

HERAIDA CYRELI RAUPP

**A CONSTRUÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÕES DEMOCRÁTICO
PARA A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Dissertação de Mestrado apresentada como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Serviço Social, pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof^a. Dra. Jane Cruz Prates

Porto Alegre
2012

HERAIDA CYRELI RAUPP

**A CONSTRUÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÕES DEMOCRÁTICO
PARA A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Dissertação de Mestrado apresentada como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Serviço Social, pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Aprovada em _____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA:

Prof^a. Dr^a. Jane Cruz Prates

Prof^a. Dr^a. Berenice Rojas Couto

Prof^a. Dr^a. Dolores Sanches Wunsch

Porto Alegre
2012

Catálogo na Fonte

R247c Raupp, Heraida Cyreli
A construção de um sistema de informações democrático para a política de assistência social / Heraida Cyreli Raupp.
- Porto Alegre, 2012.
97 f.

Diss. (Mestrado) Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, PUCRS.

Orientador: Prof^a. Dra. Jane Cruz Prates.

1. Serviço Social. 2. Sistema Único de Assistência Social. 3. Política Social. 4. Gestão da Informação. I. Prates, Jane Cruz. II. Título.

CDD 361.981

Bibliotecário Responsável
Ginamara Lima Jacques Pinto
CRB 10/1204

Dedico este trabalho aos técnicos e gestores da FASC e PROCEMPA, que assumiram coletivamente a implantação da Política de Gestão da Informação, em 2007 e 2008, com compromisso ético e profissionalismo, especialmente a: Jaqueline, Sinara, Brizabel, André, Éberli, Lang, Ana Cristina e Lirene.

AGRADECIMENTOS

O processo que ora finda contou com a participação e contribuição de inúmeras pessoas, que especialmente agradeço:

Ao Programa de Pós-Graduação da FSS/PUCRS, a todos seus professores, por essa oportunidade de aprimoramento e ressignificação da vida profissional;

À orientadora, Prof.^a Dr.^a. Jane Cruz Prates, por possibilitar-me um processo de aprendizagem, movido a cotejamentos conceituais e teóricos, com exercícios permanentes do refletir, do se rever, do compreender a pesquisa e suas nuances;

À Comissão Regional de Informatização, à Comissão de Monitoramento do SIAS, à Comissão de Referências pela construção de conhecimento partilhado;

Aos profissionais que se dispuseram a entrevista e questionário *on line*;

Aos estagiários, ex, hoje profissionais, que entenderam a proposta política na época de sua implantação e a assumiram com compromisso ético;

Aos colegas do Grupo de Estudos sobre Teoria Marxiana, Ensino e Políticas Públicas/GTEMP, pela construção coletiva, em especial à Patrícia pela parceria e convivência na Missão de Estudos a Córdoba;

À Banca Examinadora, Prof.^a Dr.^a Berenice Rojas Couto e Prof.^a Dr.^a Dolores Sanches Wunsch, pelas contribuições e considerações à dissertação;

À Andrea, pela transcrição do resumo para a língua inglesa, e à Valéria, pela correção do português e ABNT deste trabalho;

À Rosangela Costa, analista, grande profissional, pelo suporte psíquico e emocional nesses anos de estudo e pesquisa;

Aos amigos Nicolás Tato Roel e Monalisa Dias de Siqueira, pelo suporte profissional e metodológico em momentos cruciais do processo de produção;

Aos queridos amigos Fabrício, Cidriana e Hélio pelos *papos cabeça* partilhados nas rodas de conversas realizadas no Bric da Redenção.

Em particular agradeço imensamente aos meus pais, Altamiro e Maria Luiza pela formação social, cultural, política e ética a mim dados; aos meus irmãos Ramon, Hernani, Raquel e Hermes pelo aprendizado de compartilhar e de proteger através dos laços fraternos; e aos sobrinhos maravilhosos e lindos Maiara, Kauê e Amanda por fazerem parte desses vínculos.

É preciso ousar para dizer cientificamente que estudamos, aprendemos, ensinamos, conhecemos nosso corpo inteiro. Com sentimentos, com as emoções, com os medos, com a paixão e também com a razão crítica. Jamais com estas apenas. É preciso ousar para jamais dicotomizar o cognitivo do emocional. (Paulo Freire)

RESUMO

Na presente dissertação aborda-se a Gestão da Informação e a Assistência Social. A pesquisa que a embasou orienta-se pelo método dialético-crítico e foi realizada na Fundação de Assistência Social e Cidadania, em Porto Alegre. Para tanto se realizaram 13 entrevistas com gestores e técnicos da FASC e da PROCEMPA e enviaram-se questionários *on line* a 11 técnicos da mesma Fundação. A proposta investigativa foi submetida à Comissão Científica da Faculdade de Serviço Social e ao Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Pretendeu-se com o estudo identificar o processo de estruturação e possíveis contribuições da política de gestão da informação na Assistência Social, com vistas a contribuir com subsídios para o aprimoramento do processo de gestão. Ao longo da produção buscou-se aportar reflexões sobre a Gestão da Informação como estratégia para qualificação da Política de Assistência Social, a partir dos impactos das transformações do mundo do trabalho. Como principais resultados o estudo ressaltou a importância da informação para todo o processo de gestão, especialmente para a realização do planejamento e tomada de decisão. Destacou-se, ainda, a necessidade sistemática de atualização de bancos de dados e fluxos de informação, o que requer infraestrutura adequada. Ressaltou-se, também, a necessidade de que a informação efetivamente seja transformada em conhecimento. Considerou-se a Política de Gestão da Informação como estratégia fundamental às políticas públicas, especialmente à Política de Assistência Social, tema do estudo. Faz-se necessário a utilização da gestão da informação para a garantia de direitos e para a Política de Assistência Social, mas não qualquer forma de gestão ou informação, mas processos pautados no acesso coletivo, ou seja, uma gestão da informação caracterizada como democrática.

Palavras-chave: Política de Assistência Social. Sistema Único de Assistência Social. Gestão da Informação.

ABSTRACT

This dissertation focuses on the management of information (PROCEMPA) and Social Work. The research that underlies is guided by the critical-dialectical method and was held at the Fundação de Assistência Social e Cidadania (FASC - Social Welfare and Citizenship Foundation) in Porto Alegre. For this work we made thirteen interviews with managers and technicians of FASC and PROCEMPA; and more eleven technical's foundation that we send online questionnaires. The proposal was submitted of the Investigative Commission of the Social Work Faculty and Ethics Committee of Research of the Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul. The research problem was formulated: What was the contribution that the Management Information gave to the consolidating Social and Public policy the city of Porto Alegre in the period 2007-2008? This study tried identifying the process and the possible contributions of the information and structure of the Social Welfare management policy and more providing insight, for improving the management process. Throughout the production this study sought to contribute thoughts on management information and Social Welfare Policy strategy to qualify for from the impacts of changing world of work. The main results of the study underscore the importance of information for the entire management process, especially for the performance planning and decision making. And is very important the updating systematic of databases and information flows, which requires adequate infrastructure. Also emphasizes the needs for that information will be is effectively transformed into knowledge, and considers the Management of the Information Politics a strategy key to public policies, especially in the Social Policy, the subject of this study. The main conclusion stands out recognition of the use of the information necessary to guarantee Rights and the importance of management information for social assistance policy. However, no management or any form of information, but guided processes in collective access, in other words, an information management characterized as a democratic process.

Keywords: Social Welfare Policy. System of Social Assistance (Work). Information Management.

LISTA DE SIGLAS

ASSEGIT – Assessoria da Gestão da Informação e Tecnologia
CADÚNICO – Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal
CGEPS – Cadastro Geral de Entidades e Programas Sociais
CMAS – Conselho Municipal de Assistência Social
CMDCA – Conselho Municipal da Criança e do Adolescente
CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social
CRB – Coordenação da Rede Básica
CRE – Coordenação da Rede Especializada
DAD – Documentação de Arrecadação de Doações
ECA – Estatuto da Criança e Adolescente
FASC – Fundação de Assistência Social e Cidadania
FESC – Fundação de Educação Social e Comunitária
FNAS – Fundo Nacional de Assistência Social
LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social
MDS – Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome
NOB – Norma Operacional Básica
PEMSE – Programa Municipal de Execução de Medida Sócio-Educativa em Meio Aberto
PNAS – Política Nacional de Assistência Social
PROCEMPA – Empresa de Tecnologia e Comunicação do Município de Porto Alegre
PUCRS – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
REDEPRO – Rede de Proteção
CD – Sistema de Controle de Doações
SAGI – Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação
SEACIS – Secretaria Municipal de Acessibilidade e Inclusão Social
SIAS – Sistema Integrado de Assistência Social
SPC – Sistema de Prestação de Contas
SPS – Sistema de Programas Sociais
SUAS – Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 AS TRANSFORMAÇÕES DA SOCIEDADE CAPITALISTA CONTEMPORÂNEA E AS RELAÇÕES DO MUNDO DO TRABALHO	16
2.1 O CONTEXTO ATUAL DO TRABALHO E O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO ..	16
2.2 A SOCIEDADE INFORMACIONAL E AS POLÍTICAS SOCIAIS	19
2.3 O IMPACTO NOS PROCESSOS DE TRABALHO	23
3 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	27
3.1 O PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA ASSISTÊNCIA SOCIAL	27
3.2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E O SUAS	31
3.3 APLICAÇÃO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE PORTO ALEGRE	35
4 O PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO	41
4.1 O MÉTODO E AS CATEGORIAS TEÓRICAS	42
4.1.2 As categorias teóricas do método em Marx	43
4.2 LÓCUS DE INVESTIGAÇÃO	52
4.2.1 A Fundação de Assistência Social e Cidadania – FASC	52
4.2.2 A Assessoria de Gestão da Informação e Tecnologia – ASSEGIT	53
4.3 INSTRUMENTOS, TÉCNICAS E COLETA	55
4.3.1 Os instrumentos e as técnicas	55
4.3.2 Os procedimentos de coleta	55
4.4 UNIVERSO E AMOSTRA	56
4.5 O PROCESSO DE ANÁLISE	57
5 RESULTADOS DO ESTUDO	59
5.1 CONCEPÇÃO DE GESTÃO E DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO	59
5.2 O PAPEL DOS CONDICIONANTES ESTRUTURAIS PARA A IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO	63
5.3 ASPECTOS HISTÓRICOS RELEVANTES NO CONTEXTO DA IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO	65
5.4 CONTRIBUIÇÕES DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA ASSISTÊNCIA SOCIAL	68
5.5 FACILIDADES ENCONTRADAS NO CONTEXTO INSTITUCIONAL PARA A SUA IMPLANTAÇÃO	69
5.6 ENTRAVES ENCONTRADOS NO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO	70
5.7 AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA POLÍTICA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO	72
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	74

REFERÊNCIAS	79
APÊNDICE A – Formulário de entrevista com gestores.....	83
APÊNDICE B – Formulário de entrevista com técnicos.....	86
APÊNDICE C – Questionário <i>on line</i>	89
APÊNDICE D – Termo de consentimento utilizado	94
ANEXO A – Parecer do Comitê de Ética da PUCRS	96

1 INTRODUÇÃO

Na presente dissertação busca-se identificar o processo de estruturação e possíveis contribuições da política de gestão da informação na Assistência Social, com vistas a contribuir com subsídios para o aprimoramento do processo de gestão.

A escolha do período 2007-2008 deveu-se ao imbricamento da pesquisadora com a temática, acompanhando diretamente a sua implantação e execução junto à gestão na Fundação de Assistência Social e Cidadania. O *lócus* de realização da pesquisa, portanto, foi o município de Porto Alegre, neste Estado e país.

A coleta de dados foi desenvolvida com profissionais e gestores da Fundação de Assistência Social e Cidadania/FASC e da Empresa de Tecnologia e Comunicação/PROCEMPA de Porto Alegre. Foram entrevistadas 13 pessoas, sendo: 4 gestores, dois de cada espaço institucional; 9 técnicos, 4 da FASC, 4 da PROCEMPA e 1 da Secretaria de Governança e Coordenação de Política Local/Assessoria Técnica aos Conselhos Tutelares. Também foram realizados questionários *on line* com profissionais da Fundação. Os resultados das entrevistas e dos questionários possibilitaram a construção e a sistematização desta Dissertação.

Para o desenvolvimento da pesquisa foram observados todos os preceitos éticos, resguardando o sigilo com relação às informações prestadas por profissionais e gestores, envolvidos na pesquisa, além do cuidado para que, durante o processo fosse evitado qualquer constrangimento aos sujeitos do estudo. Foi utilizado o Termo de Consentimento Informado Livre e Esclarecido, passando pela aprovação da Comissão Científica da Faculdade de Serviço Social e do Comitê de Ética da Universidade.

Constitui-se como compromisso ético, também, a devolução de resultados que será realizada através de artigos científicos, em eventos, socializando processos e resultados e a partir da entrega da dissertação à instituição.

Ao reconhecer a dinâmica social vigente, como elemento que condiciona a realidade e a pesquisa, fez-se necessário compreender, a partir dos impactos das transformações do mundo do trabalho e do crescente processo de exclusão social na sociedade, estratégias para repensar as formas como a Assistência Social vem articulando alternativas de enfrentamento a essa realidade no que tange à

elaboração de políticas públicas e dos problemas enfrentados na sua implementação.

Sendo assim, no primeiro capítulo se aportam reflexões sobre as transformações da sociedade capitalista contemporânea e suas repercussões no mundo do trabalho, destacando o desenvolvimento tecnológico, a relação entre a sociedade informacional e as políticas sociais e o impacto dessas transformações nas relações de trabalho.

No segundo capítulo pretende-se dar visibilidade aos processos de gestão da informação na assistência social, explicitando como se dá esse processo com a implantação do Sistema Único de Assistência Social e mais especificamente a aplicação da Gestão da Informação na Política de Assistência Social, no âmbito do município de Porto Alegre, lócus de realização da pesquisa empírica.

Neste sentido, a Gestão da Informação é estratégia para qualificação desta política pública, remetendo a busca de subsídios teórico-práticos para fundamentar o estudo. A partir da sistematização da pesquisa realizada junto aos gestores e técnicos levantou-se, além dos aspectos históricos, conceituais e de estrutura, as facilidades e entraves com a implantação da ferramenta informatizada no município, identificando avanços, contribuições e sugestões sobre a Política de Gestão da Informação à Gestão da Política de Assistência Social em âmbito municipal. Principalmente deu-se visibilidade à importância que a informação tem tanto para os cidadãos, usuários dos serviços, ações e programas, como para os profissionais e gestores que atuam na política referida.

