipação dos indivíduos (VELOSO, 2011, p. 132), o que ainda é incipiente neste universo da pesquisa, visto que a maioria dos agentes ainda utiliza o ST-SUAS para inserir os dados, sem usá-los de forma estratégica para suas decisões e distribuição de serviços.

Sobre a usabilidade do ST-SUAS, demonstrada na figura 32, em relação ao conteúdo do sistema, 65% das pessoas pesquisadas avaliam como ótimo e 35%, bom, o que corrobora para essa discussão de falta de conhecimento das demais funções do sistema entre os agentes. Este aspecto precisa ser mais debatido e aproveitado a fim de que se amplie a competência informacional desses agentes, especialmente sobre o uso e funcionalidade desse.

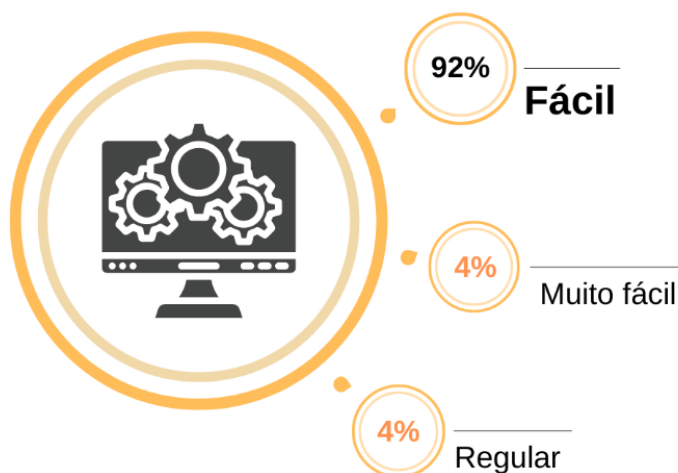
Figura 32 - Avaliação do conteúdo do ST-SUAS



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Sobre a usabilidade do ST-SUAS, em relação a facilidade operacional, a figura 33 demonstra que 92% das pessoas pesquisadas responderam ter facilidade, sendo 4% muito fácil e 4% regular.

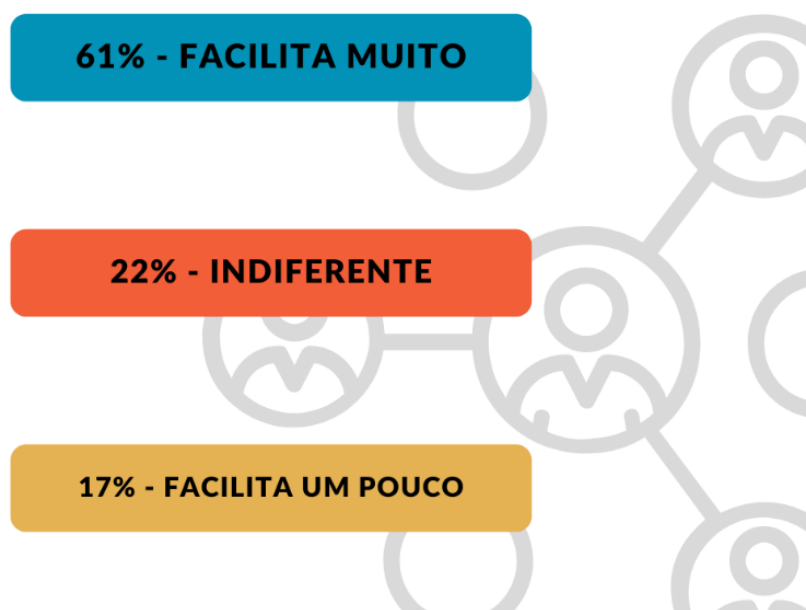
Figura 33 – Avaliação da facilidade operacional do ST-SUAS



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

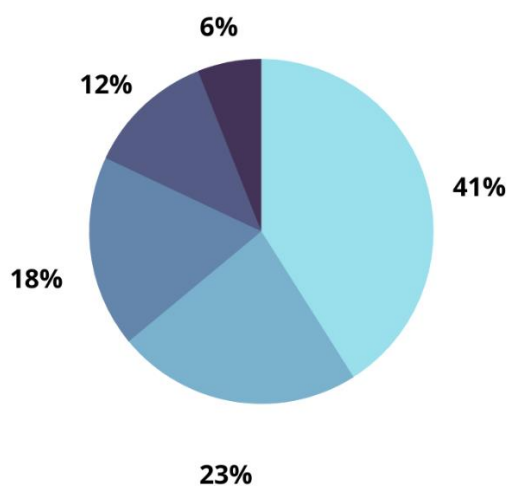
De fato, o sistema é elaborado para ser intuitivo, no entanto, percebe-se que para que sua utilização seja completa, diante de suas diversas funcionalidades, os agentes precisam desenvolver competências – para além das técnicas - no uso dessa mídia a fim de que possam dominar os conhecimentos e desenvolver habilidades que irão se inter-relacionar às dimensões da linguagem, interação e processos de produção que permitirão a intervenção prática na realidade. Ou seja, ao considerarmos as ideias de Valente e Belluzzo (2020), a visão crítica do alcance dessas ações e o compromisso com as necessidades mais concretas que emergem no decorrer do processo de acompanhamento das famílias e na utilização do ST-SUAS, todos esses fatores contribuirão também para caracterizar o contexto social dos atendidos, bem como intervir com maior eficiência e eficácia sobre eles.

Os pesquisados também avaliaram a facilitação oferecida pelo ST-SUAS para troca de informações e/ou comunicação entre as equipes em seus espaços de trabalho, como demonstrado na figura 34, em que 61% afirmaram que facilita muito; 22% afirmaram ser indiferente ou que não interfere e 17%, que facilita um pouco.

Figura 34 - Facilitação oferecida pelo ST-SUAS

Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Justificando essas respostas, 41% dos respondentes afirmaram que as facilitações do ST-SUAS reforçam o trabalho em rede, agilizando as informações; 12% acreditam que contribuem com rapidez e eficácia nos atendimentos; 6%, que melhora a atuação profissional; 18%, que auxilia os profissionais e equipes devido as informações dos atendimentos; e 23%, que dizem as facilitações do sistema não interferirem na comunicação entre a equipe (Figura 35).

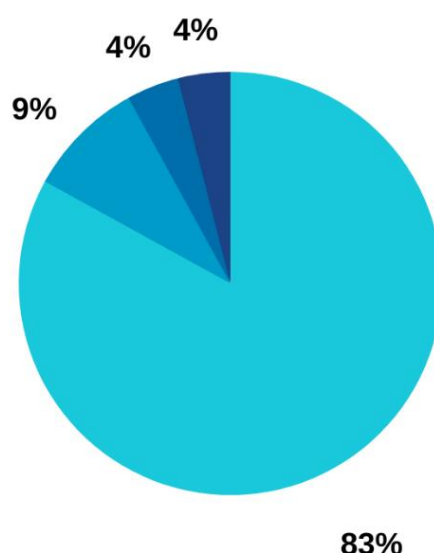
Figura 35 - Justificativas sobre as facilitações do ST-SUAS

Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Especificamente sobre as facilitações e troca de informações/comunicação entre os agentes e suas justificativas, cabe ressaltar que essas operacionalizações, no que se refere à ColInfo, demandam desde a identificação dos espaços e ferramentas até a intervenção em si, considerando as possibilidades de interação entre os agentes. Esse tipo de ação é um exercício de debates e negociação que, por meio do ST-SUAS, é possível respeitar as regras de relacionamento, interpretar as informações, saber argumentar e defender as opiniões, além de estar atentos aos aspectos de visibilidade, reputação e privacidade de si e dos outros (VALENTE; BELLUZZO, 2020).

A preocupação, neste sentido, é a questão relacionada aos agentes que consideram ser indiferente ao sistema para estas questões, mais uma vez reforçando falta de entendimento e comprometimento profissional dos resultados de suas ações. Sobre a facilitação oferecida pelo ST-SUAS para troca de informações e/ou comunicação entre as equipes que não são do local de trabalho dos pesquisados, vemos na figura 36, que 83% consideram que facilita muito; 9% são indiferentes ou afirmaram que não interfere; 4% que prejudica um pouco e 4% não souberam responder.

Figura 36 - Facilitações do ST-SUAS para troca de informações e/ou comunicação

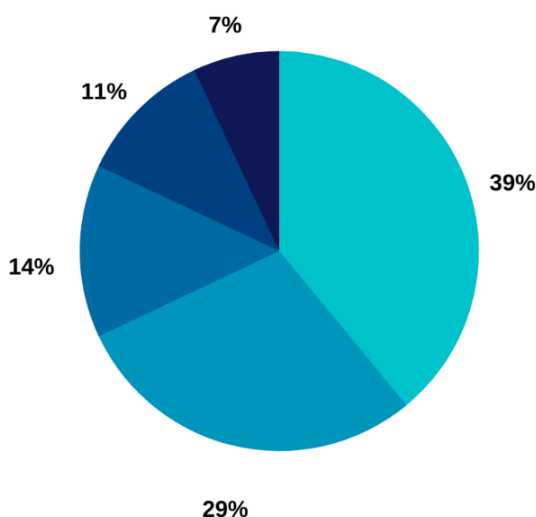


Fonte: Pesquisa direta, 2022.

A justificativa para a questão anterior, sobre a facilitação oferecida pelo ST-SUAS para troca de informações e/ou comunicação entre as equipes que não são

do local de trabalho dos pesquisados, é demonstrada na figura 37, na qual 39% afirmaram que determina as medidas a serem adotadas no atendimento; 29%, que auxilia e fortalece o trabalho em rede com rapidez e eficácia; 14%, que o ST-SUAS é fácil e ágil; 11%, que outros meios que não o ST-SUAS ainda são mais ágeis e eficientes; e outros 7% afirmaram não utilizar o ST-SUAS com frequência.

Figura 37 – Justificativa para facilitações do ST-SUAS



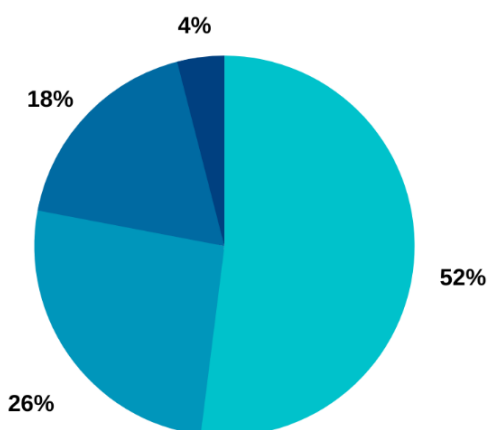
Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Neste contexto, cabe-nos considerar que a informação é um elemento que demanda o desenvolvimento de uma cultura do grupo de agentes em sua essência e que deve ser uma condição de permanência e uso que proporcionará a utilização do ST-SUAS de forma mais orgânica e interdisciplinar. São componentes fundamentais da CoInfo ou da competência midiática as características apontadas por Vitorino e Piantola (2011), que consistem na **dimensão técnica** (que engloba as habilidades adquiridas); a **dimensão estética** (que consiste na capacidade sensível de compreender, relacionar, ordenar, configurar e ressignificar a informação); a **ética** (que se relaciona ao modo de uso responsável da informação); e **política**, que tem a ver com a capacidade de olhar além da superfície dos discursos, elevando as ações para o exercício da cidadania, participação coletiva nas decisões e nas transformações referentes à vida social e ainda que a informação produzida parte de (e em) um contexto específico para o alcance dos objetivos das ações individuais e coletivas.

Assim na figura 38, percebe-se que a maior vantagem do ST-SUAS para a atuação profissional é a rapidez no acesso às informações para 56% dos respondentes; o acesso aos dados e informações dos usuários de forma segura e eficaz (26%); a facilidade para se comunicar com as equipes interdisciplinares e transdisciplinares (18%) e para auxiliar na equidade e justiça das pessoas atendidas (4%). Estes dados englobam as diferentes dimensões da competência informacional e midiática, citadas pelas autoras, mesmo que ainda de forma embrionária e incipiente.