O processo da investigação é apresentado no quarto capítulo: o método e as categorias teóricas do método em Marx; fazendo-se breve descrição sobre o lócus de investigação. Nesse capítulo são apresentados os instrumentos e as técnicas utilizados na pesquisa e os procedimentos de coleta; explicita-se também o universo e amostra da pesquisa e seu processo de análise.

As entrevistas, em parte, são explicitadas ao longo da dissertação, de modo articulado, com a fundamentação teórica e a interpretação dos dados. As categorias do método utilizadas para a análise e interpretação dos dados foram: contradição, historicidade, totalidade, alienação, reprodução, hegemonia e contra-hegemonia. As categorias explicativas da realidade eleitas foram: política de assistência social, sistema único de assistência social, gestão, informação e gestão da informação.

No quinto capítulo apresenta-se uma reflexão sobre o processo de implantação da política de gestão da informação na assistência social, sua concepção de gestão e de gestão da informação, papel dos condicionantes estruturais, facilidades e entraves encontrados no contexto institucional, avaliação e sugestões apresentadas pelos atores participantes do estudo.

Este processo de estudo e pesquisa, materializado na dissertação, foi desafiador na medida em que contrapôs o vivido e o teorizado, a realidade concreta e a idealização, o movimento de idealização crítica possibilitado pela reflexão dialética na busca incessante por aprender, conhecer, entender e perceber os próprios limites. Ao mesmo tempo foi um processo integrador de experiências profissionais ressignificadas, onde o real se desveste e o ideal se transforma.

Efetivamente ler, refletir, aprofundar e sistematizar as ações resultantes de um processo de trabalho proporciona ao profissional atuar com mais qualidade, planejar com mais estratégia e executar com mais conhecimento da parte e do todo; favorece que o exercício profissional seja realizado com mais lucidez, e maior possibilidade de contribuição na construção e efetivação de processos sociais emancipadores.

A partir da aprovação da Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004) e da Norma Operacional Básica – NOB (2005) tornou-se tarefa e compromisso para os municípios conhecer e trabalhar com os eixos estruturantes contidos na PNAS, especialmente sobre a Informação, o Monitoramento e a Avaliação. Construir bases para a construção de sistema de informações é estratégico para a gestão da política de assistência social. Por isso “a gestão da informação tem como objetivo produzir condições estruturais para as operações de gestão, monitoramento e avaliação do SUAS” (NOB, 2005, p. 120).

Uma sociedade que se quer democrática precisa pensar políticas que façam enfrentamento às desigualdades sociais. Fruto das expressões da questão social, as desigualdades precisam ser encaradas como passíveis de serem transformadas e, nesse sentido, a Lei Orgânica de Assistência Social traz em seu primeiro artigo: “assistência social é Política de Seguridade Social não contributiva, direito do cidadão e dever do Estado” (LOAS, 1999, p. 32).

Destaca-se que para o acesso a políticas públicas como a assistência social, a saúde, a habitação, a educação entre outras, a informação é fundamental.

Tal processo de formação vem ao encontro de sonhos profissionais e pessoais, de buscar aprofundamento teórico para entender o lugar da gestão da informação na política de assistência social, de se situar na realidade social que implantou a política de gestão da informação, sem perder de vista o projeto ético-político da profissão e a construção de uma sociedade mais justa, com maior acesso aos bens materiais e simbólicos coletivamente produzidos e, para tanto, o acesso à informação é fundamental.

2 AS TRANSFORMAÇÕES DA SOCIEDADE CAPITALISTA CONTEMPORÂNEA E AS RELAÇÕES DO MUNDO DO TRABALHO

Pretende-se neste capítulo aportar reflexões sobre as transformações da sociedade capitalista contemporânea e as relações do mundo do trabalho, destacando o desenvolvimento tecnológico, a relação entre a sociedade informacional e as políticas sociais e o impacto dessas transformações nas relações de trabalho.

2.1 O CONTEXTO ATUAL DO TRABALHO E O DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

Para dar início ao debate acerca dos impactos da tecnologia na Assistência Social, no contexto da realidade conjuntural e estrutural brasileira, é preciso, antes de tudo, entender as transformações dessa sociedade e da sociedade capitalista contemporânea mais ampla, bem como as relações que estabelece com o mundo do trabalho.

Antunes (2007, p. 23), afirma que:

A década de 1980 presenciou profundas transformações no mundo do trabalho, nas suas formas de inserção na estrutura produtiva... Foram tão intensas as modificações que se pode afirmar que a classe-que-vive-do-trabalho sofreu a mais aguda crise deste século, que atingiu não só a materialidade, mas teve profundas repercussões na sua subjetividade, no íntimo inter-relacionamento destes níveis, afetou a sua forma de ser.

A revolução tecnológica trouxe novas exigências ao mundo do trabalho. O mercado passou a exigir trabalhadores com maior qualificação e polivalência para a execução de atividades mais complexas e o exercício de múltiplas funções. A lógica neoliberal de administrar a produção e o capital, segundo Antunes (1999), criou de um lado o trabalhador polivalente e multifuncional da era informacional capaz de operar com modernas Tecnologias da Informação e de outro, trabalhadores sem qualificação, precarizados¹.

Antunes e Alves (2004) destacam que a subjetividade do trabalhador, a sua capacidade cognitiva é apropriada pelo capital, transferindo para as máquinas

¹ Para aprofundamento dessa temática ver *Os sentidos do trabalho*, de Ricardo Antunes (1999).

informatizadas esse saber intelectual do trabalho. Por isso “as novas tecnologias microeletrônicas na produção, capazes de promover um novo salto na produtividade do trabalho, exigiriam, como pressuposto formal, o novo envolvimento do trabalho vivo na produção capitalista” (ANTUNES; ALVES, 2004, p. 346).

Afirmam ainda que “para se compreender a nova forma de ser do trabalho, a classe trabalhadora hoje, é preciso partir de uma concepção ampliada de trabalho” (ANTUNES; ALVES, 2004, p. 342). Para além de compreender o trabalho imediato, cotidiano, é necessário compreender as relações sociais que o produzem, seus condicionantes e sua finalidade. Entender a relação entre trabalho e capital e a subsunção² do primeiro ao último é fundamental, em um contexto que mistura e confunde realidade local, regional, nacional e internacional.

O processo tecnológico não caminha por si só, ele necessita do trabalho humano, “necessita de uma maior interação entre a subjetividade e o maquinário” (ANTUNES; ALVES, 2004, p. 347), e esse processo aumenta o “estranhamento do trabalho”, conforme os autores, afastando a dimensão da humanidade, aumentando a precarização do trabalho e intensificando a brutalidade, a vivência de uma vida sem sentido.

Contudo, a relação capital/trabalho, mesmo considerando a subsunção do trabalho ao capital, que não é absoluta, não pode ser limitada a mero espaço da vida alienada, mas também reconhecida “[...]como um campo de disputa entre alienação e a desalienação” (ANTUNES; ALVES, 2004, p. 350). Como *elemento vivo* os processos sociais são gerados em meio a conflitos, disputas e transformações sociais impulsionadas pelos sujeitos que assumem o conhecimento, voltado para o enfrentamento das expressões da questão social no cotidiano.

Antunes (2003, p. 122) afirma que “profundamente vinculadas aos condicionantes sociais do sistema do capital, a ciência e a tecnologia não tem lógica autônoma e nem um curso independente, mas têm vínculos sólidos com o seu movimento reprodutivo”. Na verdade, como já destacava Marx, a tecnologia, embora seja um importante componente orgânico do capital, é ferramenta, logo pode ser utilizada para ampliar a sua produção-reprodução, mas também como instrumento contra-hegemônico.

² “Expressa que a força de trabalho vem a ser, ela mesma, incluída e como que transformada em capital: o trabalho constitui o capital. Constitui-o negativamente, pois é nele integrado no ato de venda da força de trabalho, pelo qual o capital adquire, com essa força, o uso dela; uso que constitui o próprio processo capitalista de produção” (ANTUNES; ALVES, 2004, p. 344).

Embora a tecnologia esteja situada no campo instrumental do exercício profissional, a revolução informacional, que marca as últimas décadas, permite que a sociedade contemporânea seja caracterizada como a era da informação³ ou referida como sociedade informacional⁴.

Para Marx (2010, p. 214) “o que distingue as diferentes épocas econômicas não é o que se faz, mas como, com que meios de trabalho se faz”. A tecnologia é um meio e como tal é facilitadora dos processos de conhecimento da realidade, de sua análise e da tomada de decisões, sejam elas decisões concentradas ou democráticas. Portanto, o uso da tecnologia e a finalidade que orienta sua disponibilização-utilização é que vai definir a direção social deste avanço da ciência.

Nesse contexto, a questão social se alarga e novas demandas apontam para um processo de trabalho que dê conta, como afirma Iamamoto (2007, p. 114), de “decifrar as desigualdades sociais, de classe, em seus recortes de gênero, raça, etnia, religião, nacionalidade, meio ambiente, etc.” Ou seja, a complexidade social exige o aporte de novas e mais detalhadas informações que possam, articuladas, subsidiar a produção de conhecimentos.

Conforme Prates (2008, p. 5), “em uma sociedade baseada no conhecimento, o futuro pertencerá mais a quem usa a cabeça em lugar das mãos”, uma vez que deter o conhecimento significa poder e o conhecimento tem sido reduzido a mais uma mercadoria, cada vez mais valorizada. O produtivismo mostra o quanto o conhecimento acaba seguindo a mesma lógica do trabalho abstrato, reduzido à quantidade.

O conhecimento da realidade pode qualificar a tomada de decisões, bem como o processo de gestão, de forma que as respostas político-institucionais tenham a possibilidade de politizar a participação do cidadão. Por outro lado, o conhecimento pode facilitar processos de domínio e manipulação, se direcionado para a concentração do poder.

O processo de gestão das políticas é:

³ Segundo Castells (2008, p.65) a era da informação significa um “mundo construído em torno das tecnologias da informação, sociedade da informação, informatização, infovia e coisas parecidas (todos os termos originaram-se no Japão nos meados dos anos 60 – Johoka Shakai, em japonês – e foram transmitidos para o Ocidente em 1978 por Simon Nora e Alain Minc”.

⁴ “Indica o atributo de uma forma específica de organização social em que a geração, o processamento e a transmissão da informação tornam-se as fontes fundamentais de produtividade e poder, devido às novas condições tecnológicas surgidas nesse período histórico” (CASTELLS, 2008, p. 65).

Um processo que articula forma e conteúdo, pensamento e ação para conduzir investigações, ações ou organizações, visando à consecução de determinados fins, de acordo com o interesse de indivíduos, grupos, organizações ou classes (PRATES, 2006, p. 39).

Portanto, a informação tem caráter contraditório, como de resto as políticas e o próprio trabalho, uma vez que pode ser espaço de alienação, mas também de desenvolvimento humano.

2.2 A SOCIEDADE INFORMACIONAL E AS POLÍTICAS SOCIAIS⁵

A revolução da tecnologia da informação, para Castells, acontece num momento raro da história, final do século XX, como um intervalo em que a característica é a transformação da *cultura material* por processos de funcionamento de mudanças tecnológicas que se organiza em torno da tecnologia da informação⁶ (2008, p. 67). A experiência tem demonstrado que a tecnologia da informação transforma os processos de trabalho, o que provoca resistências. Pode-se levantar a hipótese de que um trabalho pouco profissionalizado, pautado na caridade, filantropia, clientelismo e paternalismo, fruto da herança histórica que marcou a Política de Assistência Social no Brasil, influencie na manutenção de uma cultura contrária a processos de sistematização ou, ainda, que o registro seja sinônimo de controle sobre o que se faz e para quem se faz.

Por outro lado, a publicização das informações está presente na legislação das políticas sociais brasileiras. O Sistema Único de Saúde (1996) prevê em sua lei 8080, de 19 de setembro de 1990, os princípios que deverão ser obedecidos, previstos na Constituição de 1988, a Constituição Cidadã. Dentre esses se destaca o princípio da universalização de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência, o direito à informação, às pessoas assistidas sobre sua saúde e a participação da comunidade.

Na Política Nacional de Assistência Social, a gestão da informação, tema dessa dissertação, se pulveriza dentre os princípios e diretrizes, necessitando de aprofundamento. Nela encontra-se o princípio da “Divulgação ampla dos benefícios,

⁵ Segundo Fleury (1985, p. 400) “políticas sociais são intervenções estatais condicionadas pela demanda existente e pelo contexto histórico no qual emergem”.

⁶ “Conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (software e hardware), telecomunicações/rádiodifusão, e optoeletrônica [...] além da engenharia genética e seu crescente conjunto de desenvolvimento e aplicações” (CASTELLS, 2008, p. 76).

serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão” (BRASIL, 2004, p 26). Encontra-se ainda a diretriz “Participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis” (BRASIL, 2004, p 27). Para garantir a ampla divulgação de ações da PNAS e a participação da população na formulação das políticas, entende-se que as informações produzidas, pelos diferentes organismos de governo, devam ser disponibilizadas. Esse processo requer que a informação seja classificada, processada para posteriormente ser disponibilizada.

Para Castells (2008, p. 69):

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso.

O princípio democrático de uma sociedade requer transparência das ações, das decisões. As ferramentas da tecnologia da informação possibilitam acesso e publicização das informações. Acesso quando se trata da informação acerca da oferta de serviços, planejamento, avaliação e retroalimentação para possíveis revisões e realinhamento do planejamento realizado. As ferramentas são instrumentos que possibilitam maior fidedignidade da informação, na medida em que conseguem o registro de um leque maior de dados de determinada abrangência territorial para posterior análise.

A informação é o instrumento de trabalho nas políticas sociais, ela possibilita o estabelecimento de relações do trabalhador com a sociedade, com a população, bem como a relação com seus pares, os demais trabalhadores, entre gestão e trabalhadores e entre gestão e população.

Para Prates (2008, p. 10),

A qualidade da informação tanto da produção, como da gestão são fundamentais, mas não tem um fim em si mesmas, devem orientar a produção de conhecimentos (análise, diagnósticos, avaliações, perspectivas) que favoreçam a inteligência (propostas concretas, gestão aprimorada).

O processo de registro de alimentação do sistema se faz necessário para que o sistema de informações seja efetivo, pois sem a alimentação não há armazenamento, o que inviabiliza sistemas de monitoramento e avaliação, como também não há dados sistematizados de modo organizado e, portanto, não há informação de qualidade.

Para Veloso (2005, p. 2):

A informação é vital, no entanto, deve estar articulada à capacidade de agir, deve ser competentemente utilizada para viabilizar ações e projetos que sejam de interesse da população usuária, ampliando a qualidade dos serviços e contribuindo para garantir-lhes acesso a seus direitos.

As análises realizadas por Pochmam (2010), sobre a temática do desenvolvimento brasileiro, a partir de diferentes dimensões históricas nacionais⁷, só foram possíveis porque houve registros, classificação, processamento, armazenamento e disseminação de informações.

A informação e a tecnologia, embora sejam avanços científicos de extrema importância, contribuíram e contribuem para a precarização do mundo do trabalho e seus processos de alienação, mas também são responsáveis por transformações societárias significativas, abrindo possibilidades para aprofundar o processo de análise dos desafios impostos às políticas sociais, especialmente à Política de Assistência Social. A informação mobiliza a produção do conhecimento acerca dessa temática e permite planejar a intervenção fundamentada no conhecimento da realidade, nas necessidades de determinado território e nos dados sobre as condições de vida da população.

Para Tapajos (2003, p. 50):

A tecnologia, nos termos inspirados em Marx, era o que mediatizava o homem e seu relacionamento com o mundo externo, material. Homem que não só transforma a natureza para os seus próprios propósitos úteis (as necessidades básicas), mas também, inevitavelmente, se ocupa de um ato de autotransformação e auto-realização. Muito se pode deduzir, com relação à natureza de uma sociedade, sobre seus acontecimentos intelectuais, sua organização, e suas relações sociais dominantes, estudando os instrumentos do trabalho humano. No entanto Marx aponta, em algumas passagens, que o crescimento da ciência, por si só, não é uma condição suficiente para o crescimento de produtividade. Acreditar que sim, é ignorar o papel da mediação da tecnologia entre o homem e natureza.

⁷ Maiores detalhes em: POCHMAN, Márcio. *Desenvolvimento e perspectivas novas para o Brasil*. São Paulo: Cortez, 2010.

A gestão da informação democrática proporciona a transparência nas ações e fortalecimento do controle social da sociedade em relação às políticas; favorece a chegada da informação às pessoas que dela necessitam para a tomada de decisões no momento certo. Do mesmo modo, é fundamental a produção de dados relevantes que possibilitem avaliar e repensar o que já foi feito para planejar novas ações.

Desvendar a informação como processo ao mesmo tempo criador de conhecimentos e alienador dos sujeitos é dar visibilidade à contradição, na tentativa de superá-la processualmente.

Entende-se, pois, que o registro das informações possibilita o conhecimento dos fatos, dos fenômenos, dos atendimentos, das avaliações profissionais que acompanharam os sujeitos no decorrer de um processo determinado.

O enfoque da totalidade na informação propicia aos governantes, aos profissionais, aos gestores públicos e aos usuários conhecer a unidade da realidade social e dimensioná-la no contexto histórico, social, cultural e político para que decisões sejam tomadas, com o intuito de proporcionar condições de vida dignas às populações excluídas da possibilidade de criar, recriar, exercer a liberdade, os direitos sociais e o direito à vida.

A informação produzida, embora em muitos momentos alienante, é também transformada pelo homem, porque produzida por ele, fruto de seu trabalho.

Buscar, identificar, classificar, processar, armazenar e disseminar informação constitui compromisso ético-político com os sujeitos e populações com quem se trabalha. Por tudo o que foi exposto, reitera-se a importância da informação, pois contribui para o estabelecimento de relações, para a apropriação mais ampla de contextos e realidades, para a ampliação de processos mobilizadores. A informação possibilita ver o mundo de modo mais amplo e ter consciência desse mundo a partir do concreto. Os donos dos meios de produção cada vez mais detêm e concentram a informação transformando-a em mercadoria, mas como contraponto há a possibilidade de utilizá-la para a construção de processos emancipatórios.

Para Marx (2006, p. 117):

É exatamente na atuação sobre o mundo objetivo que o homem se manifesta como verdadeiro ser genérico. Essa produção é a sua obra e a sua realidade. Em consequência, o elemento do trabalho é a objetivação da vida genérica do homem: ao não se reproduzir somente intelectualmente, como na consciência, mas ativamente, ele se duplica de modo real e percebe a sua própria imagem num mundo por ele criado.

Embora os donos dos meios de produção tenham muito mais possibilidade de reproduzir a informação conforme os interesses da acumulação capitalista há a possibilidade de que a ação do homem produza e reproduza a informação à sua imagem e a imagem que ele, homem, tem do mundo. A informação para produzir e se reproduzir é causa e efeito, afeta o mundo do trabalho e impacta os seus processos de gestão.

2.3 O IMPACTO NOS PROCESSOS DE TRABALHO

As relações sociais produzidas na sociedade, informacional ou não, geram processos sociais e

Qualquer processo social é condicionado pelo contexto histórico no qual se insere, pelas relações que se estabelecem no seu movimento de constituição e materialização e pelo projeto ético-político que o fundamenta ou que é hegemônico, pois no desenvolvimento de processos sociais, entre os quais se inclui a gestão, há sempre projetos em disputa, afinal vivemos numa sociedade de classes. (PRATES, 2006, p.38)

O contexto histórico, no qual está inserida a temática ora apresentada, é a gestão pública municipal de Porto Alegre, onde se desenvolveu a presente pesquisa. Nesta gestão os processos de trabalho se desenvolvem, decisões são tomadas para consecução de determinados objetivos, mas, na maioria das vezes, não são definidos contando com a participação dos trabalhadores. Para Prates (1995, p. 98) gestão é um:

Processo que articula forma e conteúdo, pensamento e ação para conduzir investigações, ações ou organizações, visando à consecução de determinados fins, de acordo com o interesse de indivíduos, grupos, organizações ou classes. Como espaço de ação está intimamente vinculada às questões axiológicas e a um projeto político, explícito ou não, pois traz em seu conteúdo e na forma como se concretiza uma visão de homem (sujeito ou objeto), de sociedade (de igualdade ou de exclusão) e finalidade (interesse de minorias ou da maioria).

As mudanças decorrentes de processos de trabalho, com o uso do computador, modificaram o cotidiano de trabalho, provocaram mudanças nas organizações e principalmente na gestão dos serviços. Segundo Antunes e Alves (2004, p. 338), mudanças "que cada vez mais se submetem à racionalidade do capital e à lógica dos mercados".

As novas exigências do mundo do trabalho provocam redefinições no Estado e nas políticas sociais, que, por sua vez, impactam nos processos de trabalho desencadeando de um lado trabalhadores que, conhecedores de diferentes habilidades, saibam operar especificamente o conhecimento genérico; de outro, trabalhadores que têm na precarização a impossibilidade de acesso a esses conhecimentos.

Têm-se ainda trabalhadores críticos, que, invadidos na sua subjetividade, se veem culpabilizados pela ausência de políticas integradoras e, como contraponto, trabalhadores adaptados ao processo de produção e reprodução da força de trabalho, alienados.

Nesse sentido, para Raichelis (2010, p. 767) é necessário analisar “a crescente informatização do trabalho, em todos os âmbitos em que ele se desenvolve, sendo hoje uma condição essencial para a organização e a gestão do trabalho”.

As mudanças oriundas da revolução tecnológica modificam profundamente os processos de trabalho, sejam eles no setor privado ou no setor público. Demandam mudanças no modo de fazer, nas relações que se estabelecem entre os trabalhadores e entre os gestores, demanda “o desenvolvimento de novas habilidades e competências para a gestão pública nos âmbitos da assessoria, planejamento, avaliação, monitoramento, entre outras” (RAICHELIS, 2010, p. 753).

A introdução das tecnologias de informação:

Facilita a captação e organização das informações sobre a realidade social e, em particular, contribui para a descrição de dados relativos às expressões da ‘questão social’; potencia a capacidade de gerir, controlar e distribuir informações, apoiando a tomada de decisões, a condução de processos de gestão assim como a sistematização dos trabalhos e pesquisas realizados (VELOSO, 2011, p. 14).

Sendo assim, o uso de ferramentas tecnológicas provoca desconforto, desacomoda, altera o modo de fazer das coisas o que causa insegurança, mas também propicia ao trabalhador, na medida em que participa das discussões como ator, repensar seu trabalho e os fluxos, muitas vezes pré-determinados e que pouco refletem as necessidades do processo de trabalho, sendo desnecessária a sua permanência.

A contradição que permeia os processos de trabalho é atravessada por contradições, pois ao mesmo tempo em que é um elemento facilitador, na medida em que “a qualidade, agilidade, acessibilidade a informação, é condição para o desenvolvimento de todos os processos”, estes processos podem ser emancipadores ou coercitivos (PRATES, 1995, p. 58).

Isto é, podem ser facilitadores na busca, na sistematização, na identificação, na classificação da informação para que se produza conhecimento de realidade; mas podem ser produtores de dinâmicas produtivistas nos espaços ocupacionais, na medida em que provocam “aumento da produtividade nas mais diversas áreas, não só nas diretamente produtivas, mas também no campo da formulação, gestão e prestação de serviços sociais públicos” (RAICHELIS, 2010, p. 756). Ainda, segundo Raichelis (2010, p. 757):

Essa dinâmica é ainda mais intensa em âmbito municipal, considerando as novas requisições que chegam aos municípios em virtude da descentralização e municipalização dos serviços sociais públicos, e diante das inúmeras pressões que sofrem diretamente das populações atingidas pelo desemprego, pobreza, violência, insegurança do trabalho e da moradia.

A experiência com a gestão da informação na política de assistência social tem demonstrado o caráter contraditório do processo de uso das tecnologias.

Nesse sentido tende-se a concordar com Veloso (2010, p. 14) sobre as tecnologias serem apreendidas numa perspectiva de totalidade e que elas podem “atender interesses contraditórios do capital e do trabalho, constituindo, portanto, um campo de disputas em que projetos societários se confrontam”.

Para Prates (1995, p. 72) a utilização das tecnologias pode facilitar o processamento de informações, permitindo maior espaço de tempo para o estabelecimento de inter-relações, para análises e reflexões sobre os processos, mas ressalta a autora que o uso da informática é complemento, pois:

Por mais que tecnicamente desenvolvidos, os programas precisam ser alimentados por uma vivência histórica, por uma reflexão crítica, que não parte necessariamente da lógica formal; precisa da articulação a uma realidade multifacética, em movimento, para dar conta dos processos sociais, o que só pode ser realizado pelo homem.

O maior impacto do uso das tecnologias, entende-se, está nas relações sociais e de trabalho. As relações são alimentadas pela vivência histórica de cada ser, que, coletivamente, constrói processos sociais e de trabalho, demandados por processos políticos e de gestão que o definem. São processos carregados de relações de poder que determinam a vida de pessoas, de grupos de pessoas, de uma coletividade e que dizem acerca de qual projeto de sociedade se quer construir.

3 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Nesse capítulo pretende-se dar visibilidade aos processos de gestão da informação na assistência social, explicitando como se dá esse processo com a implantação do Sistema Único de Assistência Social e mais especificamente a aplicação da Gestão da Informação na Política de Assistência Social, no âmbito do município de Porto Alegre, lócus de realização da pesquisa empírica.

3.1 O PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Para a gestão da Política de Assistência Social a informação assume posição estratégica, pois, conforme Prates (2008, p. 6),

Como ferramenta gerencial, a informação é importante para análise da realidade, para identificação das necessidades de sujeitos, grupos, localidades, para a identificação de cobertura de serviços, ações, procedimentos, para viabilizar processos de monitoramento e avaliação e para dar visibilidade a processos e resultados.

A informação é, para a Assistência Social, instrumento de gestão, ao compor os eixos estruturantes da Política de Assistência Social, bem como estratégia política, de pesquisa para conhecer os sujeitos aos quais a Política destina seus programas e ações.

Pensar a informação na Assistência Social a partir da perspectiva do método dialético, fundamentado em Marx, significa estabelecer com a informação uma relação processual, reconhecendo a centralidade da relação sujeito-objeto que está presente sempre, pois a informação é objeto produzido pelo homem.

A leitura de realidade na Assistência Social é fundamental para que se conheçam os sujeitos e suas condições de vida nesse processo. A informação dá visibilidade à parte, mas ao mesmo tempo, ao todo: parte porque traz no seu bojo fragmentos dos seres sobre os quais se dá a ação da política; todo porque os sujeitos fazem parte de uma realidade social mais ampla, universal. Não são seres isolados, compõem uma realidade, um todo marcado por interesses sociais de lógicas e sujeitos diversos.

Contudo, é preciso reconhecer que esses sujeitos são reduzidos a mercadoria pelo processo de fetichilização e coisificação que lhes é imposto, sofrendo as mais diversas expressões da questão social; muitos estão fora do mundo do trabalho e se submetem às mais variadas formas de exclusão, de pobreza, de miséria. Por outro lado, reagem a essas mazelas buscando novas formas de organização e estratégias para sobreviver.

A respeito da falta de informações sobre os sujeitos com os quais se trabalha, lamamoto (2008, p. 241) afirma que:

É motivo de preocupação o lugar secundário a que foi, por largo tempo, relegado, na literatura especializada, o conhecimento dos sujeitos, que são alvo do exercício profissional, como revela a carência de publicações sobre o modo de vida, de trabalho e respectivas expressões culturais dos segmentos de classes que constituem a população usuária dos serviços profissionais.

Conhecer criteriosamente os sujeitos e os processos sociais por eles vivenciados possibilita uma inserção mais qualificada do profissional, bem como da Política de Assistência Social, na realidade social, pois contribui para a ampliação da consciência crítica, fundamental na elaboração de diagnóstico e avaliações. O acervo de dados contribui para subsidiar o planejamento de ações capazes de atender as efetivas necessidades sociais da população.

Sobre a questão social, lamamoto (2008, p. 160) afirma que:

[...] expressa desigualdades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por disparidades nas relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa amplos segmentos da sociedade civil no acesso aos bens da civilização. Dispondo de uma dimensão estrutural, ela atinge visceralmente a vida dos sujeitos numa 'luta aberta e surda pela cidadania' (IANNI, 1992), no embate pelo respeito aos direitos civis, sociais e políticos e aos direitos humanos.

No final do século XX, com a reestruturação do capitalismo, surgiu o termo *sociedade da informação*, os insumos baratos de informação propiciaram avanços tecnológicos na microeletrônica e nas telecomunicações (CASTELLS, 2008). Para Castells (2008, p. 108) até aquele momento da história a informação agiu sobre a tecnologia, na revolução informacional “são as tecnologias que agem sobre a informação”.