Essa competência se constitui em um conjunto de ações que promovem a interação e a internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas do SUAS que subsidia os processos de acesso e comunicação da informação, além da geração de novos conhecimentos.

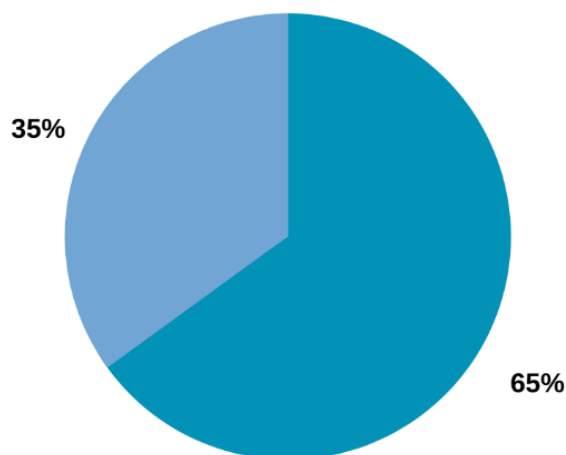
Figura 38 - Maior vantagem do ST-SUAS para a atuação profissional



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

A justificativa das pessoas pesquisadas sobre a maior vantagem do ST-SUAS para a atuação profissional, representadas na figura 39, são: 65% declararam ser a facilidade e rapidez no acesso às informações sobre os atendimentos; e 35% a facilidade para a tomar decisões de forma eficaz e segura.

Figura 39 - Justificativas sobre a maior vantagem do ST-SUAS



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

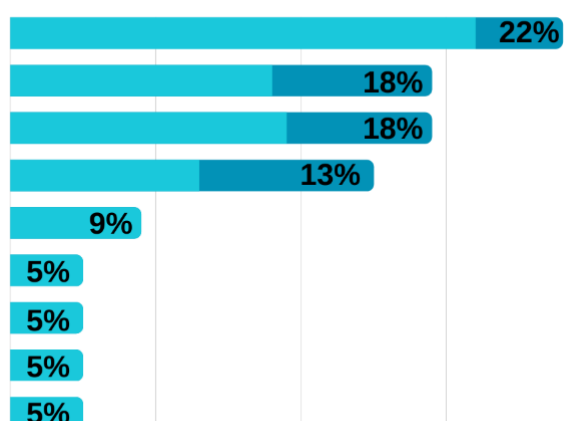
Observa-se que, embora os respondentes identifiquem as facilidades que o ST-SUAS possibilita, apenas 4% consideram o sistema como ferramenta que auxilia para a equidade e justiça das pessoas atendidas.

Nesta situação, pode-se retomar ao que Veloso (2011) pontua, quando diz que a apropriação das ferramentas tecnológicas cria práticas sociais e fomentam outros espaços, que embora possam ser contraditórios, contribuem para a emancipação dos indivíduos, porém é preciso que o profissional, que realiza suas intervenções na vida das pessoas atendidas, tenha clareza do objeto de sua atuação na instituição - que aqui trata-se das expressões da questão social.

No entanto, em um mundo guiado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e saturado pelas mídias, é necessário que políticas e estratégias que promovam a ColInfo se insiram como fatores estratégicos em todo o processo de gestão da Assistência Social. Embora sejam temas de largo interesse, como pode ser verificado na literatura especializada, há uma carência de estudos e pesquisas no país no que se refere a essas inter-relações e na elaboração de parâmetros metodológicos para suas aplicações e avaliações. O ST-SUAS certamente vai trazer diversas facilidades para as ações profissionais, mas para a melhoria dos atendimentos e acesso aos direitos sociais, os agentes precisam ampliar sua competência informacional com o sistema.

Em relação à maior desvantagem do ST-SUAS para a atuação profissional, representada na figura 40, para 22% das pessoas pesquisadas, não há desvantagem; para 18%, a falta de habilidade e conhecimento sobre o sistema; 18%, a baixa familiaridade com os recursos de informática de modo geral (computadores, *smartphones*, *tablets* etc.); 13%, a dificuldade em se comunicar com outros usuários do sistema informatizado que compõem as equipes interdisciplinares e transdisciplinares; 9% se referiram aos problemas apresentados no chat; 5%, que é a demora ou a falha na conexão com o sistema no dia a dia; 5%, dificuldade de uso de alguns ícones e atalhos; 5%, a falta de conhecimento e de confiança da equipe em expor informações e; 5%, a falha na migração dos dados do CadÚnico do Governo Federal, que também alimentam e atualizam o sistema.

Figura 40 - Maior desvantagem do ST-SUAS



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

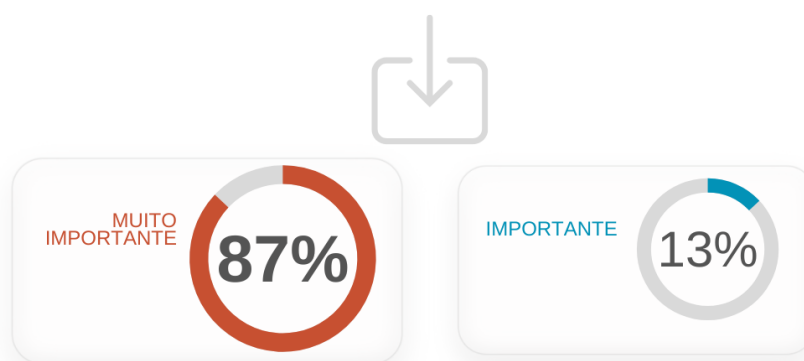
Neste aspecto, cabe considerar os estudos de Silva, Ottonicar e Yafushi (2017) quando apontam que, ao se utilizar as TIC, o acesso à informação é apenas uma etapa do processo de aplicação do conhecimento na realidade, levando em conta que, para além delas, deve existir um indivíduo capaz de interpretar e criar significados, a partir da leitura e releitura que faz das informações disponíveis. Portanto, quando constatamos que os respondentes apontam as desvantagens da utilização do ST-SUAS, percebe-se que estão se referindo aos seus próprios déficits de conhecimento sobre as TIC, bem como apontam algumas falhas dos sistemas informacionais que utilizam. Cabe, então, identificar que os profissionais precisam tomar para a si a responsabilidade de se capacitar e estarem abertos aos novos

conhecimentos, pois segundo Belluzzo (2020) esses aprendizados são essenciais para o desempenho da vida social, ou seja, aqueles que não possuem boas habilidades de informação e do uso das tecnologias digitais, fatalmente estão marginalizados na vida privada e pública.

Neste caso especificamente, ousa-se afirmar que além da própria marginalização, condenam também as pessoas atendidas ao não alcance de seus direitos sociais, perpetuam as condições destas pessoas à marginalidade da sociedade na condição de subalternos e à própria sorte diante das vulnerabilidades e riscos sociais que enfrentam em suas vidas.

De tal modo, a importância do ST-SUAS, para a atuação profissional dos pesquisados, representada na figura 41, é que 87% consideraram ser muito importante e 13% importante.

Figura 41 - Importância do ST-SUAS



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

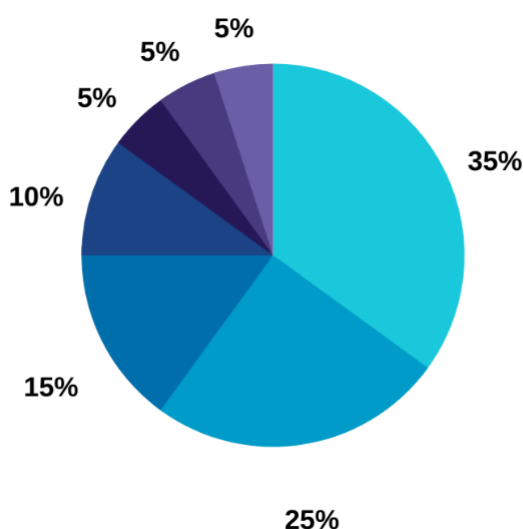
Vê-se que o sistema é considerado por todos como importante, pois possibilita o desenvolvimento das sociedades democráticas na medida em que permitem o acesso à informação nesse suporte para diferentes contextos e o acesso a esse é apenas o primeiro passo para melhorar a Vigilância Socioassistencial, além de permitir que os agentes saibam interpretar e se apropriar das informações para construir conhecimento. Defende-se, assim, que o processo de seu uso no cotidiano do SUAS pode qualificar os profissionais para lidar com diferentes problemas ao se apropriarem e alimentarem as informações do banco de dados, tornando-os mais críticos na seleção, retenção e interpretação das informações, pois existe uma correlação entre a competência dos usuários para o uso dos dados e a eficácia da

Vigilância Socioassistencial que a instituição preconiza para atender os parâmetros do SUAS.

Em relação à justificativa dos entrevistados sobre a importância do ST-SUAS, para sua atuação profissional, representada na figura 42, observa-se que 35% responderam que tornou o atendimento mais ágil, eficiente e eficaz; 25% que as informações dos prontuários facilitam as tomadas de decisão e as atividades realizadas de forma segura; 15% que padronizou, organizou e interligou os setores de atendimento; 10% afirmaram que ampliou o conhecimento sobre os atendimentos recebidos pelas pessoas e seus resultados; e 5% respectivamente, que norteia a atuação profissional; desburocratiza os atendimentos e que facilitou o trabalho em rede de serviços.

Essas justificativas tratam também das habilidades práticas dos profissionais no reconhecimento de se buscar a informação e de estar em condições de identificá-las, localizá-las e utilizá-las efetivamente na produção de novos conhecimentos, integrando a compreensão sobre o uso das TIC, como apontados por Valente e Belluzzo (2020) para desenvolver suas capacidades resolutivas de problemas com responsabilidade, ética e legalidade. Todavia, essas dimensões, relacionadas à CoInfo, trazem a preocupação de que não somente importa a modelagem do ST-SUAS para a atuação profissional, mas também, quais serão os resultados destas ações que a população atendida irá receber.

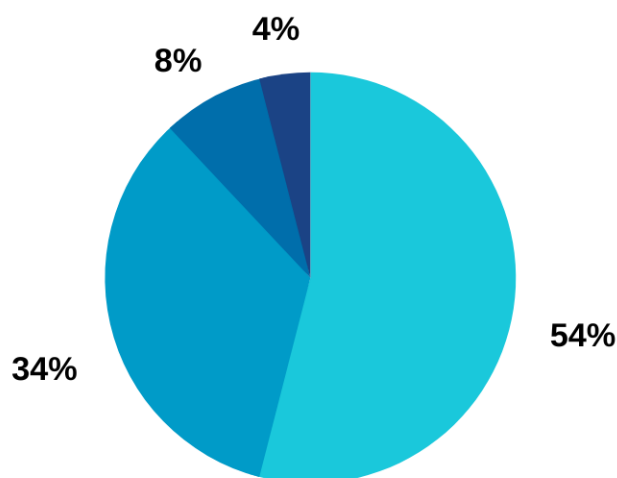
Figura 42 - Justificativa sobre a importância do ST-SUAS



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

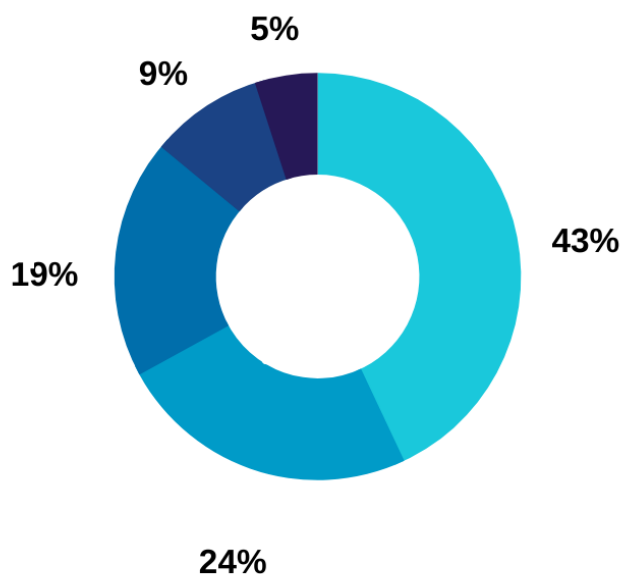
Ao serem questionados sobre como se consideram em relação ao uso e conhecimento sobre o ST-SUAS, representado na figura 43, 8% das pessoas pesquisadas responderam ser “muito competentes”: conhecem e sabem utilizar muito bem os recursos tecnológicos, são comprometidos com a ampliação de conhecimentos e se adaptam bem aos conteúdos e métodos. Com a criticidade necessária, conseguem se comunicar e tomar decisões com facilidade, eficiência, ética e eficácia. Consideram-se profissionais conscientes do objeto e objetivos do trabalho deles. Os que se consideram “competentes” são 34%: conseguem ampliar seus conhecimentos, inclusive tecnológicos, se adaptando bem aos conteúdos e métodos, com eficiência, ética e eficácia. Já 54% escolheram a opção “relativamente competentes”, afirmando que conhecem parte os recursos, mas sabem utilizar os dados para o que precisam. Os demais 4% se consideram “pouco competentes”: conhecem pouco o sistema, mas gostariam de aprender mais.