A afirmação de Castells chama a atenção para o valor da informação na sociedade atual – sociedade mercantil em que a informação é mercadoria, portanto objeto de fetiche, de abstração, separada da produção humana, de apropriação como meio de produção de necessidades, objeto de extração de mais valia. Cada vez mais a “administração da informação na busca permanente pela combinação adequada entre estratégia, motivação, tecnologia e projeto de negócio para manter uma margem competitiva” permeia o cotidiano das relações entre os sujeitos e as relações de trabalho (OLIVEIRA, 2008, p. 107).

Para Oliveira (2008, p. 34):

Passa-se da estabilidade da linguagem representada esteticamente nos livros à instabilidade da linguagem eletrônica. Dos escribas aos internautas. Se a Revolução Industrial substituiu, na produção, a força física do homem pela energia das máquinas (por meio da utilização do vapor e depois da eletricidade), com a revolução microeletrônica as capacidades intelectuais no homem foram ampliadas e substituídas por autômatos. A informação agora se apresenta digitalizada e virtualizada, não mais restrita ao suporte do papel. Do texto impresso passa-se ao texto processado; do livro impresso, ao livro eletrônico.

O processo em curso dá grande ênfase à informação como mercadoria, remete aos processos de alienação da vida humana, à necessária reflexão crítica que permita compreender as presentes transformações sociais e avaliar suas implicações, com base em critérios definidos, que permita a integração de critérios socioculturais e éticos aos econômicos e políticos. Pois no modo de produção capitalista “quanto menos cada um for, quanto menos cada um expressar a sua vida, mais terá, maior será a sua vida alienada e maior será a poupança da sua vida alienada” (MARX, 2006, p. 152). Para Marx (2006), transformar a natureza é também transformar a si mesmo, a alienação, por sua vez, reduz o homem a escravo do objeto que ele próprio produziu.

Segundo Tapajos (2007, p. 72), “a informação e sua gestão, por meio de ferramentas tecnológicas, é concebida como uma mediação lógica e indispensável na ação decisória e, portanto, estratégica no contexto da política”. A mesma autora (2007, p. 57), afirma que:

A produção da informação é efetuada por meio de práticas bem determinadas e se sustenta em uma metodologia de transformação guiada por uma racionalidade técnica que lhe é peculiar. Simboliza ações cotejadas à reunião, seleção, codificação, classificação, produção, armazenamento, distribuição e transferência de informação, implicando em um

processamento objetivo, nunca antes experimentado. Esta variação é de tal modo importante, que representa uma verdadeira clivagem no que respeita ao status tecnológico destas atividades, e vem fazendo com que ocorram mudanças na relação da informação com seu usuário (o uso que dela se faz), com seus intermediários (o meio e o fluxo através do qual ela se propaga) e com a pesquisa em ciência da informação (a convergência com outras ciências).

Na Assistência Social, segundo Prates (2008, p.12)

A qualidade da informação e produção de dados é considerada estratégia de gestão na medida em que é essencial ao acompanhamento e aprimoramento do sistema, razão pela qual a PNAS destaca o seu necessário exercício pelos agentes da política.

A construção de sistemas de informação e informatizados possibilitam o registro efetivo do que fazemos para quem fazemos e porque fazemos. Possibilita o encadeamento da rede socioassistencial, qualificando a ação profissional, potencializando as situações estratégicas e gerenciais.

Para Tapajos (2007, p. 71):

A gestão da informação [...] vem sendo desenvolvida para compor a associação entre gestão estratégica da política de Assistência Social e as tecnologias de Informação, procurando selecionar a informação relevante para a definição dos melhores processos, para a agilização de procedimentos e fluxos e facilitando, por sua vez, a tomada de decisões e o controle público e social de toda a operação que a envolve a política.

Os fluxos institucionais são de extrema relevância no que tange aos processos de trabalho. São eles que dão maior organicidade à política e contribuem para o seu efetivo controle social.

A presente pesquisa busca demonstrar a relevância dos fluxos institucionais para que a política pública, mais especificamente a Política de Assistência Social, possa se materializar em serviços e ações efetivas em prol da população.

Paiva (2006, p. 7) problematiza a questão da participação da população e alerta para “uma radical democratização dos modelos institucionais” ao referir que é condição para as políticas sociais a “densidade político-emancipatória”, portanto a participação da população é “mecanismo estratégico”, tanto para a gestão dos processos de trabalho quanto para a conformação das políticas públicas.

Registra, ainda, Paiva (2006, p.9):

A possibilidade de dinamizar a população e as organizações da sociedade para uma efetiva distribuição e gestão dos bens e serviços sociais, no âmbito das políticas públicas, se apresenta como agenda prioritária para o processo de elaboração de medidas socioassistenciais contra a pobreza e a desigualdade sociocultural.

Cabe destacar que os conselhos municipais realizam o controle social das políticas públicas, como instância instituída, e os representantes da população fazem parte de sua composição.

3.2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E O SUAS

Gestar a informação é democratizar conhecimento, proporcionar aos cidadãos acesso “a dados sobre alguém ou algo” (FERREIRA, 1989, p. 286). Nesse sentido, se reconhece a Gestão da Informação articulada às Tecnologias da Informação como estratégia e instrumento para qualificação da Política de Assistência Social, na medida em que a política necessita de múltiplos dados para desenhar alternativas de enfrentamento, para adequar propostas às realidades locais de grupos específicos, como por exemplo, populações indígenas, quilombolas, população em situação de rua, cuja realidade precisará ser dimensionada com dados para monitorar os resultados provocados pela política (avaliações, monitoramento).

A Política Nacional de Assistência Social, definida pela Lei 12.435, de 15.07.2011, estabelece em seu artigo 6º que a gestão das ações na área de assistência social fica organizada sob a forma de sistema descentralizado e participativo, denominado Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

O SUAS se define e se organiza através dos seguintes eixos estruturantes: matricialidade sociofamiliar, descentralização político-administrativa e territorialização, novas bases para a relação entre Estado e sociedade civil, financiamento, controle social, o desafio da participação popular/cidadão usuário, a política de recursos humanos e a informação, o monitoramento e a avaliação (NOB, 2004, p.33).

De acordo com a NOB/SUAS, de 15 de julho de 2005, os instrumentos de gestão se caracterizam como ferramentas de planejamento técnico e financeiro da Política e do SUAS, nas três esferas de governo, tendo como parâmetro o diagnóstico social e os eixos de proteção social, básica e especial, sendo eles:

Plano de Assistência Social; Orçamento; Monitoramento, Avaliação e Gestão da Informação; e Relatório Anual de Gestão.

A Gestão da Informação no Ministério de Desenvolvimento Social⁸ dispõe de um conjunto de ferramentas informacionais que reúne números e dados detalhados sobre seus programas, projetos e ações. Essas ferramentas são utilizadas para a realização da coleta, armazenamento, processamento e divulgação de informações. Tais procedimentos compõem uma parte fundamental dos processos de monitoramento e avaliação das atividades do Ministério. As estratégias de organização e disseminação de informações para acompanhamento dos programas, serviços e ações do MDS oferecem os seguintes visualizadores: a Matriz de Informação Social (MI Social) e os Relatórios de Informações Sociais, abertas ao público, fornecem dados em diferentes formatos como tabelas, gráficos, mapas, relatórios, todos exportáveis por meio das ferramentas Tabelas Sociais, Atlas Social, MI Vetor, Mapas Temáticos, Relatórios de Informações Sociais, Painéis de Monitoramento, Visualizador de Convênios/Visicon e Dicionários de variáveis, de indicadores, de programas sociais e de fontes/Dicivip.

A implantação do Sistema Único de Assistência Social coloca a informação como um dos eixos estruturantes da Política de Assistência Social, cujo desafio é:

Para além do compromisso com a modernização administrativa, o desenvolvimento tecnológico, sobretudo da tecnologia da informação, associado à ação dos atores que perfazem a política de assistência social, deve permitir uma ainda inédita construção de ferramentas informações para a realização da política pública de assistência social (PNAS, 2004).

A construção de sistemas de informação e informatizados possibilita o registro efetivo do que, para quem e porque se faz e o encadeamento da rede socioassistencial, qualificando a ação profissional, potencializando as situações estratégicas e gerenciais.

Como eixo estruturante da gestão a informação precisa ter por objetivo, sobretudo, qualificar a política de Assistência Social proporcionando a ela indicadores sociais que subsidiem um sistema de monitoramento e avaliação das ações da proteção básica e especial. Ou seja, um sistema que possibilite formular políticas fundamentadas em base de dados fidedignos, em informação

⁸ MDS. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/gestaodainformacao/gestao-da-informacao>. Acesso em: 02 jan. 2012.

sistematizada, em estudos, em diagnósticos, em pesquisas que efetivamente incidam sobre uma tomada de decisão.

A gestão da informação, segundo a NOB/SUAS (2005, p. 120), “tem como objetivo produzir condições estruturais para a operação da gestão, monitoramento e avaliação do SUAS”. Institui ainda a NOB/SUAS (2005, p. 120), que a gestão da informação:

Opera a gestão dos dados e dos fluxos de informação com a definição de estratégias referentes à produção, armazenamento, organização, classificação e disseminação de dados, por meio de componentes de tecnologia de informação.

Segundo Tapajós (2007, p. 71):

A compreensão da gestão da informação nessa área específica de política pública dimensiona o tratamento dos dados tendo como perspectiva as possibilidades de geração de processos e produtos (informação e conhecimento) que ocasionem alterações significativas nos modelos institucionais de gestão e, sobretudo, no alcance, na solução e na visibilidade da ação da política de assistência social.

As áreas do conhecimento se entrelaçam na busca de um registro qualificado: tecnologia da informação e assistência social. Esse processo supõe encadeamento, construção de bases para um efetivo trabalho em rede. A gestão da informação proporciona a possibilidade de exercício de processos da democracia, pois há que construir fluxos de trabalho, transparência nas ações, disponibilidade para o registro, para o compartilhamento de informação, para processos de cooperação. Exige, portanto, mudança de comportamento, fortalecimento das relações sociais, comunicação entre os pares e articulação entre os serviços.

Ao mesmo tempo esse processo precisa se traduzir em informações capazes de expressar a realidade e produzir dados relevantes que subsidiem avaliações e a possibilidade de repensar processos já realizados para planejar novas ações.

A informação é vital, no entanto, deve estar articulada à capacidade de agir, deve ser competentemente utilizada para viabilizar ações e projetos que sejam de interesse da população usuária, ampliando a qualidade dos serviços e contribuindo para garantir-lhes acesso a seus direitos (VELOSO, 2005).

O papel dos diferentes sujeitos na relação de trabalho é fundamental para

qualificar o processo de trabalho e garantir a democratização da informação. É um papel de profissional protagonista que, para além da ação mecânica de digitar dados/informações no sistema, é responsável por contribuir com a inclusão, com a construção de saberes, com a transformação de dados e informações em conhecimento acerca da população e do contexto com o qual trabalha, se assim a informação for tratada.

Ou seja, é pela ação dos atores sociais que a informação se materializa. Ao registrarem-se os dados é possível contabilizar e dar visibilidade à documentação, aos atendimentos recebidos, aos acompanhamentos realizados. A análise desse material sistematizado é a base para o planejamento e pode evitar paralelismo, qualificar a comunicação com outros profissionais para o aprimoramento do processo de trabalho, onde se inclui a intervenção.

Veloso (2005, p. 2) considera:

Que o conhecimento e o domínio da tecnologia da informação condicionam (embora não determinem) o exercício profissional competente, na medida em que permitem, de modo rápido e ágil, lidar com uma grande quantidade de dados, extraindo deles informações preciosas para o trabalho, que, por sua vez, possibilitarão a avaliação do trabalho desenvolvido e a construção de novas propostas de intervenção.

Produzir informação no formato eletrônico, registrando dados pertinentes aos atendimentos, aos acompanhamentos possibilita ao trabalho profissional maior inter-relação, facilita a troca, bem como a recuperação de dados e informações referentes ao trabalho. O registro eletrônico possibilita construir perfis dos usuários, levantar estatísticas do atendimento realizado, fundamentar encaminhamentos e gerar indicadores de avaliação. Trata-se, portanto, de matéria-prima e instrumento de trabalho de fundamental importância.

O caráter contraditório deste processo será mais bem adensado ao longo da dissertação, contudo cabe destacar que gestar a informação é um processo de constante desafio, que exige criar sistemas encadeados entre si, interdependentes, que proporcionem aos órgãos gestores qualificar a informação em Assistência Social, qualificar a gestão da Política, com vistas a contribuir para a tomada democrática de decisão e a ampliação de sua efetividade.

A informação na Assistência Social, fundamentada nas categorias teóricas do método em Marx, precisa ser analisada a partir de um caráter processual, dialético,

onde a relação sujeito-objeto está presente sempre. A informação se coloca para a Assistência Social como instrumento de gestão, ao compor os eixos estruturantes da Política de Assistência Social, bem como estratégia política, de pesquisa para conhecer os sujeitos, aos quais a Política destina seus programas e ações, bem como suas condições e os determinantes do contexto social onde estão inseridos.

3.3 APLICAÇÃO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE PORTO ALEGRE

O processo da gestão da informação da Política de Assistência Social no município de Porto Alegre teve início em 2003, com a construção e efetivação do Projeto Integrado de Atenção à Criança e Adolescente em Situação de Risco Social, junto à Associação dos Municípios da Grande Porto Alegre – GRANPAL⁹. Com o objetivo de qualificar e ampliar a rede de serviços e programas de Assistência Social na região e, mais especificamente, as ações direcionadas à área da criança e do adolescente, o projeto previa cinco subprojetos, quais sejam:

- Formação Integrada – capacitação da rede de proteção à infância e adolescência;
- Pesquisa – perfis e mundo das crianças e adolescentes em situação de rua da Grande Porto Alegre;
- Indicadores Sociais – a realidade da criança e do adolescente da Grande Porto Alegre - perfis e índice;
- Informatização – sistema informatizado para interligar a rede metropolitana;
- Qualificação do Espaço Físico – obras para ampliação da rede em seis cidades; e
- Orçamento Participativo da Assistência Social/Orçamento Participativo da Juventude.