Figura 43 - Competências em relação ao uso e conhecimento sobre o ST-SUAS



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

A justificativa para a questão anterior, representada na figura 44, é a seguinte: 43% dos respondentes dizem que procuram sempre aprender porque acreditam ser necessário; 24% utilizam o sistema apenas para o essencial ao serviço; 19% acreditam que o ST-SUAS é de fácil operacionalização e não têm dificuldades; 9% não utilizam o sistema com frequência e; 5% consideram que o ST-SUAS poderia ser mais específico, sem apontar em qual sentido.

Figura 44 - Justificativa das competências e conhecimento sobre o ST-SUAS

Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Neste aspecto, reforçamos que o objetivo de um sistema e/ou plataforma digital é prover aos usuários com informações úteis para que possam utilizá-las de acordo com sua competência e repertório informacional. Logicamente, o ideal seria que esse processo encaminhasse para a efetiva eficiência desse profissional, porém nem sempre é o que acontece, uma vez que esses desconhecem como utilizar essas informações. Portanto, a necessidade da capacitação desse usuário, não só sobre o manuseio e operacionalidade do sistema, mas sobre os diversos níveis de interação que esse proporciona.

Outra questão é que as dificuldades podem ser operacionais referentes à falta de descrição e conhecimento sobre a infraestrutura de armazenamento dos dados e a organização do banco, mas também sobre as possíveis relações que poderiam ser entabuladas a partir desses dados, as quais envolvem o tipo de informação, as pessoas envolvidas, os direitos e leis, o repertório dos outros usuários, a facilidade de interagir com o sistema e os demais membros das equipes de trabalho, a motivação para análise desses e as possibilidades de uso que o sistema pode promover. Esses pontos envolvem os projetos éticos e políticos das profissões que se inter-relacionam na execução dos serviços da Assistência Social e podem interferir nos resultados, ampliando as possibilidades humanas, gerando

mecanismos de negação ou até impedindo a utilização concreta do ST-SUAS. Com efeito, percebe-se que as novas tecnologias digitais constituem uma oportunidade significativa para promover intervenções e equalizar os serviços do SUAS, garantindo a inclusão de todos, ou seja, os usuários do ST-SUAS e os usuários dos serviços.

Sobre como gostariam de ampliar a competência e habilidade com o ST-SUAS, observa-se na figura 45, que 61% responderam que isso poderia se dar participando de cursos e oficinas; 35%, tendo acesso a orientações e tutoriais para algumas atividades específicas e 4% afirmaram que não precisam ampliar seus conhecimentos no momento. Cabe ressaltar que cursos, oficinas, orientações e tutoriais são oferecidos com frequência e inclusive é oferecida uma apostila educativa.

Figura 45 – Formas de ampliar a competência e habilidade com o ST-SUAS



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Na seção do referencial teórico, neste estudo, salientou-se que a sociabilidade da competência infocomunicacional atrelada à ColInfo e a Alfabetização Midiática e Informacional (AMI) está amparada ou embasada especificamente na capacidade de se gerir informação e relacionar-se com o outro,

via sistemas ou recursos digitais, isto é, na Competência em Informação e Midiática dos sujeitos envolvidos em comunicação. Nesse processo, os dados são transformados em informação, conhecimento e sabedoria e compartilhados para subsidiar as decisões abarcando seis competências principais que os agentes devem desenvolver.

Segundo Valente e Belluzzo (2020), essas competências propiciam conhecimentos sobre o papel das mídias e da informação; conteúdos e usos das mídias; avaliação crítica das fontes de informações; a situação e contexto sociocultural dos conteúdos midiáticos; a aplicação de novos formatos de mídia, além dos tradicionais; o acesso eficiente e eficaz à informação. Portanto, o campo do conhecimento não pode ser alienado pelos agentes das equipes interdisciplinares e é extremamente relevante que o compromisso com a qualificação seja permanente em suas atuações.

Por outro lado, as equipes de gestão dos serviços devem ampliar as condições e oportunidades para que isso ocorra, porque ocorrido esse investimento, os agentes irão produzir transformações positivas na sociedade a partir da capacitação reflexiva e crítica, produzindo conhecimentos independentes ou ampliando suas competências para se adaptar aos métodos e as formas de se decidir sobre as mudanças sociais que estão envolvidos (VALENTE; BELLUZZO, 2020).

Quando questionados sobre como gostariam de ampliar a competência e habilidade com o ST-SUAS e se possuíam alguma sugestão para concretizar isso, 26% sugeriram cursos e oficinas; 22% não souberam responder ou não tiveram sugestões; 18% responderam, capacitações; 13%, reuniões com a equipe de suporte; 9%, que respostas mais rápidas da equipe de suporte seria o mais viável; 4%, que cada serviço deveria ter orientações específicas; 4% sugeriram tutoriais e apostilas e; 4% disseram que falta tempo para ampliar o conhecimento, competências e habilidades sobre o sistema (Figura 46).

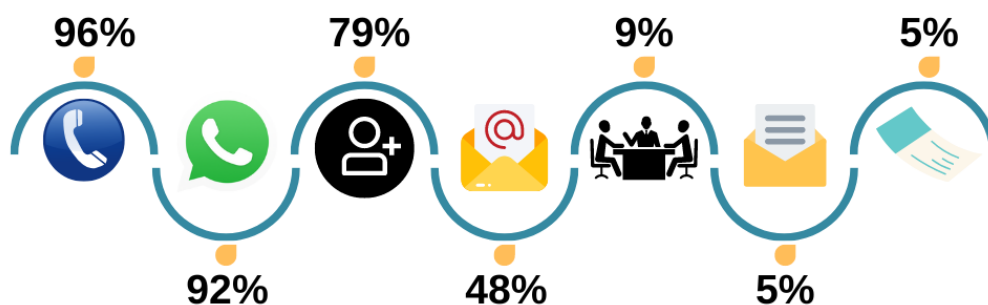
Figura 46 - Sugestão para ampliar a competência e habilidade com o ST-SUAS



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Ao serem questionados sobre quais outras formas utilizam para a comunicação profissional no atendimento aos usuários dos serviços, além do ST-SUAS, 96% responderam, o telefone; 92%, WhatsApp; 79%, contato pessoal; 48%, e-mail; 9%, reuniões; 5%, ofícios e; 5%, bilhetes impressos (Figura 47). Por se tratar de uma questão de múltipla escolha, a soma dos percentuais ultrapassa 100%, já que os respondentes poderiam assinalar mais de uma resposta, notando-se que quase a totalidade dos respondentes - 96% e 92% usam o telefone e o WhatsApp.

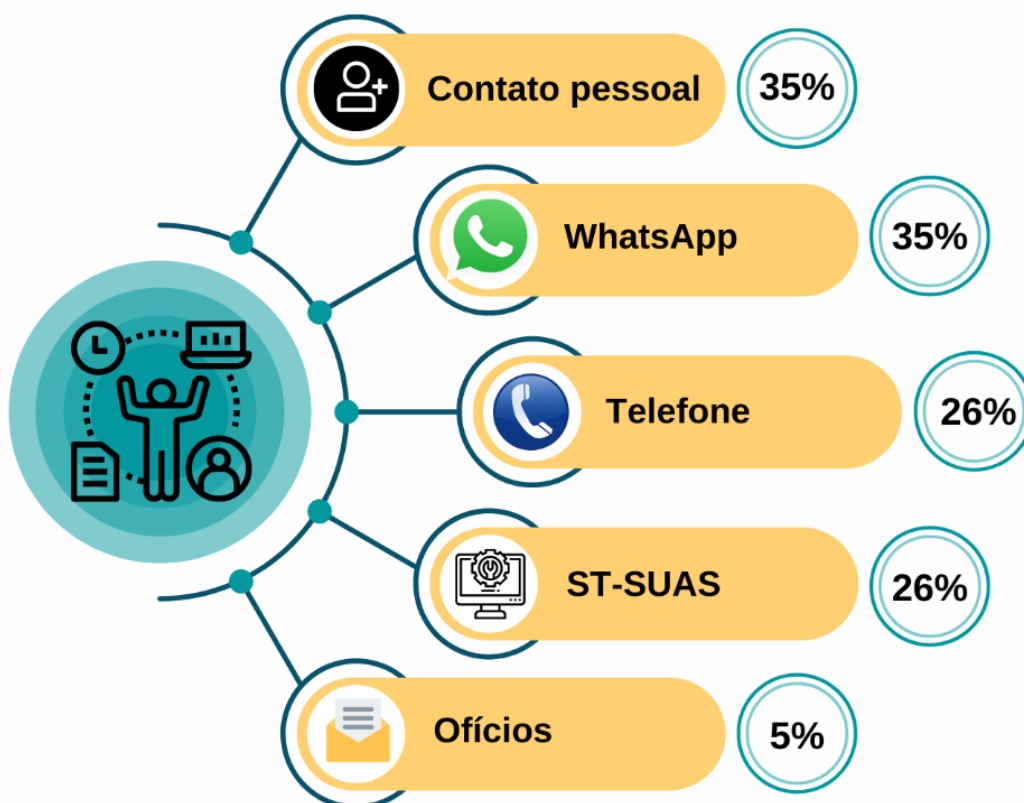
Figura 47 - Outras formas utilizadas para a comunicação profissional



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Ainda sobre a questão anterior, quando as pessoas pesquisadas foram questionadas sobre a forma ou ferramenta que consideram mais eficaz para a atuação profissional e por quê, representadas na figura 48, percebe-se que 35% responderam que o contato pessoal ainda é o mais eficaz, pois proporciona outras percepções que o campo digital não oferece; outros 35% disseram que o aplicativo WhatsApp é o mais eficaz, pois poupa tempo e a informação pode ser vista e respondida quando têm disponibilidade, sem interromper outras atividades; 26% acreditam que o telefone é o mais eficaz por ser rápido e não ter a necessidade de ficar aguardando a resposta; 26% afirmaram que o ST-SUAS é mais eficaz por facilitar a comunicação em rede e o registro das informações do trabalho ficam documentados, facilita o trabalho multiprofissional, além de ser mais ético e; 5% afirmaram que os ofícios ainda são mais eficazes, sem justificar a resposta.

Figura 48 – Justificativa sobre a forma mais eficaz para a atuação profissional



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

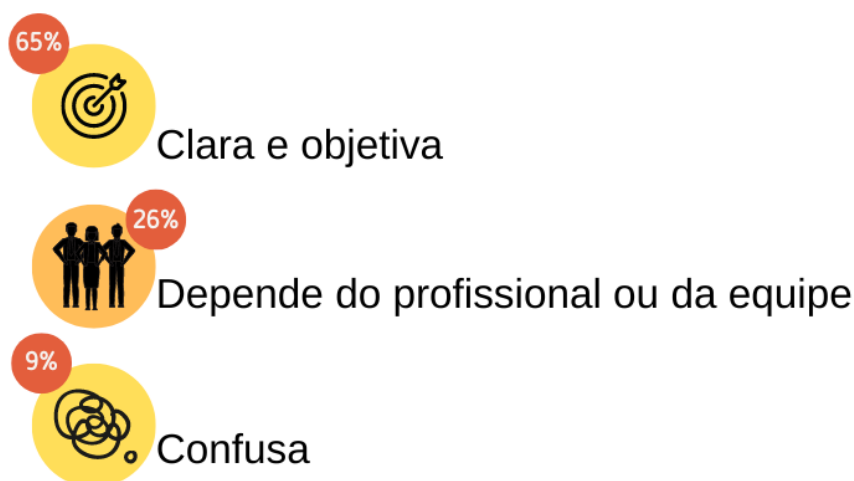
Como dizia McLuhan (2007), os meios de comunicação são como extensões de nossos sentidos, estabelecem novos índices relacionais, não apenas em aspectos particulares, mas também entre si, na medida em que se inter-relacionam. Observa-se, portanto, que o mundo que encerrou o século XX não é o mesmo que o iniciou e tampouco vivenciamos no século XXI. Todavia, com a diversificação das fontes de mensagens de comunicação, as pessoas têm um relevante aumento de suas escolhas e usam as novas oportunidades oferecidas pela mídia para expressar suas preferências, trazendo outro nível de complexidade para a compreensão do novo processo de comunicação (CASTELLS, 2017), porém sem deixar de utilizar os antigos recursos. Neste sentido, considerando a ideia da “nova visibilidade” das mídias, elaborada por Thompson (2008), destaca-se que o ponto de partida é a ideia de que o mundo dos meios de comunicação elabora uma nova visibilidade mediada entre os interlocutores e, nesses termos, seu surgimento está definitivamente relacionado a novas maneiras de agir e interagir, trazidas com a mídia para que seja compreendida: “é preciso entender os caminhos pelos quais o avanço das mídias comunicacionais transformou a natureza da interação social” (THOMPSON, 2008, p. 17).

Assim, a questão da midiatização e a teorização da mídia como agente de mudança social e cultural, Stig Hjarvard (2012) traz o conceito de que uma parte significativa da influência da mídia decorre do fato de que ela se tornou integrante do funcionamento das instituições, pois em maior ou menor grau elas se submetem a sua lógica. Neste sentido, a mídia é, ao mesmo tempo, parte do tecido da sociedade e da cultura e de uma instituição independente que se interpõe entre outras instituições culturais e sociais, coordenando a interação mútua. Essa premissa relaciona-se à decisão de desenvolver conhecimentos comunicacionais a partir de elaborações de pensamentos investigativos que possam ser promissores sobre o empírico, bem como buscar e/ou encontrar respostas a eles.

Dessa forma, assumindo que não há comunicação sem interação, podemos estipular que as interações sociais correspondem ao lugar em que podemos tentar nos aproximar do fenômeno comunicacional em sua ocorrência. As interações envolvem uma grande variedade de circunstâncias, processos, participantes, objetivos e encaminhamentos. De certo modo, cada episódio interacional pode ser considerado singular na sua existência histórica, bem como contribuir no campo laboral.

Sobre a forma de se comunicar – ou seja, a linguagem usada no ST-SUAS entre os profissionais que compõem as equipes, 65% afirmaram que a maioria é clara e objetiva, 26% dizem que depende dos profissionais ou da equipe e 9% consideraram um pouco confusa (Figura 49).

Figura 49 - Linguagem utilizada pelos profissionais no ST-SUAS



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Quanto à forma de se comunicar e a linguagem usada no ST-SUAS entre os profissionais que compõem as equipes, as justificativas apresentadas são: 48% afirmaram que a linguagem é simples, clara, objetiva e de fácil entendimento; 13% disseram que a diversidade de pessoas que utilizam o sistema, os costumes linguísticos faz com que não se tenha um padrão escrito, o que torna as evoluções um pouco confusas, porém, plural; 9% disseram que as informações muito curtas não esclarecem corretamente, dificultando a compreensão dos sentidos das informações, pois, observa-se certo receio, insegurança ou sobrecarga por alguns profissionais quando fazem os registros; 4% justificaram que os profissionais acabam restringindo a alimentação dos dados somente com as informações solicitadas; 4% afirmaram que em alguns casos falta clareza ou informações muito técnicas; muitas vezes o que seria o facilitador, se torna o empecilho, visto que por ser um sistema informatizado, também ocorrem falhas técnicas, além das humanas; 5%, que dependendo do caso, não se tem acesso a todas as informações e; 13% não possuem dificuldades de entendimento (Figura 50).

Figura 50 - Justificativa sobre a linguagem dos profissionais no ST-SUAS

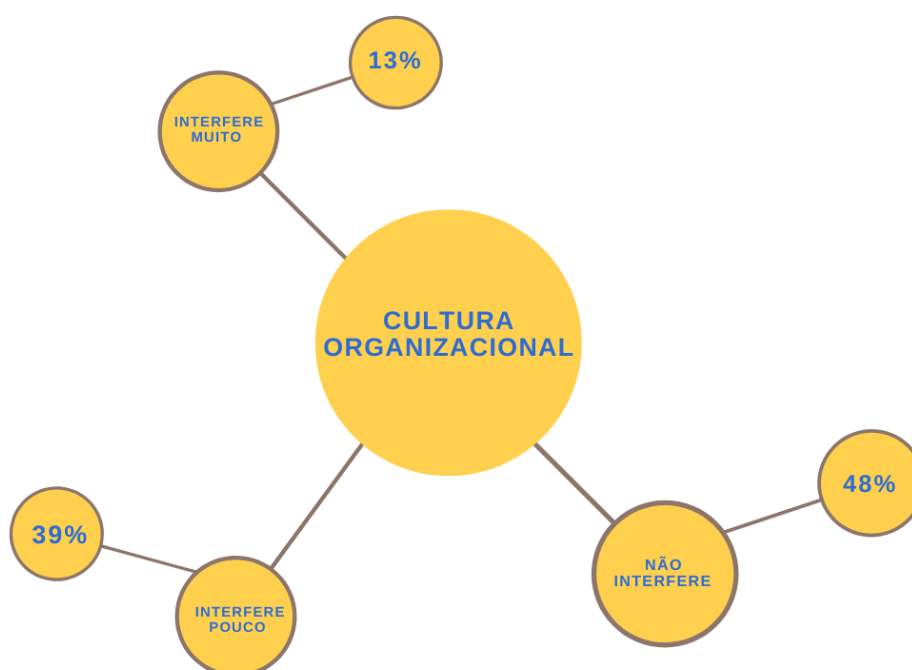


Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Estes apontamentos trazem a compreensão de que a comunicação não se trata de uma ação mecânica, mas sim sobre o mundo concreto, como pontuado por Vera França (2016) de que o uso da linguagem, bem como a configuração da relação com o outro, estão fundadas em procedimentos, técnicas [e] operações que aprendemos, modificamos e desenvolvemos, e assim, estamos continuamente afetando e sendo afetados pelos acontecimentos, pessoas e objetos. Porém, nem todas as experiências atuam no indivíduo da mesma maneira ou proporção e sim a partir da bagagem sócio-histórica que adquiriu nas diferentes experiências de vida. A comunicação produz espaço e oportunidade para novas e diferentes experiências, que são resultados da interação entre as pessoas (e outros seres vivos) e seu ambiente, o que supõe a autoconsciência (da própria atuação e formas de expressão) e a consciência do outro (quem ele é, como está reagindo ou irá reagir). Assim, cabe-nos ainda compreender, como pontua Vera França (2016), que há uma reconfiguração da sociedade, que se tornou mais propriamente comunicativa, que se evidenciou a partir do final do século XX. Tais mudanças traduzem de forma própria os reordenamentos vividos pela sociedade, que incluem uma verdadeira revolução

no campo das tecnologias da informação; profundas transformações no campo dos valores, no universo das representações; no desenho das relações e no quadro de sociabilidades. Assim também a comunicação digital, via tecnologia de sistemas como o ST-SUAS, tem como pilares: o engajamento, o tráfego (visitas), a produção de conteúdo (alimentação do sistema) e relacionamento com os usuários, aspectos que envolvem ainda a cultura organizacional, no que diz respeito ao conjunto de práticas, sentidos, valores e crenças dos profissionais que atuam com o ST-SUAS. A figura 51, traz os dados sobre essa interferência cultural no conjunto de práticas: 48% acreditam que não interfere; 39% avaliaram como pouca e 13% afirmaram que interfere muito na forma de uso.

Figura 51 - Interferências da cultura organizacional no conjunto de práticas



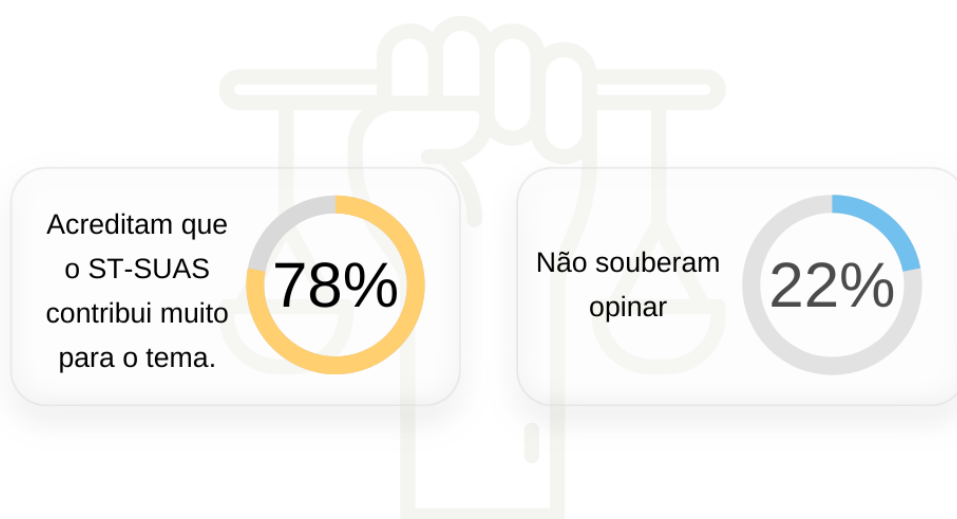
Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Ainda sobre a cultura organizacional, no que diz respeito ao conjunto de práticas, sentidos, valores e crenças dos profissionais que atuam com o ST-SUAS, as justificativas apresentadas foram: 50% dizem não interferir, pois o próprio ST-SUAS traz clareza sobre o papel do profissional para sua utilização; 25% consideram que depende da interpretação individual de cada profissional para que não permitam que suas crenças, valores e julgamentos impliquem na prática e ética profissional; 5% acreditam que as condutas podem melhorar com o tempo;

Com isso, a dualidade dessa relação estrutural estabelece uma série de pré-requisitos de como os meios de comunicação, em determinadas situações, são usados e percebidos pelos emissores e receptores, afetando as relações entre as pessoas, pois assim, as questões tradicionais sobre o uso e os efeitos dos meios de comunicação precisam levar em consideração as circunstâncias nas quais a cultura e a sociedade passaram a ser midiaticizadas, que hoje são uma lógica central que controla os fluxos de informação dos quais dependemos, com o “poder de possibilitar e atribuir significados”, gerenciando como a informação é percebida pelos profissionais agentes e pelos próprios usuários dos serviços do SUAS.

Sobre a proteção social e a garantia de direitos preconizados pelo Estado, 78% acreditam que o ST-SUAS contribui muito e 22% afirmaram que não sabem opinar (Figura 53).