Segundo o projeto, elaborado coletivamente entre os municípios, foi uma proposta inovadora de articulação das localidades que integram a GRANPAL, fruto da própria evolução do sistema de Assistência Social, na medida em que Porto

⁹ Associação dos Municípios da Região Metropolitana da Grande Porto Alegre. Municípios integrantes: Alvorada, Cachoeirinha, Canoas, Esteio, Glorinha, Gravataí, Nova Santa Rita, Santo Antonio da Patrulha, Sapucaia do Sul, Porto Alegre e Viamão.

Alegre acolhia a população usuária dos serviços que migra entre as cidades da região. O projeto surgiu a partir da busca por respostas e soluções integradas para enfrentar problemas sociais comuns, que ao mesmo tempo envolvessem e comprometessem os municípios, ampliassem e qualificassem a Política de Assistência Social local e regional. Essa necessidade se materializou em outubro de 2001, através de projeto coletivo cujo fomento foi obtido junto ao BNDES.

O projeto organizou-se através de uma metodologia participativa com Coordenação Geral, Comitê Gestor Intermunicipal, Comissões Regionais de organização e execução em cada subprojeto realizado pelos municípios que compunham o grupo.

O Subprojeto da Informatização teve como objetivo geral: integrar os municípios de Alvorada, Cachoeirinha, Canoas, Esteio, Gravataí, Porto Alegre e Viamão por meio de um sistema único, possibilitando a agilização dos fluxos e a comunicação entre os serviços da rede de proteção à infância e juventude. Os objetivos específicos foram: aprofundar o processo de informatização das redes locais, equipando os serviços e setores estratégicos para o trabalho; viabilizar a comunicação via correio eletrônico de todos os pontos informatizados do sistema, agilizando e otimizando processos de trabalho; qualificar a produção e o uso de informações, a partir de cadastros unificados; possibilitar a melhor organização de documentos, relatórios e pareceres técnicos, entre outros, reduzindo o uso do papel como forma de economia e segurança de registros; viabilizar encaminhamentos dentro do sistema (ASSEPLA/FASC, 2004).

Em síntese, esperava-se que a potencialização da informação agilizasse a rede, viabilizando a maior integração e efetividade dos serviços direcionados ao público jovem na Região Metropolitana.

Dessa forma, em cada subprojeto a metodologia se multiplicava e sofria pequenas modificações de acordo com as particularidades locais. Assim, a Informatização organizou-se regionalmente em Comissão Regional, formada por um ou dois representantes de cada município, com a atribuição de definir as normas e procedimentos, bem como a coordenação da implantação do sistema nos diversos órgãos e entidades que faziam parte da rede. Os integrantes da comissão eram os responsáveis pelo sistema em cada município. As reuniões eram quinzenais, com calendário anual pré-estabelecido.

Porto Alegre sendo pólo regional assumiu a responsabilidade de coordenar o processo em todos os subprojetos, além da coordenação geral do projeto. Por ser pólo metropolitano a metodologia de organização do trabalho na informatização foi acrescida da Comissão de Monitoramento, formada por representantes da Coordenação da Rede Básica, da Coordenação da Rede Especializada, do Programa de Execução das Medidas Socioeducativas/PEMSE, dos Conselhos Tutelares e técnicos da PROCEMPA. Os integrantes desta comissão eram os responsáveis pelo sistema em Porto Alegre. As reuniões desta comissão foram mensais, com calendário anual pré-estabelecido; também foi constituída uma Comissão de Referências, formada por técnico representante de cada Unidade Executora da FASC (Centros Regionais, Abrigos e Serviços) e dos Conselhos Tutelares. Todos tinham a atribuição de ser agentes multiplicadores do sistema e do processo de trabalho. As reuniões desta comissão também foram mensais, com calendário anual pré-estabelecido. Ambas as comissões eram coordenadas pela FASC, responsável pela gestão da política de Assistência Social em Porto Alegre.

Entre o período de agosto de 2005 e dezembro de 2006 foram inúmeras as reuniões e capacitações realizadas com os profissionais diretamente nos serviços, para que se apropriassem do processo e auxiliassem na sua construção. Desse modo, foi constituído o sistema informatizado que permitia o registro de informações dos usuários dos serviços na Assistência Social e fora dela. O sistema, até então conhecido como Sistema GRANPAL, previa registro, atendimento e evolução da criança e adolescente atendido pelos serviços e programas.

Houve preocupação com o encadeamento das definições entre o nível municipal e regional, na tentativa de buscar uniformidade nos parâmetros para a tomada de decisões, proporcionando amplo processo de discussão e aprofundamento. A tentativa foi de construir uma relação horizontal entre a Comissão Regional, a Comissão de Monitoramento e a Comissão de Referências, no sentido de que a Comissão Regional, em última instância, referendasse as decisões encaminhadas ou reencaminhasse novas discussões. Cada cidade teve a necessária atribuição de fazer a relação interna com a gestão municipal.¹⁰

O Sistema Integrado de Assistência Social (SIAS) foi construído baseado nos seguintes pontos:

¹⁰ Não será trabalhado nessa dissertação o Processo Regional da GRANPAL, o objetivo aqui é identificar o processo da gestão da informação na Assistência Social em Porto Alegre.

- Gestão da Informação com o objetivo produzir condições estruturais para a operação da gestão, monitoramento e avaliação do SUAS (NOB, p. 45);
- Construção de Sistema de Informação como instrumento de planejamento institucional, operando a gestão dos dados e fluxos de informação;
- Produção, armazenamento, organização, classificação e disseminação de dados (NOB, p. 45);
- Qualificação da Política de Assistência Social, proporcionando indicadores sociais que construíssem um sistema de monitoramento e avaliação das ações da proteção básica e especial.

O fluxo do SIAS permitia a construção de indicadores sociais para avaliação dos programas sociais desenvolvidos pela Política de Assistência Social. O sistema informatizado possibilitava o acesso ao histórico registrado da pessoa atendida e aos relatórios estatísticos; o registro do atendimento, seus encaminhamentos e o acompanhamento dos atendimentos realizados. O acesso era permitido tanto a programas governamentais, quanto a entidades da sociedade civil e Conselho Tutelar, definido através de documento que estabelecia seus níveis de responsabilidade (da Comissão Regional). O processo de criação dos sistemas contou com a participação da gestão pública municipal, gestores e trabalhadores e Conselhos Municipais de Assistência Social da Criança e do Adolescente.

A composição do SIAS conformou-se dos seguintes sistemas, construído com a PROCEMPA:

- **CADASTRO GERAL DE ENTIDADES E PROGRAMAS SOCIAIS/ CGEPS**, responsável por unificação do cadastro de entidades e padronização de programas e ações entre CMDCA, CMAS e FASC. A comissão de monitoramento do sistema era composta por representantes da FASC (ASSEGIT, CRB, CRE), PROCEMPA, SEACIS, CMDCA, CMAS.
- **REDEPRO**, responsável por padronização do cadastro do usuário e registro de informações de seus atendimentos e acompanhamentos. A informação estava disponível na rede, considerando os níveis de acesso de profissionais e gestores. Possibilitava a integração entre governo, sociedade civil, conselho tutelar, ministério público e juizado, na tentativa de padronização de linguagens para a construção de indicadores. Composto por uma Comissão

Regional, uma Comissão de Monitoramento, representantes da Gestão Municipal da Assistência Social e da Acessibilidade, do Conselho Tutelar, e uma Comissão de Referências, composta por técnicos representantes dos diversos serviços da Assistência Social.

- **PROGRAMAS SOCIAIS/SPS**, responsável por gerenciar os benefícios sociais do município, dialogando com os benefícios federais, controlar as metas nos serviços próprios, monitorar o recebimento de bolsas. A comissão de monitoramento era composta por representantes dos setores da FASC responsáveis pelos programas.
- **PRESTAÇÃO DE CONTAS/SPC**, responsável por gerenciar a prestação de contas e plano de aplicação das entidades conveniadas, acompanharem os projetos e editais das entidades e controlar as metas dos programas.
- **SISTEMA DE CONTROLE DE DOAÇÕES – SCD**, administrado pelo FUNCRIANÇA/CMDCA, dialoga com o CGEPS, permitindo emissão via Internet do documento para doações para projetos de entidades conveniadas. Facilita o acesso às informações sobre doações emitidas e efetivamente pagas.
- **SISTEMA ADM**, responsável pela liberação e manutenção de usuários e níveis de acesso.
- **CADÚNICO**, sistema do MDS, responsável por identificar beneficiários potenciais para o Programa Bolsa-Família, o Agente Jovem de Desenvolvimento Social e Humano, o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI e a Tarifa Social de Energia Elétrica.

Cada sistema, na medida de sua criação e execução, contava com uma comissão de monitoramento que o revisava e extraía os dados necessários periodicamente. A comissão era formada por representantes de secretarias municipais e conselhos, responsáveis pela condução da política no município e a PROCEMPA. A composição dos diversos sistemas, sua integração e inter-relação se davam através das relações compostas pelas comissões de monitoramento e sua necessária articulação entre si. O sistema de informações não é responsável pela gestão da política, é a gestão da política que proporciona e se organiza para que os sistemas tenham organicidade, praticidade e efetivamente deem conta de gestar as informações neles contidas.

O intuito de realizar a explicitação do processo foi dar visibilidade às inúmeras ações que foram necessárias para a constituição de uma estrutura que fosse capaz de contribuir para viabilizar processos fundamentais à gestão da política.

Tem-se claro, contudo, que, apesar da complexidade para dar conta de um processo desse nível, ele, por si só, não é suficiente para garantir os movimentos de articulação, agilização, acesso democrático a todos os agentes; mas, sem dúvida, se direcionado por essa finalidade política, em muito pode contribuir para a qualificação da Política de Assistência Social.

4 O PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO

Na presente pesquisa buscou-se identificar o processo de estruturação e possíveis contribuições da política de gestão da informação na Assistência Social, com vistas a contribuir com subsídios para o aprimoramento do processo de gestão. Especificamente procurou-se reconstituir e documentar o histórico da implantação da Política de Gestão da Informação na Assistência Social de Porto Alegre no período em estudo; levantar as dificuldades para a implantação da ferramenta informatizada; identificar os avanços que a Política de Gestão da Informação proporciona à Gestão da Assistência Social; contribuir para o aprimoramento do processo de implantação da Política de Gestão da Informação na Assistência Social de Porto Alegre.

A pesquisa que embasa essa dissertação orientou-se pelo método dialético-crítico e foi realizada na Fundação de Assistência Social e Cidadania, em Porto Alegre. Para tanto foram realizadas 13 entrevistas com gestores e técnicos da FASC e aplicaram-se questionários com 11 sujeitos, técnicos da mesma Fundação.

O problema de pesquisa foi assim formulado: **Qual foi a contribuição que a Gestão da Informação deu para a Assistência Social se consolidar como política pública no município de Porto Alegre, no período 2007-2008?**

As questões que nortearam o problema de pesquisa foram: Quais foram as bases da organização institucional para a implantação da Política de Gestão da Informação? Quais os elementos necessários à implantação de uma Política de Gestão da Informação numa instituição pública como a FASC? Como foi implantada a Política de Gestão da Informação na FASC? Como se deu a articulação da Assistência Social com a tecnologia da informação? Que estratégias foram utilizadas para a introjeção por parte dos sujeitos do conceito de gestão da informação e garantia da necessária alimentação do sistema via registros on-line? Como os fluxos institucionais contribuíram/obstaculizaram a efetivação de uma Política de Gestão da Informação? Quais as dificuldades encontradas sejam político-estruturais, resistências de RH, culturais, desconhecimento/alienação? Como os sujeitos avaliam a construção da gestão da informação na Fundação de Assistência Social e Cidadania?

A pesquisa caracterizou-se como mista, ou quanti-qualitativa, pois investigou realidades objetivas e subjetivas, trabalhando com a necessária complementação de dados quantitativos e qualitativos. As categorias do método utilizadas para a análise e interpretação dos dados foram: contradição, historicidade, totalidade, alienação, reprodução, hegemonia e contra-hegemonia. As categorias explicativas da realidade eleitas foram: política de assistência social, sistema único de assistência social, gestão, gestão da informação, informação.

4.1 O MÉTODO E AS CATEGORIAS TEÓRICAS

4.1.1 O método

A presente pesquisa é orientada pelo método dialético-crítico¹¹, fundamentado nas regras práticas do método dialético, segundo Lefebvre (1991, p. 240), quais sejam:

Dirigir-se à própria coisa; apreender o conjunto das conexões internas da coisa, de seus aspectos; apreender os aspectos e momentos contraditórios; analisar a luta, o conflito interno das contradições, o movimento, a tendência; não esquecer que tudo está ligado a tudo; não esquecer de captar as transições, compreender que um erro de avaliação pode ter graves conseqüências; não esquecer que o processo de aprofundamento do conhecimento é infinito; penetrar mais fundo que a simples coexistência observada até atingir e captar solidamente as contradições e o movimento; em certas fases do próprio pensamento, este deverá se transformar, se superar mesmo rumo ao seu ponto de partida.

Para responder as indagações postas nas questões norteadoras, se buscaram nas categorias teóricas do Método em Marx – contradição, historicidade, totalidade, alienação, reprodução, hegemonia e contra-hegemonia – algumas reflexões. Segundo Prates (2010, p. 3):

As categorias teóricas são transversais a toda pesquisa, a questão social é eixo articulador, assim como o trabalho concreto, entendido como toda a produção humana consciente, que traz como contraponto o trabalho alienado, onde o sujeito não se reconhece só depende energia.

¹¹ Na concepção dialético-crítica, fundamentada em Marx, o conhecimento é construção social e está vinculado ao contexto histórico; o mundo é produto da ação humana; o homem é um ser histórico e social; a realidade está em constante transformação; a atitude do pesquisador é de engajamento concreto na ação transformadora. Informação recebida em aula, proferida pela Prof^a Leônia Capaverde Bulla, na PUCRS, em 20 abr. 2010.

O método, portanto, é transversal a toda a produção.

O tipo de pesquisa é caracterizado como misto, ou quanti-qualitativo, pois pretende pesquisar realidades objetivas e subjetivas, trabalhando com a necessária complementação de dados quantitativos e qualitativos. Objetiva, no que se refere à quantificação das informações, à classificação e análise da frequência de respostas dadas pelos sujeitos pesquisados; e subjetiva por considerar a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados na relação dinâmica entre o mundo real e os sujeitos envolvidos na pesquisa.

Para Prates (2010, p. 5):

Não existem qualidades que sejam constituídas a partir do acúmulo de quantidades e nem quantidades que não se refiram a uma qualidade, logo, o real se movimenta a partir dessa relação quantidade-qualidade em contradição constante para que o movimento se realize processualmente.