Figura 53 - Contribuição do ST-SUAS para a proteção social e garantia de direitos

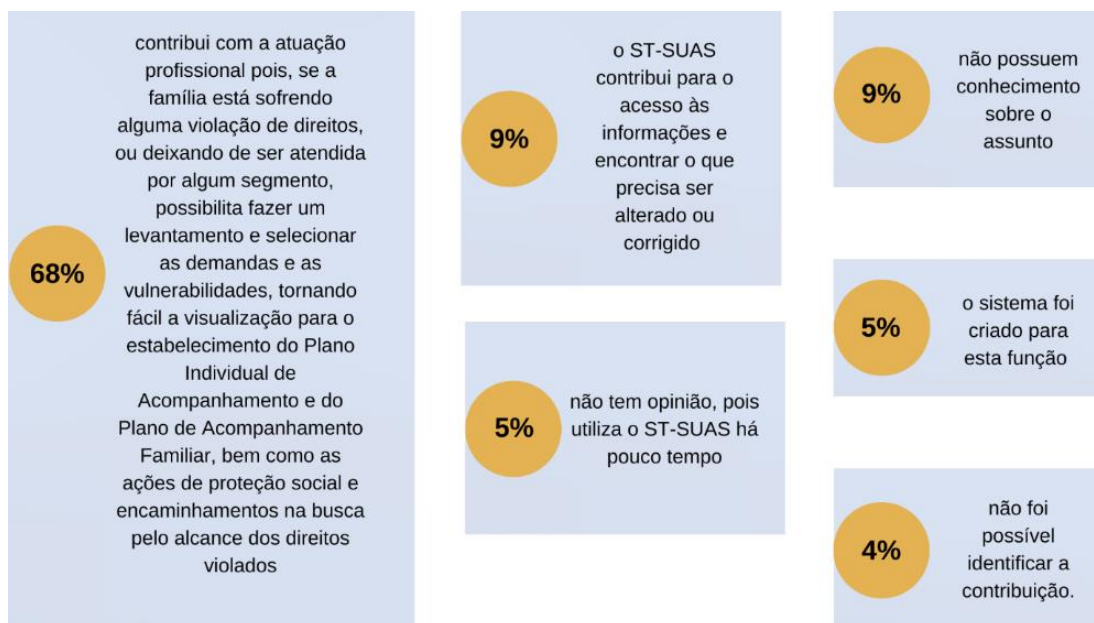


Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Como justificativa, 68% responderam que é porque contribui com a atuação profissional, pois se a família está sofrendo alguma violação de direitos ou deixando de ser atendida por algum segmento, possibilita fazer um levantamento e selecionar as demandas e as vulnerabilidades, tornando fácil a visualização para o estabelecimento do Plano Individual de Acompanhamento (PIA) e do Plano de Acompanhamento Familiar (PAF), bem como as ações de proteção social e encaminhamentos na busca pelo alcance dos direitos violados. Para 9%, o ST-SUAS dá acesso às informações para encontrar o que precisa ser alterado ou

corrigido; 9% dizem que não possuem conhecimento sobre o assunto. Para 5%, o sistema foi criado para esta função; 5% não tem opinião, pois utiliza o ST-SUAS há pouco tempo; e para 4%, não foi possível identificar a contribuição (Figura 54).

Figura 54 - Contribuição do ST-SUAS para a proteção social e garantia de direitos



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Considerando que a proteção social na política de Assistência Social é um conjunto amplo que engloba a Seguridade Social, que significa garantia às políticas sociais previstas em lei e é também um sistema programático de segurança contra riscos, circunstâncias, perdas e danos sociais, cujas ocorrências afetam negativamente a vida dos cidadãos, os agentes do SUAS devem ter a consciência em sua atuação de que essas proteções são garantias legais de Estado, o qual deve prover de recursos mínimos sociais de subsistência para pessoas que não têm condições de sustento e de sua família pelo próprio trabalho (PEREIRA, 2007b). Porém, constata-se que diante de suas capacidades de comunicação, análise, interpretação das informações, articulando a utilização do ST-SUAS com a prática comunicativa no uso das multimídias, evidenciou-se que parte dos respondentes, 23%, não conseguem identificar a contribuição efetiva desse instrumento midiático, que é o ST-SUAS, para viabilizar a garantia de direitos. Por isso, a importância de desenvolver habilidades para a ColInfo no sentido de ampliar o dinamismo e a socialização, advindos das tecnologias que podem provocar transformações no

próprio ser humano, como na expansão das redes de comunicação, que por sua vez, contribuem efetivamente para as relações sociais e seus problemas.

No que se refere a principal contribuição do ST-SUAS para a Vigilância Socioassistencial, representada na figura 55, na opinião de 39% das pessoas pesquisadas, é que auxilia no mapeamento dos territórios onde estão concentradas as demandas dos serviços; para 31%, facilita a gestão dos serviços oferecidos; para 17%, potencializa o diálogo e os fluxos multidirecionais entre as equipes; e para 13%, fomenta a criação e a inovação no setor.

Figura 55 - Principal contribuição do ST-SUAS para a Vigilância Socioassistencial

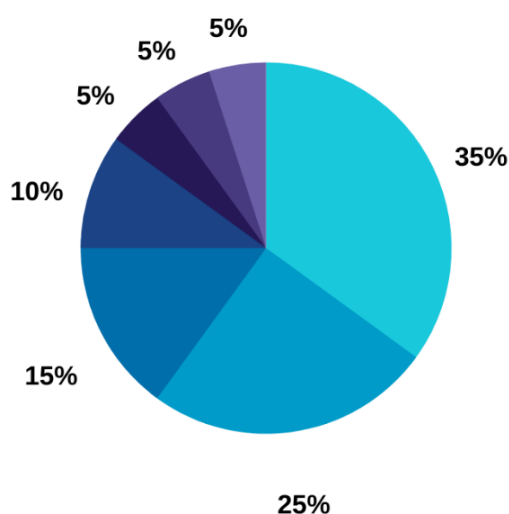


Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Justificando as respostas, verifica-se que 35% consideram a principal contribuição do ST-SUAS para a Vigilância Socioassistencial enquanto uma inovação que facilita a visualização das maiores incidências das demandas em determinados bairros, identificando o público prioritário da Assistência Social e que, através do mapeamento, é possível elaborar novos programas de atendimento que o município venha a oferecer, norteados pelo trabalho que precisa ser desenvolvido pelas unidades de atendimento, de forma a superar as violações de direitos e situações de vulnerabilidades, propondo novas estratégias e possibilidades de ações específicas. Para 25%, a integralização dos atendimentos, agilidade e facilidade para a gestão dos serviços são mais importantes, pois favorecem o novo conhecimento e melhora os atendimentos.

Para 15% deles, é através do ST-SUAS que se torna possível fazer a gestão dos serviços oferecidos nas entidades, possibilitando a identificação do lançamento diário das atividades, lista de presença e relatórios dos atendimentos, registrando os dados e a atuação de cada profissional da rede. Para 10%, favorece a efetivação da Política Nacional da Assistência Social (PNAS/2004), ao identificar onde estão e quantas são as pessoas que demandam por proteção social e qual é a capacidade de atendimento dos equipamentos e serviços para suprir as necessidades da população. Para 5%, possibilita o acesso aos encaminhamentos e pareceres dos profissionais envolvidos nos atendimentos; 5%, facilitam as devolutivas das ações realizadas; corroborando para que se crie e incite melhorias, mudanças nas políticas públicas, pois o ST-SUAS mostra quais demandas se concentram em cada unidade, facilitando a busca de serviço a ser ofertado e; 5% não souberam opinar (Figura 56).

Figura 56 – Justificativas da contribuição do ST-SUAS a Vigilância Socioassistencial



Fonte: Pesquisa direta, 2022.

A Vigilância Socioassistencial objetiva detectar e compreender as situações de precarização e de agravamento das vulnerabilidades que afetam os cidadãos nos territórios atendidos pela política de Assistência Social, especialmente quando essas pessoas estão em risco de sobrevivência, dignidade, autonomia e socialização. Portanto, busca conhecer a realidade específica das famílias e as condições concretas do lugar onde elas vivem e, para isso, é fundamental conjugar a utilização

de dados e informações estatísticas e a criação de formas de apropriação dos conhecimentos produzidos pelas equipes dos serviços socioassistenciais, que estabelecem a relação viva e cotidiana com os sujeitos nos territórios e fornecem essas informações via ST-SUAS à equipe de Vigilância Socioassistencial. Esta função conjugada é trabalhada com os agentes desde sua implantação no município de Pederneiras em 2017 e as respostas desta pesquisa evidenciam o resultado deste trabalho ao longo do período e o reconhecimento de que o ST-SUAS pode contribuir para sua efetivação.

Assim, considerando as atribuições da Vigilância Socioassistencial e a constatação do conhecimento sobre o serviço, a função de apoio no que se refere às atividades de planejamento, organização e execução de ações desenvolvidas pela gestão, favorece a produção, sistematização e análise das informações territorializadas com base no ST-SUAS, principalmente sobre as situações de vulnerabilidade e risco que incidem sobre famílias e indivíduos e os padrões de oferta dos serviços e benefícios socioassistenciais, tais como questões afetas ao padrão de financiamento, ao tipo, volume, localização e qualidade das ofertas e das respectivas condições de acesso aos direitos sociais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desta dissertação foi o de correlacionar a Competência em Informação (CoInfo) e Midiática dos agentes interdisciplinares que atuam junto ao sistema telemático do SUAS de Pederneiras (ST-SUAS), com o fortalecimento dos processos de Vigilância Socioassistencial e a possibilidade de melhorar o alcance da população atendida, preservando os direitos sociais por meio desse sistema.

Por se tratar de um estudo de caso, vimos a partir do levantamento bibliográfico apresentado, que a política de Assistência Social transmutou de uma trajetória especificamente assistencialista e desregulamentada por um longo período para uma função propulsora através do SUAS, que possui um caráter preventivo e proativo, com diretrizes claras para a efetivação da Assistência Social enquanto direito do cidadão e responsabilidade do Estado, operando a proteção social mediante parâmetros estabelecidos e orientados pela unidade de propósitos, regularizados em todo o território nacional.

Neste sentido, os serviços do SUAS carecem em seguir a hierarquia, os vínculos e as responsabilidades do sistema-cidadão para a oferta de serviços, benefícios, programas, projetos e ações de caráter permanente e/ou eventual, sob critério universal e lógica de ação nas três esferas de governo, a fim de qualificá-los e mapear os territórios de maior necessidade de cobertura dos atendimentos.

Para tanto, a Vigilância Socioassistencial, estabelecida pela Norma operacional Básica do SUAS (NOB) no ano de 2005, consiste no desenvolvimento da capacidade e de meios de gestão assumidos pelo órgão público gestor da Assistência Social, cuja função é produzir e sistematizar as informações, construir indicadores territorializados das situações de vulnerabilidade e de risco pessoal e social que incidem sobre famílias e pessoas nos diferentes ciclos de vida, a partir das fragilidades de sua existência, bem como exercer a vigilância sobre os padrões dos serviços, com o propósito final de proteção social e garantia de direitos. Estas proposições foram mais detalhadas na NOB de 2012, ampliando seu conceito e diretrizes para sua obtenção e adequação às necessidades da população.

Por conseguinte, o ST-SUAS de Pederneiras, cuja tecnologia de informação é específica para a gestão integrada de dados referentes aos serviços socioassistenciais prestados aos usuários da rede municipal de atendimento, ajuda de maneira significativa a proteção social básica e especializada de média e alta

complexidade do SUAS, por meio de registros territorializados e da identificação de indicadores de maior concentração de pobreza, além de determinar as condições de vulnerabilidade e risco social, de modo que a gestão administrativa, enquanto Estado, possa enfrentar as expressões da questão social, em similaridade às reais necessidades da população da cidade.

Observa-se, portanto, que a operacionalização da Assistência Social, via utilização das mídias e tecnologias, possui um aspecto revolucionário, pois com a consolidação da internet, os municípios e agências governamentais ganharam qualitativamente por esse tipo de investimento, especialmente em termos de tempo, recursos humanos (que em geral são insuficientes) e ampliação dos alcances territoriais, com interfaces para georreferenciamento, construção de indicadores estatísticos sintéticos para diagnósticos sociais e focalização de todas as políticas públicas que se inter-relacionam com o SUAS, como, por exemplo, a Saúde e a Educação.

Portanto, a relevância do tema estudado, se dá principalmente porque com as exigências que surgiram na sociedade global da informação, também se priorizaram rapidez, flexibilidade e alta percepção das organizações e das pessoas que nelas trabalham e operacionalizam os sistemas telemáticos. No caso específico da Assistência Social, esses sistemas fornecem subsídios aos agentes (dependendo de sua competência informacional) para o alcance dos resultados de modo eficiente, além de promover a socialização de dados que podem provocar transformações pessoais (de germinação de ideias, estímulo, força, compreensão), assim como expandir as redes de comunicação que contribuem efetivamente para as relações sociais e alcance dos direitos sociais pelos usuários atendidos.