As abordagens quantitativas e qualitativas, segundo Creswell (2010, p. 245), proporcionam ao pesquisador coletar dados ao mesmo tempo em que os integra, quantitativos e qualitativos, numa combinação que os fatores de distribuição de tempo, atribuição de peso, combinação e teorização ajudam a moldar os procedimentos de um estudo de métodos mistos.

Segundo Sampieri (2006, p. 755) “o enfoque misto é um processo que coleta, analisa e vincula dados quantitativos e qualitativos em um mesmo estudo ou uma série de investigações para responder a um plano do problema”.

4.1.2 As categorias teóricas do método em Marx

Inicia-se pela contradição que se configura como uma negação inclusiva, dada pela sistemática luta dos contraditórios existentes nas realidades, sujeitos e processos, como condição para que se movimentem enquanto unidades dialéticas (PRATES, 2003).

A convivência e a luta entre os contrários caracteriza a contradição e pode ser verificada na gestão da informação na Política de Assistência, como nas demais políticas.

Se por um lado a informação é imprescindível para conhecer os sujeitos com quem se trabalha, a realidade dos territórios, vulnerabilidades e potencialidades, por outro, a informação pode ser manipulada, restrita na sua socialização para favorecer

a distorção da realidade, o seu mascaramento e a concentração de poder. A crescente mercantilização da informação também é outro aspecto que merece consideração, ao analisar as contradições que atravessam o processo de gestão da informação.

Como afirma Prates (2000, p. 24) “a contradição é destruidora, mas também criadora, já que se obriga a superação, pois a contradição é intolerável”. Desvendar a informação como processo ao mesmo tempo criador de conhecimentos e alienador dos sujeitos é dar visibilidade à contradição na tentativa de superá-la.

Na contradição a práxis humana se revela e a dialética desvela o pensamento crítico da realidade social que é produzida pelos sujeitos. Para Marx (2009, p. 10) “a elaboração de um novo tipo de saber implica a crítica do modo dominante de pensar e a elaboração de novos e diferentes fundamentos para a compreensão da realidade social”. Prates (2000, p. 24) compreende que “desvendar a contradição é exatamente mostrar os opostos em luta e movimento”.

Na análise de realidade há necessidade de se reconhecer uma pluralidade de informações, de concepções que são necessárias para tal análise. A escolha de um referencial teórico contribui para a seletividade das informações a serem analisadas, bem como situar essas informações no processo histórico proporciona entender o movimento, os fatos, os fenômenos para compreender essa realidade. Para Marx (2008, p. 40) “os fenômenos sociais são apreciados como produto e como motivos da atividade humana, ao mesmo tempo”.

Para compreender o conceito de contradição, segundo Prates (1995, p. 89), Marx apresenta os fenômenos em conflito aos pares:

[...] fenômeno - essência; mundo da aparência - mundo real; aparência externa dos fenômenos - lei dos fenômenos; existência positiva - núcleo interno, essencial, oculto; movimento visível - movimento real, interno; representação - conceito; falsa consciência - consciência real; sistematização doutrinária das representações (ideologia) - teoria e ciência.

A informação é resultado de um processo que é contraditório, segundo Netto (1997, p. 77) “já que ele é marcado pela tensão entre os interesses sociais que circunscrevem os diferentes sujeitos em presença”.

Por exemplo, um conjunto de dados relativos à Política de Assistência Social de Porto Alegre, o Conselho Municipal de Assistência Social-CMAS pode destacar alguns para argumentar quanto à necessidade de ampliar o número de profissionais

para prestar atendimento nos CRAS e CREAS do município, enquanto o grupo gestor pode valer-se de outros dados para subsidiar o argumento de que número de pessoal contratado é suficiente. Dar maior ênfase a um ou outro aspecto da informação articulando-a a argumentos, teoria, experiências é transformá-la em conhecimento. Contudo, o conhecimento é orientado por valores, nem sempre compatíveis quando os interesses dos sujeitos que os disputam são dispersos.

A segunda categoria do método, a historicidade, pressupõe o reconhecimento de que os sujeitos, os fenômenos e a realidade estão em constante movimento de constituição.

O reconhecimento de que a realidade é histórica exige que se apreenda em movimento, portanto os dados e informações também estão em movimento, são provisórios e necessitam ter sistemas fisicamente atualizados, ressignificados.

Segundo Prates (2000, p. 25):

A historicidade significa o reconhecimento da processualidade, do movimento e transformação do homem, da realidade e dos fenômenos sociais. Significa que os fenômenos não são estáticos, estão em curso de desenvolvimento e, portanto só podem ser apreendidos por cortes históricos.

O registro da informação dos sujeitos com quem se trabalha permite conhecer sua realidade e, no decorrer dos processos de trabalhos, com mudanças de locais dos profissionais, com mudança de gestão, buscar a história desses sujeitos nos registros institucionais. Através do registro das informações há possibilidade de se conhecer os fatos, os fenômenos, os atendimentos, as avaliações profissionais que acompanharam os sujeitos no decorrer de um processo determinado. Para Prates (2000, p. 25) “somente podemos conhecer um fenômeno, os sujeitos, as instituições, a partir do resgate de sua gênese, ou seja, do conhecimento de sua história, do curso de transformações ocorridas na sua constituição”.

Marx (2009, p. 31) ao descrever o seu método de investigação que afirma:

[...] não se parte daquilo que os homens dizem, imaginam ou representam, e também não dos homens narrados pensados, imaginados, representados, para daí se chegar aos homens em carne e osso; parte-se dos homens realmente ativos, e com base no seu processo real de vida apresenta-se também o desenvolvimento dos reflexos e ecos ideológicos desse processo de vida.

A concepção de mundo e homem que se contrapõe à mercantilização de tudo e de todos exige, para a compreensão dessa realidade social, para conhecer os sujeitos que fazem parte dessa realidade, reconhecer a historicidade como um fundamento necessário para acessar os “homens em carne e osso”, como refere Marx (2009, p. 53), pois, segundo o autor:

A história não é senão a sucessão das diversas gerações, cada uma das quais explora os materiais, capitais, forças de produção que lhe são legados por todas as que a precederam, e que por isso continua, portanto, por um lado, em circunstâncias completamente mudadas, a atividade transmitida, e por outro modifica as velhas circunstâncias com uma atividade completamente mudada, o que permite a distorção especulativa de fazer da história posterior, a finalidade da anterior.

Nesse sentido foi fundamental, ao analisar-se a política de Assistência Social e a informação, contextualizar esse processo.

A implantação de um sistema de informação, como previsto pela política, aconteceu ao mesmo tempo em que o próprio sistema estava sendo implantado. Isso ficou evidenciado nas respostas dos pesquisados, como se pode observar na expressão que segue¹²:

A FASC se preparou no momento certo para isso, porque ela adequou a realidade do pensamento do SUAS e estruturou os seus sistemas de gestão com o uso da tecnologia a essa realidade, então a concepção do modelo SIAS se deu concomitante com o modelo SUAS (Entrevista 9).

A próxima categoria, também central ao método, é a totalidade que, segundo Prates (2000, p.25) “significa um todo articulado, conectado, onde a relação entre as partes altera o sentido de cada parte e do todo. A totalidade concreta não é um todo, mas em movimento de autocriação permanente, o que implica a historicização dos fenômenos que a compõe”. Para a autora:

Analisar um fenômeno, uma situação concreta, à luz da totalidade, não significa exaurir todos os fatos, mas problematizá-los de forma inter-relacionada, buscando as determinações que uns tem sobre os outros para melhor interpretar a realidade (PRATES, 2000, p. 25).

Por exemplo, a falta de informações suficientes para realizar o trabalho interfere no seu resultado. No estudo realizado, diversos sujeitos expressam que as

¹² Não se caracterizou os pesquisados por gênero, idade ou cargo considerando tratar-se de um grupo pequeno e temendo que suas características pudessem identificá-los.

informações que recebem não são suficientes para dar conta de seu trabalho; este dado representa 73% das respostas coletadas a partir do questionário *on line*.

A informação, embora fetichizada, e com uma necessidade de consumo cada vez maior, é um insumo fundamental para a leitura de realidade, para se situar no mundo e implicar-se com a causa dos sujeitos precarizados.

O enfoque da totalidade na informação significa a necessária articulação entre múltiplos dados e proporciona aos governantes, aos profissionais, aos gestores públicos conhecer a unidade da realidade social e dimensioná-la no contexto histórico, social, cultural e político para que decisões sejam tomadas com base no conjunto de determinantes que conformam a realidade.

Ao se trabalhar com a informação como insumo básico para o conhecimento da realidade social e dos sujeitos com os quais se trabalha pode-se identificar, classificar, processar e armazenar as informações a fim de analisar essa realidade para que se possa propor, contextualizar, fundamentar ações que a transformem. A informação é produzida pelos homens e no processo de trabalho, como afirma Marx, “a atividade do homem opera uma transformação, subordinada a um determinado fim, no objeto sobre que atua por meio do instrumental de trabalho”. E como processo de trabalho, a informação tem posição política e “indica as condições sociais em que se realiza o trabalho” (MARX, 2010, p. 214).

A próxima categoria a ser problematizada é a alienação. Marx (2009, p. 32) afirma que “não é a consciência que determina a vida, é a vida que determina a consciência”.

Pensar numa perspectiva de transformação dos sujeitos, do ser social, da sociedade, das relações sociais, também é reconhecer na informação seu caráter alienador. Duriguetto (2010, p. 2), ao analisar essa temática, afirma que:

O conceito de alienação é um conceito histórico na medida em que tem aplicação analítica numa relação mútua entre sujeito, objeto e circunstâncias concretas específicas. Não obstante, os construtos teóricos acerca dos processos alienantes da vida humana foram edificados em estruturas atemporais, mistificadoras, abstraindo dos processos sócio-econômicos concretos.

Portanto os processos de alienação/desalienação são contextualizados, históricos.

No modo de produção capitalista, a informação é mercadoria e como tal, objeto de coisificação, de fetichismo, de ocultação da essência do fato. Tratada dessa forma, a informação contribui com processos de alienação e o trabalho alienado é aquele que, ao invés de estimular o desenvolvimento do trabalhador, se restringe ao gasto de energias, espaço onde o trabalhador não se identifica, pois é tratado como mera mercadoria (PRATES, 2003).

Como afirma Marx (2006, p.123) da mesma forma que “o homem produz o capital, o capital produz o trabalhador”.

Mészáros (2007, p. 43) argumenta que “é duplamente significativo que no desenvolvimento do pensamento moderno o conceito de alienação tenha adquirido uma importância crescente, paralela à ascensão de uma antropologia filosófica autêntica, historicamente fundada”. Para ele:

A alienação caracteriza-se [...] pela extensão universal da ‘vendabilidade’ (isto é, a transformação de tudo em mercadoria); pela conversão dos seres humanos em ‘coisas’, para que eles possam aparecer como mercadorias no mercado (em outras palavras: a ‘reificação’ das relações humanas); e pela fragmentação do corpo social em ‘indivíduos isolados’, que perseguem seus próprios objetivos limitados, particularistas, ‘em servidão à necessidade egoísta’, fazendo de seu egoísmo uma virtude em seu culto da privacidade (MÉSZAROS, 2006, p. 39).

Em que pese o processo alienante de produção e disseminação da informação, esse processo também pode ser desocultado e a produção da informação contribuir para agregar mais a riqueza social produzida a ser socializada. Para Marx (apud MÉSZAROS, 2007) a riqueza do homem é a riqueza de suas relações sociais.

São os homens que produzem as suas representações, as suas idéias etc., mas os homens reais, atuantes e tais como foram condicionados por um determinado desenvolvimento das suas forças produtivas e do modo de relações que lhe corresponde, incluindo até as formas mais amplas que estas possam tomar. A consciência nunca pode ser mais que o ser consciente; e o ser dos homens é o seu processo de vida real (MÉSZAROS, 2007, p. 25).

O caráter estratégico que a informação assume para a Assistência Social diz respeito a produzir uma informação qualificada dos sujeitos e do território com os quais se trabalha, estabelecendo uma relação de implicação entre a Política de

Assistência Social e a informação, o que, uma vez democratizada, sem dúvida, contribuirá para a emancipação dos sujeitos.

A reprodução é a próxima categoria sobre a qual se aporta reflexões; se por um lado para desenvolver cultura, dar continuidade às conquistas da humanidade (linguagem, conhecimentos, etc.) a reprodução é fundamental, por outro, a dominação de uma classe sobre a outra exige a reprodução de sua cultura de forma naturalizada ou alienada.

Portanto, esse caráter contraditório da reprodução, que marca a história da vida humana, também se evidencia no processo de informação.

A informação para ser processada envolve sujeitos que, ao recebê-la, transformam em nova, pois a informação recebida já não é mais a mesma, como também o sujeito já não é mais o mesmo.

Segundo Iamamoto (2008, p. 55):

A produção é reduzida ao trabalho material, que transforma a natureza, abstraído das relações sociais por meio das quais se realiza, enquanto a reprodução estaria afeta às relações dos homens entre si na sua historicidade, eliminando, ao nível da análise, a processualidade contraditória do movimento do capital.

Para a autora todo o processo social que envolve a produção é, ao mesmo tempo, um processo de reprodução.

As condições sociais de produção são, também, as condições sociais de reprodução, pois nenhuma sociedade pode produzir continuamente – isto é, reproduzir – sem transformar parte de seus produtos em elementos da nova produção (IAMAMOTO, 2008, p. 64).

Cabe à gestão o processo de selecionar a informação e proporcionar a construção de indicadores para que o processo de análise, de leitura qualificada da realidade esteja mais próxima possível da realidade que pretende transformar.

Ao produzir e reproduzir a informação, os sujeitos desenvolvem capacidades de se transformar e transformar a natureza, adquirindo conhecimentos e contribuindo para o desenvolvimento da humanidade.

A produção e reprodução também são contraditórias, pois no caso da informação na Assistência Social, a produção e reprodução tanto caminham para a consecução de ações em prol das necessidades das pessoas demandadas pela

política, como podem reiterar ações clientelistas e de uso dos seres humanos como mercadoria.

A complexidade em torno da produção e reprodução da informação também remete às relações de poder, pois a relações sociais entre os homens na sociedade capitalista gera novas necessidades para o favorecimento da mercantilização e acumulação.

Passa-se então a problematizar as categorias hegemonia e contra-hegemonia, dada a sua relevância para a temática com a qual se trabalha.