De tal modo, diante das possibilidades desses novos sistemas telemáticos de gestão que estão em constante construção - pois é um processo que retroalimenta e aperfeiçoa as rotinas dos recursos humanos -, exige-se competências tanto para o registro e atualização das informações como para a adequação às inovações tecnológicas. Em outras palavras, esse novo comportamento informacional demanda o trabalho de pessoas com visão ampla, capazes de inovar, criar soluções inteligentes e contribuir com as demandas dos públicos de interesse em suas necessidades específicas e, para além das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), é preciso que os indivíduos sejam capazes de interpretar e criar significados a partir da leitura e releitura que faz das informações disponíveis.

Portanto, considerando a telemática presente no ST-SUAS, utilizado para a comunicação profissional dos agentes, bem como a gestão dos serviços ofertados pelo SUAS de Pederneiras, observou-se que a prática de sua operacionalização pelas equipes dos serviços, depende também da forma como esses profissionais ou agentes se comunicam, interagem, fornecem dados e, a partir de seus sentidos e intencionalidades, os transformam em conhecimento e *expertise* para atuar com maior eficiência e ética, no oferecimento dos serviços da Assistência Social. Para tanto, a Competência em Informação (CoInfo) e Midiática é fundamental para este trabalho, pois as contribuições da atuação profissional e gestão dos serviços, concomitantemente, vão também produzir transformações positivas na sociedade.

Logo, pensando a execução da Assistência Social por meio de múltiplas disciplinas e áreas do conhecimento, que utilizam as TIC através de uma rede informacional e midiática de serviços, esta absorve o objeto empírico dessas relações através de práticas sociais que fomentam outros espaços e episódios de intercâmbio entre pessoas e/ou grupos, seja de forma presencial e/ou midiaticizada. É neste cenário que tanto a comunicação quanto a utilização de ferramentas midiáticas - embargadas por seus paradigmas comunicacionais (funcionalista, interpretativo e crítico) -, devem estar voltadas às ações propositivas para garantia de acesso aos direitos sociais no âmbito do SUAS. Por isso, os profissionais que atuam no sistema precisam ter iniciativa pessoal para desenvolver ações, inclusive comunicacionais, com base nas informações colhidas, para a concretização de um projeto ético-político.

De tal forma, como não há comunicação sem interação, o sistema telemático pode ser considerado como um propulsor desta, já que propicia a socialização de informações, aproximando os indivíduos. Isto é, o convívio e o diálogo entre as pessoas envolvem uma variedade de circunstâncias, processos e encaminhamentos, que mesmo que cada um deles seja um episódio interacional singular, a maioria das ações pode ser apoiada pelo banco de dados do ST-SUAS, incluindo propostas coletivas. Nestes termos, considerando a comunicação enquanto processo relacional que se inicia nas práticas individuais para posteriormente alcançar uma estrutura coletiva de significados, vemos que o ST-SUAS de Pederneiras, afeta as relações entre as pessoas para gerenciar e qualificar seus agentes na operacionalização dos serviços e no trato das informações.

Observa-se, ainda, que a forma como são realizadas as trocas dos elementos referenciais do sistema telemático, via rede de atendimento é indispensável. E o nível de competência em informação desses agentes, especialmente no que se refere a organizar, receber, discriminar, gerir e compreender as demandas da população, interfere nos resultados das operações, serviços e da Vigilância Socioassistencial, pois existe uma efetiva correlação entre elas.

Pensando por este prisma, verifica-se que as práticas que tratam das habilidades para reconhecer a necessidade de se buscar a informação, bem como estar em condições de identificá-la, localizá-la e utilizá-la na produção do conhecimento, devem ser aprimoradas via educação permanente sobre o próprio SUAS e de sua operacionalização, atrelado à CoInfo e as multimídias utilizadas. Estas, certamente contribuirão de maneira expressiva para se atingir o objeto do trabalho social e suas subjetividades, intrínsecas às expressões da sociedade na garantia aos direitos sociais e humanos e da forma de utilização das plataformas digitais.

Requer ainda, uma adaptação contínua às tecnologias emergentes, que também exige pensamento crítico e reflexivo para que a participação de todos os integrantes aconteça nesses espaços. E é aqui que entra a ação dos gestores desta política. Considerando que os dados são transformados em informação e conhecimento compartilhados para subsidiar as decisões, cabe-nos ponderar que esse é o elemento constituinte da cultura desse grupo e, portanto, em sua essência, é a condição de permanência e instrumento de mudança que devem extrapolar esse conceito, pois interfere no âmago da formação de novas condutas, nas quais tanto as organizações, como os sujeitos, têm autonomia para socializar entre eles.

Todavia, considerando o enfoque pluralista do conhecimento sobre um objeto ou fenômeno, a partir da articulação entre as inúmeras faces de compreensão do mundo, que unificam as variadas disciplinas das equipes interdisciplinares, para que se torne possível um exercício mais amplo da cognição humana, observa-se que a interdisciplinaridade é um estado transitório, cuja colaboração tem a influência de várias especialidades que denotam conhecimentos e qualificações distintas.

Assim, verifica-se que as contribuições e os esforços analíticos empreendidos em torno das práticas comunicativas junto ao ST-SUAS nos indicam variadas possibilidades postas pelos diferentes agentes – que com suas múltiplas formações e repertórios, constroem um lugar próprio e complementar. Do mesmo modo, é

importante prever os fluxos multidirecionais que poderão impactar nos desvios de sentidos entre os interlocutores, na utilização das multimídias, para que cada um dos usuários do ST-SUAS, e de acordo com sua função, gere tipos de consultas e distribuição de informações diversas, valendo-se de seu repertório informacional, para a efetiva eficiência desse profissional.

Portanto, a delimitação do problema levantado, tratou de buscar respostas que envolvem as várias questões sobre o tema, e diante das informações coletadas, conclui-se que o ST-SUAS, desde que utilizado com competência, pode ampliar a proteção social aos cidadãos, através dos dados organizados e de uma gestão mais ativa e participativa dos agentes, podendo acrescentar benefícios aos usuários da política de Assistência Social e gerar mudanças estruturais no comportamento dos profissionais que atuam com as multimídias no cotidiano profissional. Todavia, exige-se maior capacitação e qualificação dos agentes para aproveitar melhor os recursos oferecidos pelo ST-SUAS, proporcionando ganhos efetivos na política de Assistência Social, sem se limitar aos aspectos internos e externos dos serviços.

Por fim, registra-se, que o desenvolvimento desta dissertação para graduação de mestrado, no Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia da UNESP de Bauru (PPGMiT), se mostrou desafiador por envolver atores do setor público e do setor privado e, portanto, com diferentes olhares e concepção sobre a execução do SUAS e as garantias de direitos. Assim, diante desse envolvimento, espera-se que possa trazer contributos para a construção de reflexões críticas e produtivas em prol de benefícios reais e perenes para o cidadão e para a sociedade. Sugere-se portanto, a expressiva qualificação dos agentes para o desenvolvimento de suas competências informacionais e midiática, a fim de que possam operacionalizar, via o ST-SUAS, ações mais integradas e condicentes com a Vigilância Socioassistencial do município de Pederneiras.

Nestes termos, conclui-se que existe uma estreita correlação entre a Competência em Informação (CoInfo) e Midiática dos agentes interdisciplinares que atuam com o ST-SUAS de Pederneiras e o fortalecimento dos processos de Vigilância Socioassistencial, porque esse possibilita: 1) estruturar as interações e relações sociais; 2) determinar, mediante regulação, os processos de tomada de decisão; e 3) fortalecer o sistema de garantia de direitos com base nos preceitos constitucionais.

REFERÊNCIAS

- ARRAIS, Dianne Figueiredo. Cultura midiática e Serviço Social: uma convivência necessária. *In*: SALES, Mione Apolinário; RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Org.). **Mídia, Questão Social e Serviço Social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011. p. 344-357.
- BALDISSERA, Rudimar. Comunicação Organizacional na perspectiva da complexidade. **Organicom**, v. 6, n. 10-11, p. 116-120, 2009. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139013> . Acesso em: 27 jul. 2022.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70 - Persona, 2009.
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **A competência em informação no Brasil**: cenários e espectros. São Paulo: ABECIN, 2018.
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência em Informação: das origens às tendências. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-28, out./dez. 2020.
- BORGES, Jussara. A contribuição das competências infocomunicacionais ao conceito de Media and Information Literacy. **Revista Brasileira de Biblioteconomia Documentação**, São Paulo, v. 13, n. Especial, p. 26-47, 2017.
- BORGES, Jussara; OLIVEIRA, Lídia. Competências infocomunicacionais em ambientes digitais. **Observatório**, Salvador: UFBA, v. 5, n. 4, p. 291-326, 2011.
- BRAGA, José Luiz *et al.* **Matrizes interacionais**: a comunicação constrói a sociedade. Campina Grande: EDUEPB, 2017. 449 p. (Paradigmas da Comunicação collection). Disponível em: <https://books.scielo.org/id/59g2d/pdf/braga-9788578795726.pdf>. Acesso em: 1 abr. 2022.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Vigilância Socioassistencial: Garantia do Caráter Público da Política de Assistência Social. **CapacitaSUAS Caderno 3**, Brasília, 2013a. 124p. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/CapacitaSUAS_Caderno_3.pdf. Acesso em: 27 jul. 2022.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Sistema Único de Assistência Social. **Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial**. Brasília, 2013b. 60p. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_Vigilancia.pdf. Acesso em: 27 jul. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução n. 33, de 11 de dezembro de 2012. Aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social - NOB/SUAS. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2012. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf. Acesso em: 27 jul. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução n. 130, de 14 de julho de 2005. Aprova a Norma Operacional Básica da Assistência Social – NOB SUAS. **Diário Oficial da União**, Brasília, ano 2005. Disponível em: <https://direito.mppr.mp.br/arquivos/File/norma-operacional-basica-suas-2005.pdf>. Acesso em: 27 jul. 2022.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução n. 145, de 15 de outubro de 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Social. Brasília, DF, 2004.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004. Brasília, novembro 2005.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 27 jul. 2022.

BRASIL. Presidência da República. Lei Orgânica da Assistência Social n. 8.742, de 06 de dezembro de 1993. Lei n. 12.435/2011, de 06 de julho de 2011. **Diário Oficial da União**, Brasília, 08 de dezembro de 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 27 jul. 2022.

CASTELLS, Manuel. **O Poder da Comunicação**. 2. ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Paz e Terra, 2017.

CORREIA, Cláudia. Desafios da comunicação para o Serviço Social. In: SALES, Mione Apolinário; RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Org.). **Mídia, Questão Social e Serviço Social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011, p. 358-374.

DEGENSZAJN, Raquel Raiquelis. Processos de Articulação na Perspectiva Socioterritorial. In: ARREGUI, Carola Carbajal; BLANES, Denise Néri (Org.). **Metodologias do Trabalho Social**. São Paulo: IEE/PUC-SP, 2008. p. 209-216.

FERRÉS, Ruan; PISCITELLI, Alejandro. Competência midiática: proposta articulada de dimensões e indicadores. **Lumina**, Juiz de Fora, v. 9, n. 1, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufff.br/index.php/lumina/article/view/21183/11521>. Acesso em: 14 mar. 2022.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. O assistente social na era das comunicações. *In*: SALES, Mione Apolinário; RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Org.). **Mídia, Questão Social e Serviço Social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011, p. 323-343.

FRANÇA, Vera Veiga. O objeto e a pesquisa em comunicação: uma abordagem relacional. *In*: MOURA, Cláudia Peixoto de; LOPES, Maria Immacolata Vassallo de (Org.). **Pesquisa em comunicação**: metodologias e práticas acadêmicas. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2016. p. 153-174.