O conceito de hegemonia foi utilizado por Lênin ao relacionar a função dirigente da classe operária na “Revolução Democrático-Burguesa” em 1905, posteriormente foi reelaborado por Gramsci, e é núcleo central da filosofia política de sua obra. Para Gramsci hegemonia (apud ACANDA, 2006, p.173):

É a capacidade da classe operária de estabelecer e preservar sua liderança intelectual e moral mais para dirigir do que para obrigar. Entendia Gramsci que a teoria da hegemonia deveria aprofundar a teoria marxista do Estado, interpretando-o além de um conjunto de instrumentos de coerção também como sistema de instrumentos de produção de liderança intelectual e de consenso.

Como diretriz da Assistência Social, na LOAS e na PNAS, a “participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis” desafiam a Assistência Social no sentido de contribuir na construção de concepções de mundo que privilegiam o ser humano, as relações dialógicas, as práticas coletivas e a hegemonia das classes subalternizadas.

Conforme Acanda (2006, p. 178) “hegemonia é, ao mesmo tempo, direção ideológico-política da sociedade civil e combinação de força e consenso para obter o controle social”.

Uma população com acesso à informação poderá ampliar sua capacidade de participação, nos espaços de deliberação e decisão da política e de definição dos governos. A informação qualificada possibilita aos sujeitos, sem suprimir as diferenças políticas, a instrumentalização para assumirem coletivamente a sua desalienação, construir progressivamente processos formais emancipadores.

O papel que a informação exerce no âmago das relações sociais é fundamental, pois se ela é central para a construção da contra-hegemonia, ela é

também chave para a manutenção da hegemonia da classe dominante, na medida em que veicula o fetichismo da mercadoria. Segundo Acanda (2006, p. 154) “o fetichismo da mercadoria significa a penetração da dominação capitalista no núcleo de nosso ser, de nossos hábitos, nossos modos de pensar, nossas relações com outras pessoas”.

Para o autor (2006, p. 154-155), “todo produto social converte-se num hieróglifo a ser decifrado por um pensamento conscientemente crítico que possa transcender essa alienação”.

Um dos pensamentos de Gramsci traz:

A interpretação da cultura como dimensão essencial da política e a visão da política como a tarefa de estruturação e desenvolvimento da hegemonia (mais do que a simples dominação pela força) de uma classe em relação à sociedade. (ACANDA, 2006, p. 160)

Acanda (2006, p. 199) registra que:

A classe operária surgiu como resultado de modo de produção capitalista. Foi criada pela burguesia e tem existido no seio da hegemonia cultural dessa classe. Os grupos revolucionários não podem aspirar a ‘encontrar tudo pronto’. Não podem pretender construir a nova hegemonia cultural dessas classes subalternas, generalizando-os para toda a sociedade.

De acordo com Acanda, para Gramsci:

A essência da nova hegemonia anticapitalista reside em seu caráter democrático, e essa democracia, para ele, não se limitava ao plano político e sim, era pensada também no campo das relações econômicas. A hegemonia econômica do novo modo de produção não pode se reduzir a uma transformação de elementos quantitativos, mas se centra em sua capacidade de alcançar a socialização da propriedade e introduzir a democracia econômica. Única garantia real da ‘passagem molecular’ das classes antes exploradas ao controle efetivo do poder, à transformação da hegemonia libertadora (ACANDA, 2006, p. 193).

No caso específico da Política de Assistência Social os espaços de controle social e sua potencialização, pela via do acesso a uma reformulação mais qualificada, que produza conhecimentos mais substantivos, podem contribuir para o fortalecimento da contra-hegemonia.

Conforme Paiva (2010, p. 6)

[...] pensar as políticas sociais para além do horizonte da mera estratégia de acomodação de conflitos, requer referenciá-las no processo de disputa política pelo excedente econômico real pelas massas historicamente expropriadas, [...] mas, sobretudo, permitir que 'a política social torne-se um instrumento de transformação social, que mobiliza e organiza as massas a partir de seus interesses mais fortes'.

Passa-se a seguir a apresentar o lócus onde a investigação foi realizada e o seu delineamento.

4.2 LÓCUS DE INVESTIGAÇÃO

4.2.1 A Fundação de Assistência Social e Cidadania – FASC

A FASC é uma fundação de direito público, responsável pela formulação, gerenciamento e execução da Política de Assistência Social no município de Porto Alegre. Está localizada na Avenida Ipiranga, nº. 310, no bairro Praia de Belas. Sua base legal está alicerçada nas Leis Municipais nº 7.414, de abril de 1994 e nº 8.509, de junho de 2000. E a política pública a qual é responsável está alicerçada na Constituição de 1988, nos artigos 203 e 204, na Lei Orgânica de Assistência Social de nº 8.742, com alterações realizadas pela Lei nº 12.435, de 06.07.2011.

A FASC, desde a sua constituição, tem uma gestão presidencialista, dividida em duas diretorias, uma administrativa e outra técnica. A primeira comporta as coordenações administrativa, financeira e de recursos humanos. Na segunda estão as coordenações da rede básica (responsável pela Proteção Básica), especializada (responsável pela Proteção Especial) e técnica administrativa de convênios. Vinculados à presidência estão às assessorias de planejamento, jurídica, de comunicação social e a de gestão da informação e tecnologia, foco desta pesquisa.

Em âmbito municipal, a Assistência Social percorreu um longo caminho até a implantação do processo do Sistema Único de Assistência Social. Passando pela constituição do Movimento Assistencial de Porto Alegre, da Fundação de Educação Social e Comunitária à Fundação de Assistência Social e Cidadania, a Assistência Social vem tentando romper com o assistencialismo e clientelismo reafirmado ao longo das gestões públicas.

Com a implantação da Política Nacional de Assistência Social e da Norma Operacional Básica, tanto a NOB/SUS, quanto a NOB/RH, em novembro de 2004,

novas bases têm sido construídas para que a Assistência Social se organize através de Sistema Único e aprofunde a discussão dos direitos socioassistenciais, das proteções afiançadas e da gestão da política.

4.2.2 A Assessoria de Gestão da Informação e Tecnologia – ASSEGIT

Inicialmente foi constituído o Núcleo de Gestão da Informação e Tecnologia, através da Portaria de nº451, em 27 de dezembro de 2006, vinculado ao Gabinete da Presidência; posteriormente foi publicado o Decreto Municipal de nº. 15.557, criando a Assessoria de Gestão da Informação e Tecnologia, em 7 de maio de 2007.

No decorrer do primeiro ano foi realizado o planejamento da Assessoria. O processo constituiu a contratação de uma consultoria em planejamento público, através de encontros sucessivos e periódicos (em torno de treze) com a equipe de trabalho. Com esse processo, organizou-se o trabalho através de: reuniões de coordenação (semanais); de reuniões de equipe, onde faziam parte os profissionais da equipe; e reuniões mais amplas, com profissionais e estagiários. Essas reuniões eram quinzenais, divididas em: administrativa, para tratar dos assuntos coletivos de organização do trabalho; e de supervisão coletiva, espaço para discutir temáticas referentes à Política de Assistência Social e os seus desdobramentos no processo da gestão da informação.

Ressalta-se que esse processo foi uma grande conquista institucional, pois exigiu muitas negociações com as equipes internas da FASC, de cada centro regional e de cada módulo, bem como em muitos momentos necessitou determinação, buscando-se respaldo junto à lei de estágios, ainda em discussão, e no decreto do CFESS.

O resultado do processo de planejamento definiu os princípios orientadores da organização do trabalho ASSEGIT (2007), quais sejam:

- Rompimento da lógica fragmentada dos processos de trabalho;
- Foco nas ações estratégicas da gestão da informação e da tecnologia;
- Trânsito interno e externo da informação assegurando sua confidencialidade, integridade e disponibilidade;
- Clareza quanto às atribuições e responsabilidades dos componentes da equipe.

O planejamento teve como objetivo geral: disponibilizar o acesso contínuo e permanente da informação aos diversos atores sociais envolvidos na Política de Assistência Social, de modo a aperfeiçoá-la sistematicamente e a elevar o grau de participação dos mesmos (ASSEGIT, 2007) e os específicos foram, conforme o mesmo documento: proporcionar, aos usuários do Sistema, condições de registrar e acessar os dados, de forma ágil e simplificada; otimizar os recursos tecnológicos da FASC, proporcionando distribuição equitativa e rotina de manutenção; desenvolver uma postura pró-ativa nos Usuários dos Sistemas Informatizados quanto à sua utilização; contribuir na construção de política de gestão da informação na FASC; dar visibilidade ao trabalho da Assistência Social em Porto Alegre; manter a equipe da ASSEGIT qualificada e motivada, capaz de atender às demandas com competência.

Através de processo de discussão, no decorrer de sua institucionalização e estruturação, a equipe definiu que sua missão era:

- Gerenciar o Sistema Integrado de Assistência Social – SIAS, bem como otimizar os recursos tecnológicos disponíveis, a fim de subsidiar as decisões da Política de Assistência Social, garantindo, assim, a produção e a circulação de dados (ASSEGIT, 2007).

E sua visão constituía que:

- A ASSEGIT, em 2010, fosse referência institucional na Gestão de Sistemas Informatizados, de informação integrada, bem como um espaço gratificante para trabalhar (ASSEGIT, 2007).

Avalia-se que houve muitos avanços no período, tanto em termos de organização interna, quanto no aporte de equipamentos e iniciativas para capacitar os agentes, de modo a constituir o processo.

Contudo, como será explicitado ao longo da dissertação, tomando por base a expressão dos próprios sujeitos, ainda muitos desafios precisam ser vencidos para solidificação e para que uma cultura de sistematização e fluxo de informações seja introjetada no cotidiano de trabalho.

4.3 INSTRUMENTOS, TÉCNICAS E COLETA

4.3.1 Os instrumentos e as técnicas

Como instrumento de pesquisa foi utilizado o questionário individual on-line (APÊNDICE A, instrumento 3) com questões abertas, fechadas e de múltipla escolha. A amostra foi formada por técnicos que registraram dados no Sistema Integrado de Assistência Social/SIAS, no período, preferencialmente aqueles que compuseram a Comissão de Referências do Sistema Informatizado de Assistência Social. Para uma análise que proporcionasse maior lisura do processo, optou-se por selecionar, a partir de relatório dos usuários do sistema, fornecido pela Assessoria de Gestão da Informação – ASSEGIT/FASC, os técnicos que mais utilizaram o sistema e que menos o utilizaram no período da pesquisa. A adesão ao questionário on-line foi espontânea.

A entrevista foi aplicada aos gestores da Assistência Social e da tecnologia da informação e comunicação do município de Porto Alegre no período da pesquisa (APÊNDICE A, Instrumento 1) e aos profissionais da Assistência Social e governança, e da tecnologia da informação e comunicação, que compunham a Comissão de Monitoramento do SIAS no período pesquisado (APÊNDICE A, Instrumento 2). As entrevistas foram gravadas com MP4.

Utilizou-se também a técnica, segundo Marconi e Lakatos (2002, p 61-71), de pesquisa documental do tipo secundária, tendo como fonte arquivos públicos, particulares e estatísticos, incluindo documentos escritos oficiais, publicações administrativas e documentos particulares relativos à Política de Assistência Social, quais sejam: PNAS, NOB/SUAS, Relatório da Consultoria 2008/2009 da FASC, Lei de Criação da FASC, Decreto que cria a ASSEGIT, Planejamento da ASSEGIT.

A testagem foi realizada aplicando-se o questionário ao Grupo de Estudos sobre Teoria Marxiana, Ensino e Políticas Públicas – GTEMPPP para aprimorar os instrumentos.

4.3.2 Os procedimentos de coleta

Os procedimentos de coleta em relação ao questionário *on line* foram disponibilizados através de e-mail funcional dos trabalhadores selecionados, cuja

autorização foi concedida pela gestão institucional, conforme cartas de aceite enviadas ao Comitê de Ética. O retorno do questionário respondido obedeceu aos mesmos procedimentos do e-mail funcional.

Em relação às entrevistas, as mesmas foram realizadas de acordo com agendamento prévio, individual, com assinatura do Termo de Consentimento Informado Livre e Esclarecido, gravado em MP4. Posteriormente foi realizada uma leitura flutuante do material, na tentativa de se deixar invadir pelo conteúdo, como propõe Bardin (2010), para paulatinamente ir procedendo à classificação, à codificação e à categorização das informações obtidas.

4.4 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo da pesquisa foi constituído pelos os usuários do Sistema Informatizado de Assistência Social – SIAS, no período de 01/01/2007 a 31/12/2008, trabalhadores e gestores da Fundação de Assistência Social e Cidadania – FASC, da Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre – PROCEMPA e trabalhador da Secretaria Municipal de Coordenação Política e Governança Local – SMGL/Assessoria técnica aos Conselhos Tutelares.

A amostragem foi do tipo intencional por quotas que, segundo Marconi e Lakatos (2002, p. 54), pressupõe três etapas:

Classificação da população em termos de propriedades que se presume (ou se sabe) serem relevantes para a característica a estudar (para tanto é necessário acesso a dados); construção de uma 'maqueta' da população a ser pesquisada, com a determinação, relativa à amostra total, da proporção da população que deve ser colocada em cada classe ou estrato (com base na sua constituição conhecida, presumida ou estimada); fixação de quotas para cada entrevistador, que terá a responsabilidade de selecionar as pessoas a serem pesquisadas.

O processo de inclusão e exclusão da amostra contemplou diferentes atores, que elaboraram subsídios e utilizam a informação, conformando o processo de gestão da informação na Assistência Social, representativos para dar visibilidade à Política de Gestão da Informação.

O processo de seleção e o tamanho da amostra deram-se da seguinte forma:

- Para responder ao questionário on line foram selecionados profissionais, a partir de relatório dos usuários do sistema fornecido pela Assessoria

de Gestão da Informação – ASSEGIT, setor da FASC responsável pelos sistemas, dez (10) profissionais que atuam na proteção básica e especial e que mais utilizaram o sistema no período da pesquisa e dez (10) que menos utilizaram o mesmo sistema no mesmo período. Como se trabalha com questões abertas e fechadas e considerando que o estudo, além dos onze (11) questionários, contempla também treze (13) entrevistas com técnicos e gestores conforme o que Gaskell (2005) aponta como pertinente para o tamanho da amostra em estudos qualitativos, aproximadamente vinte e cinco (25) instrumentos/abordagens.