FRANÇA, Vera Veiga. Paradigmas da Comunicação: conhecer o quê? **Ciberlegenda**, Niterói-RJ, n. 5, p. 1-19, jan. 2001. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/ciberlegenda/article/view/36784>. Acesso em: 17 out. 2021.

HJARVARD, Stig. Midiatização: teorizando a mídia como agente de mudança social e cultural. **Matrizes**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 53-91, jan./jun. 2012.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

IBGE – INSTITUTO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Cidades. 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/pederneiras/panorama>. Acesso em: 14 fev. 2022.

JANNUZZI, Paulo de Martino. Considerações sobre o uso, mau uso e abuso dos indicadores sociais na formulação e avaliação de políticas públicas municipais. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 1, p. 51-72, 2002.

JENKINS, Henry; GREEN, Joshua; FORD, Sam. **Cultura da Conexão**: criando valor e significado por meio da mídia propagável. São Paulo: Aleph, 2014.

KUHN, Thomas. **A estrutura das revoluções científicas**. 9. ed. São Paulo: Perspectiva, 2007.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação organizacional: contextos, paradigmas e abrangência conceitual. **Matrizes**, São Paulo, n. 2, p. 35-61, jul./dez. 2014.

LABIRINTO DO SABER, 2022. Disponível em: <https://labirintodosaber.com.br/competencia-em-informacao-e-midiatica>. Acesso em: 31 ago. 2022.

MCLUHAN, Marshall. **Os meios de comunicação como extensões do homem**. São Paulo: Cultrix, 2007.

NORA, Simon; MINC, Alain. **L'informatisation de la société**: rapport a M. le Président de la République. Paris: France, 1978.

NORTH, Klaus. **Gestão do conhecimento**: um guia prático rumo à empresa inteligente. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

PNUD - PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO. IDH Municípios 2010. Disponível em: <https://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/idh0/rankings/idhm-municipios-2010.html>. Acesso em: 14 fev. 2022.

PEREIRA, Potyara Amazoneida. A assistência social prevista na Constituição de 1988 e operacionalizada pela PNAS e pelo SUAS. **Repositório Institucional da UnB**. Brasília, 2007a. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/6982>. Acesso em: 4 abr. 2022.

PEREIRA, Potyara Amazoneida. **Necessidades humanas**: subsídios à crítica dos mínimos sociais. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2007b.

POELL, Thomaz; NIEBORG, David; VAN, Dijck. Plataformização. **Revista Fronteiras**: estudos midiáticos, v. 22, n. 1, jan./abr. 2020. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/fem.2020.221.01/6074773>. Acesso em: 17 maio 2022.

RAICHELIS, Raquel. Intervenção profissional do Assistente Social e as condições de trabalho no SUAS. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 104, p. 750-772, 2010.

SILVA, Lídia Oliveira. **Implicações cognitivas e sociais da globalização das redes e serviços telemáticos**: estudo das implicações da comunicação reticular dinâmica e social da Comunidade Científica Portuguesa. 2002. 219f. Tese (Doutorado em Comunicação e Arte) - Universidade de Aveiro, Aveiro, 2002. Disponível em: https://www.academia.edu/3019942/Implica%C3%A7%C3%B5es_cognitivas_e_sociais_da_globaliza%C3%A7%C3%A3o_das_redes_e_servi%C3%A7os_telem%C3%A1ticos_estudo_das_implica%C3%A7%C3%B5es_da_comunica%C3%A7%C3%A3o_reticular_na_din%C3%A2mica_cognitiva_e_social_da_Comunidade_Cient%C3%A4fica_Portuguesa. Acesso em: 18 mar. 2022.

SILVA, Rafaela Carolina da; OTTONICAR, Selma Letícia Capinzaiki; YAFUSHI, Cristiana Aparecida Portero. A Competência em Informação e Midiática Voltada à Cidadania: o uso da informação governamental para a participação na

democracia. **Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 15, n. 3, p. 604-628, set./dez. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/114261>. Acesso em: 5 abr. 2022.

SPOSATI, Aldaíza de Oliveira *et al.* **Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras**: uma análise em questão. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

SPOSATI, Aldaíza. **A menina LOAS**: um processo de construção da assistência social. São Paulo: Cortez, 2004.

THOMPSON, John. A nova visibilidade. **Matrizes**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 15-38, abr. 2008.

UNESCO - ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E CULTURA. Marco de avaliação global da alfabetização midiática e informacional: disposições e competências no país. Brasília: Cetic.br, 2016.

VALENTE, Vânia Cristina Pires Nogueira; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Mídia e Tecnologia na Era Digital Sob o Enfoque do Protagonismo de Agentes Sociais e Mediadores. *In*: VALENTE, Vânia Cristina Pires Nogueira; BELLUZZO, Regina Célia Baptista (Org.). **Agentes sociais e mediadores na era digital**: como ser protagonista na era 4.0. Rio de Janeiro: e-Publicar, 2020. p. 15-61.

VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação: potencialidades contraditórias. *In*: SALES, Mione Apolinário; RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Org.). **Mídia, Questão Social e Serviço Social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011. p. 174-194.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da competência informacional (2). **Ci. Inf.**, Brasília, v. 40, n. 1, jan./abr. 2011.

YIN, Robert. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE PESQUISA DO *GOOGLE FORMS* COM TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

08/04/2022 15:53

PESQUISA: As contribuições dos serviços telemáticos e das competências infocomunicacionais e midiáticas interferentes n...

PESQUISA: As contribuições dos serviços telemáticos
e das competências infocomunicacionais e midiáticas
interferentes na práxis transdisciplinares do SUAS de
Pederneiras/SP

DAVID GUSTAVO POMPEI

*Obrigatório

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Gostaríamos de convidar você a participar como voluntário (a) da pesquisa "As contribuições dos serviços telemáticos e das competências infocomunicacionais e midiáticas interferentes na prática transdisciplinares do SUAS de Pederneiras/SP".

O motivo que nos leva a realizar esta pesquisa é que enquanto usuário do sistema telemático da Secretaria Sistema da Secretaria de Desenvolvimento e Assistência Social do município de Pederneiras/SP, observou-se diferentes usos e dificuldades na operacionalização dos serviços do SUAS, pelos profissionais que atuam nesta rede, especialmente em relação à utilização dos meios midiáticos, bem como, pelo baixo índice de comunicação entre os profissionais e gestores que operacionalizam as ações voltadas à proteção social e garantia de direitos.

Nesta pesquisa pretende-se: identificar as contribuições dos serviços telemáticos da Secretaria de Desenvolvimento e Assistência Social da Prefeitura Municipal de Pederneiras - SP, para as competências infocomunicacionais e midiática dos profissionais atuantes na rede de serviços do SUAS, que interferem na prática profissional e na garantia de direitos dos usuários dos serviços.

Caso você concorde em participar, deve responder o questionário online, sendo que este não é nominal e nem envolverá as respostas de forma personalizada, mantendo o anonimato do respondente. Só serão nominadas as faixas e nome dos participantes com sua anuência por escrito, sem submetê-lo a qualquer tipo de constrangimento. Os riscos deste tipo de participação, ao responder o questionário, são mínimos no que se refere a sujeições.

Esclarecemos ainda, que o participante deste estudo não terá custo algum e nem receberá qualquer vantagem financeira. Ele estará livre para participar ou recusar-se, podendo voltar atrás ou parar de responder o questionário a qualquer momento. Sua participação é voluntária e o fato de não participar não trará qualquer penalidade ou dano, embora deva-se salientar que será muito importante sua opinião para este estudo.

O pesquisador não vai divulgar seu nome e os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Todo material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. Você não será identificado (a) em nenhuma publicação que possa resultar.

Os dados coletados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos. Decorrido este tempo, o pesquisador avaliará os documentos para a sua destinação final, de acordo com a legislação vigente. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira (Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos.

Por ser um questionário online você poderá ler este termo de consentimento e salvá-lo em seus arquivos, além de expressar seu consentimento no campo abaixo deste próprio formulário para aceitar ou não a participação no estudo.

Pesquisador Responsável:

DAVID GUSTAVO POMPEI

Instituição: Programa de Mestrado Profissional em Mídia e Tecnologia da FAAC (Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design) da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" - UNESP, campus de Bauru/SP.

Contato: (14) 98121.7667

E-mail: gustavo.pompei@unesp.br

Orientadora: Profª Drª Célia Maria Retz Godoy dos Santos

Instituição: Programa de Mestrado Profissional em Mídia e Tecnologia da FAAC (Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design) da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" - UNESP, campus de Bauru/SP.

E-mail: celia.retz@unesp.br

08/04/2022 15:53 PESQUISA: As contribuições dos serviços telemáticos e das competências infocomunicacionais e midiáticas interferentes n...

LINK para o TCE em formato PDF (copie e cole no seu navegador):

<https://docs.google.com/uc?export=download&id=1btobQyehJZaHx8h0bR0UyMJoQVmmMGiME>

1. Em relação ao TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO: *

Marcar apenas uma oval.

☐ Declaro que Li e CONCORDO em participar da pesquisa.

FORMULÁRIO DE PESQUISA:

2. 1 – Há quanto tempo atua no SUAS? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ até 1 ano
☐ 2 a 5 anos
☐ 5 a 10 anos
☐ mais de 10 anos

3. 2 – Com que frequência você utiliza o sistema informatizado do SUAS? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Diariamente
☐ Semanalmente
☐ Quinzenalmente
☐ Mensalmente
☐ Raramente
☐ Nunca

08/04/2022 15:53

PESQUISA: As contribuições dos serviços telemáticos e das competências infocomunicacionais e midiáticas interferentes n...

4. 3 – Normalmente para qual finalidade você MAIS utiliza o sistema informatizado do SUAS? Anote a principal. *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Atualizar/inserir dados
- ☐ Coleta de informações para elaborar parecer técnico
- ☐ Coleta de informações para elaborar relatórios
- ☐ Realizar encaminhamentos para outros serviços
- ☐ Comunicar-se com outros profissionais
- ☐ Obter informações para a elaboração de diagnósticos
- ☐ Outro: _____

5. 3.2 – Mais alguma finalidade que você considera importante? Anote a segunda em ordem de utilização *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Atualizar/inserir dados
- ☐ Coleta de informações para elaborar parecer técnico
- ☐ Coleta de informações para elaborar relatórios
- ☐ Realizar encaminhamentos para outros serviços
- ☐ Comunicar-se com outros profissionais
- ☐ Obter informações para a elaboração de diagnósticos
- ☐ Outro: _____

6. 4 – Avalie a usabilidade do sistema informatizado do SUAS em relação ao conteúdo do sistema: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Ótimo
- ☐ Bom
- ☐ Regular
- ☐ Ruim
- ☐ Péssima

08/04/2022 15:53

PESQUISA: As contribuições dos serviços telemáticos e das competências infocomunicacionais e midiáticas interferentes n...

7. 4.1 Avalie a usabilidade do sistema informatizado do SUAS em relação a facilidade operacional do sistema: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito fácil
☐ Fácil
☐ Regular
☐ Difícil
☐ Muito difícil

8. 4.2 - Avalie a facilitação oferecida pelo sistema informatizado do SUAS para troca de informações e/ou comunicação entre as equipes (NO SEU LOCAL DE TRABALHO): *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Facilita muito
☐ Facilita um pouco
☐ Indiferente - Não interfere
☐ Prejudica um pouco
☐ Prejudica muito
☐ Não sei opinar

9. 4.2.1 - Justifique sua resposta anterior: *

08/04/2022 15:53

PESQUISA: As contribuições dos serviços telemáticos e das competências infocomunicacionais e midiáticas interferentes n...

10. 4.3 - Avalie a facilitação oferecida pelo sistema informatizado do SUAS para troca de informações e/ou comunicação entre as equipes (FORA DO SEU LOCAL DE TRABALHO): *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Facilita muito
- ☐ Facilita um pouco
- ☐ Indiferente - Não interfere
- ☐ Prejudica um pouco
- ☐ Prejudica muito
- ☐ Não sei opinar

11. 4.3.1 - Justifique sua resposta anterior: *

12. 5 - Qual a MAIOR VANTAGEM do sistema para sua atuação profissional? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Rapidez no acesso às informações
- ☐ Facilidade para se comunicar com as equipes interdisciplinares e transdisciplinares
- ☐ Acesso aos dados e informações dos usuários de forma segura e eficaz
- ☐ Autonomia para análise e utilização dos dados
- ☐ Ajuda na tomada de decisões
- ☐ Auxilia na distribuição dos serviços
- ☐ Auxilia para a equidade e justiça das pessoas atendidas
- ☐ Outro: _____

08/04/2022 15:53

PESQUISA: As contribuições dos serviços telemáticos e das competências infocomunicacionais e midiáticas interferentes n...

13. 5.2 - Justifique sua resposta: *

14. 6 - Qual a MAIOR DESVANTAGEM do sistema para sua atuação profissional? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Falta habilidade e conhecimento sobre o sistema
- ☐ Falta familiaridade com os recursos de informática de modo geral (computadores, etc.)
- ☐ Dificuldade em comunicar com outros usuários do sistema informatizado
- ☐ Demora ou falha na conexão com o sistema no dia a dia
- ☐ Outro: _____

15. 7 - Qual a IMPORTÂNCIA do sistema informatizado do SUAS, para sua atuação profissional? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito importante
- ☐ Importante
- ☐ Sem importância

16. 7.1 - Porque? (justifique sua resposta anterior): *

17. 8 - Como VOCÊ SE CONSIDERA em relação ao uso e conhecimento sobre o sistema informatizado do SUAS: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Muito competente: conheço tudo, sei utilizar muito bem os recursos tecnológicos, sou comprometido (a) com a ampliação de meus conhecimentos, me adapto bem aos conteúdos e métodos, com a criticidade necessária, consigo me comunicar e tomar decisões com facilidade, eficiência, ética e eficácia. Sou um (a) profissional consciente do objeto e objetivos do meu trabalho.
- ☐ Competente: consigo ampliar meus conhecimentos, inclusive tecnológicos, me adapto bem aos conteúdos e métodos, com eficiência, ética e eficácia.
- ☐ Relativamente competente: conheço em parte e sei utilizar no que eu preciso
- ☐ Pouco competente: conheço pouco e gostaria de aprender mais
- ☐ Nada competente: não consigo utilizar o sistema

18. 8.1 - Justifique sua resposta anterior: *

19. 9 - Como você gostaria de AMPLIAR sua competência e habilidade com o sistema informatizado do SUAS? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Não preciso ampliar meus conhecimentos no momento
- ☐ Participando de cursos e oficinas
- ☐ Tendo acesso a orientações e tutoriais para algumas atividades específicas
- ☐ Participando de rodas de conversas ou contatos com colegas sobre dicas de uso
- ☐ Não sei opinar sobre isso

08/04/2022 15:53

PESQUISA: As contribuições dos serviços telemáticos e das competências infocomunicacionais e midiáticas interferentes n...

20. 9.1 - Outras sugestões sobre a questão anterior: *

21. 10 - Além do sistema informatizado do SUAS, quais outras formas você utiliza para a comunicação profissional no atendimento aos usuários dos serviços? (Múltipla escolha) *

Marque todas que se aplicam.☐ Contato pessoal☐ Telefone☐ WhatsApp☐ E-mailOutro: ☐ _____

22. 11 - Cite o meio, forma ou ferramenta que considera MAIS EFICAZ para sua atuação profissional e comente o porquê: *

08/04/2022 15:53

PESQUISA: As contribuições dos serviços telemáticos e das competências infocomunicacionais e midiáticas interferentes n...

23. 12 – Sobre a forma de se comunicar – ou seja, a linguagem usada no sistema informatizado do SUAS entre os profissionais que compõem as equipes, você acha que a maioria é: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Clara e objetiva
- ☐ Um pouco confusa
- ☐ Muito confusas
- ☐ Depende dos profissionais ou equipe

24. 12.1 – Justifique sua resposta anterior: *

25. 12.2 – Sobre a cultura organizacional - conjunto de práticas, sentidos, valores e crenças dos profissionais que atuam com o sistema -, você acha que: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Interfere muito na forma de uso
- ☐ Interfere um pouco
- ☐ Não interfere

26. 12.3 – Justifique sua resposta anterior: *

08/04/2022 15:53

PESQUISA: As contribuições dos serviços telemáticos e das competências infocomunicacionais e midiáticas interferentes n...

27. 13 – Sobre a proteção social e a garantia de direitos preconizados pelo Estado, você acha que o sistema informatizado do SUAS: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Contribui muito para esse tema
- ☐ Contribui um pouco
- ☐ Não contribui
- ☐ Não sei opinar sobre o assunto

28. 13.1 – Porque? Justifique sua resposta anterior: *

29. 14 – No geral qual a PRINCIPAL contribuição do sistema informatizado do SUAS para a vigilância socioassistencial? (Marque a PRINCIPAL e justifique) *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Fomenta a criação e a inovação no setor
- ☐ Potencia o diálogo e os fluxos multidirecionais entre as equipes
- ☐ Facilita a gestão dos serviços oferecidos
- ☐ Auxilia no mapeamento dos territórios onde estão concentradas as demandas dos serviços
- ☐ Outro: _____

08/04/2022 15:53

PESQUISA: As contribuições dos serviços telemáticos e das competências infocomunicacionais e midiáticas interferentes n...

30. 14.1 - Justifique sua resposta anterior: *

FALE UM POUCO SOBRE VOCE:

31. 15 - Você é? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Coordenador/a
- ☐ Profissional de nível superior

32. 16 - Qual sua formação: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Assistente Social
- ☐ Psicólogo (a)
- ☐ Pedagogo (a)
- ☐ Outro: _____

33. 17 - Você é do gênero? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Não quero declarar
- ☐ Outro: _____

08/04/2022 15:53

PESQUISA: As contribuições dos serviços telemáticos e das competências infocomunicacionais e midiáticas interferentes n...

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

ANEXO A — DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DE SUPERIORES



DECLARAÇÃO

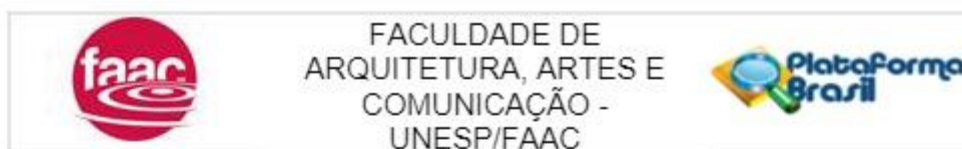
Declaro, para os devidos fins, que o pesquisador **DAVID GUSTAVO POMPEI**, RG: 25.073.613-5, está autorizado a realizar pesquisa científica nesta SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, sito a Avenida Paulista, S-307, centro, Pederneiras/SP – CNPJ: 46.189.718/0001-79, para o desenvolvimento de seu trabalho de conclusão de curso no Programa de Pós-Graduação, Mestrado Profissional em Mídia e Tecnologia da FAAC (Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design) da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - UNESP, campus de Bauru/SP.

Pederneiras, 04 de abril de 2022.

Letícia de Camargo Melchiades
Secretária Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social
RG: 43.666.645-5



ANEXO B – PARECER COSUBSTANCIADO DO CEP



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: As contribuições dos serviços telemáticos e das competências infocomunicacionais e midiáticas interferentes na práxis transdisciplinares do SUAS de Pederneiras/SP

Pesquisador: DAVID GUSTAVO POMPEI

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 58643722.8.0000.5663

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JULIO DE MESQUITA FILHO

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.513.102

Apresentação do Projeto:

O projeto de pesquisa pretende analisar as contribuições dos serviços telemáticos da Secretaria de Desenvolvimento e Assistência Social da Prefeitura Municipal de Pederneiras-SP, no estabelecimento das competências infocomunicacionais e midiática dos profissionais atuantes na rede de serviços do SUAS, com vistas à garantia de direitos. O texto apresenta a problemática a ser estudada e a fundamentação teórica demonstra o estado da arte do objeto de estudo. A metodologia a ser utilizada está detalhada e o cronograma de desenvolvimento da pesquisa é compatível com os objetivos apresentados.

Objetivo da Pesquisa:

O objetivo da pesquisa é realizar um estudo de caso para identificar as contribuições dos serviços telemáticos da Secretaria de Desenvolvimento e Assistência Social da Prefeitura Municipal de Pederneiras-SP e das competências infocomunicacionais e midiática dos profissionais atuantes na rede de serviços do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que interferem na práxis das equipes transdisciplinares.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

O Projeto de Pesquisa explicita e pondera os Riscos e Benefícios, visando e comprometendo-se com o máximo de benefícios e mínimo de riscos, atendendo ao Item III.1, b) e V da Resolução

Endereço: Avenida Engenheiro Luiz Edmundo Carrijo Coube nº 14-01

Bairro: VARGEM LIMPA

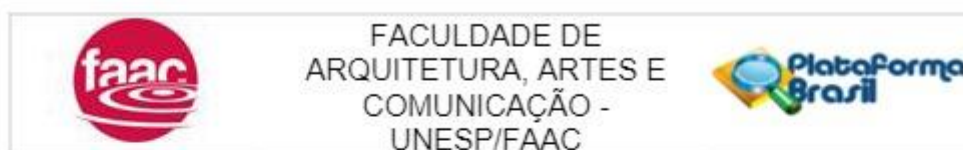
CEP: 17.033-360

UF: SP

Município: BAURU

Telefone: (14)3103-4825

E-mail: sta.faac@unesp.br



Continuação do Parecer: 5.513.102

466/2012-CNS-MS; e Art. 18, 19, 20 e 21 da Resolução 510/2016-CNS-MS.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa será via questionário on-line e o público alvo são os coordenadores de serviços e profissionais de nível superior que atuam diretamente com o sistema informacional do SUAS, pertencentes a treze instituições que compõem a rede de serviço.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os Termos de apresentação obrigatória atendem à Resolução 466/2012-CNS-MS e/ou à Resolução 510/2016-CNS-MS.

Recomendações:

Não há recomendações.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Considero que o Projeto de Pesquisa atende à Resolução 466/2012-CNS-MS e/ou à Resolução 510/2016-CNS-MS e recomendo a aprovação do Projeto de Pesquisa.

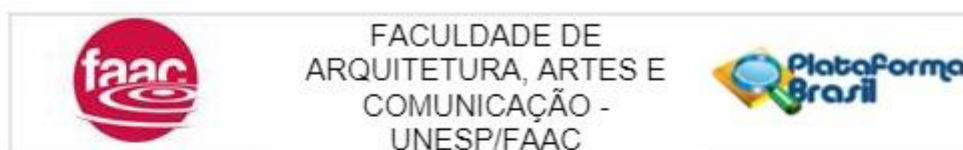
Considerações Finais a critério do CEP:

O CEP acata o parecer do relator e aprova o Projeto de Pesquisa.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1926823.pdf	13/04/2022 08:23:11		Aceito
Declaração de concordância	DECLARACAO.pdf	13/04/2022 08:21:37	DAVID GUSTAVO POMPEI	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	13/04/2022 08:20:23	DAVID GUSTAVO POMPEI	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO.pdf	13/04/2022 08:18:31	DAVID GUSTAVO POMPEI	Aceito
Folha de Rosto	FOLHADEROSTO.pdf	13/04/2022 08:18:10	DAVID GUSTAVO POMPEI	Aceito

Endereço: Avenida Engenheiro Luiz Edmundo Carrijo Coube nº 14-01
 Bairro: VARGEM LIMPA CEP: 17.033-360
 UF: SP Município: BAURU
 Telefone: (14)3103-4825 E-mail: sta.faac@unesp.br



Continuação do Parecer: 5.513.102

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

BAURU, 06 de Julho de 2022

Assinado por:
Luís Carlos Paschoarelli
(Coordenador(a))

Endereço: Avenida Engenheiro Luiz Edmundo Carrijo Coube nº 14-01
Bairro: VARGEM LIMPA **CEP:** 17.033-360
UF: SP **Município:** BAURU
Telefone: (14)3103-4825 **E-mail:** sta.faac@unesp.br