- Para responder à entrevista foram selecionados gestores e profissionais que contribuíram no processo de implantação do sistema informatizado, tanto na definição (gestores da FASC e PROCEMPA), como na elaboração (técnicos da Comissão de Monitoramento do Sistema Integrado de Assistência Social). A amostra ficou definida da seguinte forma:

- Gestores: dois (2) gestores da Assistência Social e dois (2) gestores da Tecnologia da Informação e Comunicação, no período da pesquisa, do município de Porto Alegre;

- Técnicos: cinco (05) profissionais que compunham a Comissão de Monitoramento do SIAS, sendo um (01) do Programa de Execução de Medidas Sócio-Educativas/FASC, um (01) do Programa Ação Rua/FASC, um (01) da Oficina de Sistemas/ASSEGIT/FASC, um (01) do Programa Família Apoio e Proteção/FASC e um (01) da Assessoria Técnica aos Conselhos Tutelares/SMGL; quatro (04) profissionais da Tecnologia da Informação e Comunicação que faziam parte da Comissão de Monitoramento do SIAS.

A definição de treze (13) sujeitos para a realização das entrevistas deveu-se a sua representatividade, a partir do lugar que ocupavam na estrutura.

4.5 O PROCESSO DE ANÁLISE

A partir dos dados e informações coletados, os mesmos foram classificados, codificados e tabulados para análise.

Buscou-se, na interpretação dos dados e informações obtidos, expressar o significado do material pesquisado, comparando-se os resultados alcançados com os propósitos do estudo e do seu referencial teórico.

Na perspectiva dialética marxista, foram consideradas tanto as informações quantitativas, quanto as qualitativas, tendo em vista que “as coisas podem realizar a passagem do quantitativo ao qualitativo, e vice-versa” (TRIVIÑOS, 2010, p.118).

Para o tratamento dos dados quantitativos foi realizado o tratamento estatístico simples e sua sistematização foi efetivada a partir de gráficos, tabelas ou quadros.

No que concerne aos dados qualitativos foi utilizada a técnica de Análise de Conteúdo a partir de Bardin (2010), em torno de três pólos cronológicos, quais sejam: a pré-análise, a descrição analítica e a interpretação inferencial.

Existem diversas possibilidades de cortes ou tipos de análise, porém, no presente estudo, utiliza-se: análise frequencial (frequência com que as respostas se repetem); análise de significados (análise temática) e interpretação inferencial (análise, interpretação e explicação dos conteúdos manifestos e latentes), realizada a partir da mediação entre o conteúdo descrito e a teoria que orienta o pesquisador para a realização das inferências (PRATES, 2008)

Ao final das análises os dados foram inter-relacionados e interpretados de modo complementar.

5 RESULTADOS DO ESTUDO

Neste capítulo apresenta-se a reflexão sobre o processo de implantação da Política de Gestão da Informação na Assistência Social, sua concepção de gestão e de gestão da informação, o modo como foi estruturada, as facilidades e entraves encontrados no contexto institucional para a constituição desse processo, além das avaliações e sugestões para o seu aprimoramento, apresentadas pelos atores participantes do estudo.

Essa reflexão levou em consideração os objetivos específicos da pesquisa, de reconstituir e documentar o histórico da implantação da Política de Gestão da Informação na Assistência Social em Porto Alegre no período em estudo, onde se inclui o levantamento das dificuldades para a implantação da ferramenta informatizada, a identificação dos avanços que a Política de Gestão da Informação proporcionou à Gestão da Assistência Social, além da contribuição para o aprimoramento do seu processo de implantação.

5.1 CONCEPÇÃO DE GESTÃO E DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Parte-se da concepção de gestão aportada por Prates (2006, p. 39), segundo a qual a gestão se configura como:

Um processo que articula forma e conteúdo, pensamento e ação para conduzir investigações, ações ou organizações, visando à consecução de determinados fins, de acordo com o interesse de indivíduos, grupos, organizações ou classes.

Tomando como referência esse conceito é possível perceber que as concepções de gestão, expressas nas falas dos sujeitos, transitam entre uma visão empresarial da gestão pública e uma concepção de gestão como processo social.

Observa-se a concepção empresarial quando, por exemplo, um dos pesquisados afirma que gestão é “conhecer a necessidade de entregas, porque no momento que você define as entregas você se prepara, você planeja, você faz com que a sua estrutura operacional esteja adequada a sua necessidade de trabalho” (Entrevista 9).

Apesar da centralidade atribuída ao planejamento que permeia a expressão, seu foco é no produto, porém apreendido de modo mecânico, como confirmado na fala de outro pesquisado, que destaca que o aprimoramento do “negócio” como finalidade da gestão da informação “está afinado com instrumentos, mecanismos, que te deem condições de conhecer e, portanto, poder planejar, avaliar e monitorar o teu negócio” (Entrevista 10).

A concepção como processo se expressa no conceito destacado por um dos entrevistados como: “dirigir estrategicamente uma organização, uma entidade, uma estrutura qualquer seja ela, pública ou privada, na direção de atingir os resultados” (Entrevista 8). Outro entrevistado destaca um processo social: “gestão é organização” (Entrevista 11).

Embora a amostra das entrevistas tenha sido realizada com 85% de profissionais com carreira no serviço público, seu conteúdo está bastante impregnado ideologicamente do conceito empresarial, onde a meritocracia e a competência são elementos considerados centrais ao trabalho.

A partir da expressão dos sujeitos, aparecem ainda as categorias empíricas ou dimensões analíticas do conceito de gestão que seguem: ferramenta, instrumento, conhecimento, sociedade do conhecimento. Aparecem também dimensões da concepção de gestão, tais como: planejamento, avaliar e monitorar, gestão compartilhada, divisão do poder, visão democrática, informação democratizada e processo decisório, dimensões da concepção de gestão. Também são identificadas expressões empresariais, como: entregas e negócio.

As categorias teóricas são aquelas que emanam do problema de pesquisa e das questões norteadoras para orientar o processo de análise, acrescidas das categorias do método que são transversais a todo o estudo.

De um modo geral, a concepção de gestão da informação está vinculada à tomada de decisão, como ferramenta, como instrumento de gestão, como se pode observar nas expressões que seguem:

Fazer gestão é dirigir estrategicamente, é tomar decisões e a tecnologia da informação vem como uma ferramenta, hoje, insubstituível para o gestor atingir os resultados [...] propiciando que se colham dados, colha registros de diversas formas, que esses dados sejam trabalhados e transformados em informação importante para que o gestor possa tomar decisão (Entrevista 8).

É um instrumento, é uma peça indispensável em qualquer setor, tanto da vida pública, como da vida privada, no controle social, na transparência, na eficácia, na efetividade [...] é um instrumento indispensável para exercer uma gestão eficiente e eficaz em qualquer setor (Entrevista 10).

Embora em algumas falas fique claro que a informação é primordial para se tomar decisões corretas no momento adequado, em outras expressões prevalece ainda a visão empresarial da gestão no sentido de que ela deve ser eficaz e eficiente, bem como vinculada à sociedade do conhecimento, como segue:

O conceito de uma sociedade do conhecimento [...] parte do pressuposto que você tem que ter informação para gerar esse conhecimento, se essa informação é uma informação desqualificada ou uma informação de difícil acesso, ela é indisponível ou ela tem imprecisão na sua estruturação (Entrevista 9).

Por outro lado sabe-se que os usuários dos serviços mais bem informados, sobre como e onde acessar esses serviços, são usuários com possibilidades de exercer a cidadania, com maiores possibilidades de acesso aos direitos sociais.

Semelhante situação ocorre com os profissionais, pois a partir deste processo são estabelecidas novas rotinas de trabalho e novas relações se constroem, na medida em que a informação, com a revolução tecnológica, se utiliza de ferramentas que transformam formas físicas em formas virtuais.

A própria tecnologia nos fazia pensar sobre o nosso processo de trabalho e sobre a política [...] essa relação da ferramenta com o teu trabalho e de como tu lida com as questões, isso prá mim foi marcante [...] do quanto a ferramenta, a tecnologia, nos movia a pensar no processo, a pensar nos fluxos (Entrevista 7).

Na própria tecnologia é necessário o uso das ferramentas, leva os sujeitos a refletir sobre os processos, sobre o trabalho e as suas condições, e sobre os fluxos institucionais.

Ao pesquisar a gestão da informação na Política Pública de Assistência Social, Tapajós (2007, p. 71) entende que:

A compreensão da gestão da informação nessa área específica de política pública dimensiona o tratamento dos dados, tendo como perspectiva as possibilidades de geração de processos e produtos (informação e conhecimento) que ocasionem alterações significativas nos modelos institucionais de gestão e, sobretudo, no alcance, na solução e na visibilidade da ação da política de assistência social.

A importância da informação para o planejamento se destaca como caminho necessário para a execução de ações, conforme ressaltam os entrevistados: “como gestão é estratégica para o sucesso do planejamento e da modernização das estruturas públicas” (entrevista 9); “os nossos processos têm que ser qualificados, e informação realmente é uma riqueza, qualifica o processo” (Entrevista 6).

Porém, ressaltam a necessidade de transformar a informação em conhecimento ao destacarem que “o gestor não tem condições de tomar a decisão adequada sem ter informações” (entrevista 8).

No questionário aplicado aos técnicos da Fundação, ao serem indagados sobre o papel da informação na execução da Política de Assistência Social, 100% a considera fundamental para a execução da política, como ferramenta indispensável para a tomada de decisão. Destacam ainda ser ferramenta primordial para a construção de diagnósticos, planejamentos e execução da política, de extrema importância para o conhecimento da realidade.

Mas, mais da metade (55%), afirma não receber as informações de que necessita para executar suas atividades profissionais diárias e 100% afirma que necessita de informações oriundas da sede de seu trabalho. Quando perguntados sobre como registram essas informações, 50% informam registrar num sistema informatizado, 44% em papel e 6% não consegue registrar.

Perguntados sobre a existência de algum responsável (pessoa ou setor) pela definição, coordenação e controle das informações na instituição 46% responderam que sim, 18% que não e 36% não sabem. Em relação à existência de responsável (pessoa ou setor) por fornecer as informações necessárias para a execução das suas atividades, 64% respondeu que sim e 36% que não. Essas informações, como destacam os pesquisados, chegavam das mais variadas formas: 20% por e-mail, 20% em reunião, 16% por telefone, 16% a recebem em arquivo doc/excel, 12% através de relatório em papel, 8% por colegas e 8% através da gerência.

Quanto à organização das informações, os pesquisados relatam que as informações fornecidas estavam organizadas, 50% em meios eletrônicos, 31% em arquivos físicos e 19% não estão organizadas. Perguntados se a organização dessas informações estava satisfatória, a grande maioria (73%) respondeu que não, enquanto 27% relatou estarem satisfeitos. Quando perguntado sobre a maneira como as informações eram apresentadas e se atendiam as necessidades de trabalho, o mesmo percentual se apresentou: 27% afirmando que sim e a maioria

(73%) que não. O mesmo ocorreu com a questão relacionada ao fato de disporem das informações necessárias para a execução de suas atividades, novamente a mesma distribuição se repetiu.

Portanto, destaca-se que a grande maioria dos técnicos que utilizam a informação, embora a reconheçam como essencial para a realização do seu trabalho cotidiano, a avaliam como insuficientes para que possam realizá-lo.

Considerando que a Política Nacional de Assistência Social e a implantação do Sistema Único de Assistência Social não completaram uma década, a gestão pública de Porto Alegre tem vasto desafio com o eixo estruturante da PNAS, no que diz respeito à informação, ao monitoramento e à avaliação.

5.2 O PAPEL DOS CONDICIONANTES ESTRUTURAIS PARA A IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Todo processo que envolve a gestão da informação necessita primeiro das pessoas, dos trabalhadores, mas também pressupõe uma infraestrutura física, como qualquer outro trabalho. Contudo, no caso da gestão da informação, a tecnologia é a base para a realização do trabalho, o que amplia a importância da infraestrutura. Entende-se por infraestrutura todos os recursos necessários para que a informação seja processada, utilizada, gestada para a sua produção. Portanto, é necessário que haja espaço físico disponível (sala, mesa, cadeira), equipamentos (computador, impressora), ambiente informatizado em rede (acesso à Internet) e interligação entre todos os serviços e a sede institucional.

Em cada Centro Regional de Assistência Social, em cada Módulo (hoje os Centros de Referência em Assistência Social – CRAS e os Centros de Referência Especializados em Assistência Social – CREAS) se faz necessário garantir essa infraestrutura, pois sem ela a informação se mantém transitando, circulando de forma rudimentar, com registros no papel, informação passada de boca em boca, de forma presencial ou por telefone. O usuário continua precisando repetir sua história em cada local de atendimento e muitas vezes num mesmo local para vários profissionais. Talvez essa seja a razão de a infraestrutura ser “uma mola quase que nucleada por dentro de todo um processo de gestão” (Entrevista 10). Como expressa um entrevistado:

Se você não tem uma base bem estruturada, se você não tem ferramentas adequadas de captura da informação, de tratamento dessa informação, e acima de tudo de disponibilizar essa informação com o tempo e a precisão necessária, você terá grande dificuldade em fazer a gestão (Entrevista 9).

No período em que o estudo foi efetivado, em termos de ferramentas de trabalho, os computadores existentes na FASC estavam obsoletos e quase que exclusivamente concentrados na sede, na área administrativa. A rede de Internet utilizava canais de velocidade para transporte de voz, dados e multimídia de 64 kbs. Essa precarização se evidenciou na fala de um dos pesquisados “[...] faltava tudo, faltava absolutamente tudo! Inclusive espaço, computador, rede informatizada, os pontos [...] tu tem que ter instrumentos adequados para as tecnologias e os processos” (Entrevista 10).

A gestão precisa ser um processo que se utiliza de ferramentas para processar as informações, agrupá-las no sentido que auxilie na tomada de decisões, na priorização de orçamento, ou seja, a fazer os movimentos necessários para que a política caminhe em direção ao que preconiza a legislação. Este aspecto é ressaltado por um dos entrevistados “o gestor não tem condições de tomar a decisão adequada sem ter informações” (Entrevista 8).

A informação é conteúdo abstrato no processo de gestão, se volatiliza com um ambiente virtual ocupando grande espaço na vida privada e na vida pública, mas é matéria-prima para a gestão. Ela é fundamental para mover os serviços, os programas, as ações com a direção social que se pretende atingir. Segundo um dos entrevistados: “a gente tinha que organizar cada vez mais a utilização dos sistemas [...] as informações para a gente [...] conseguir ter os dados que se precisa para poder fazer o gerenciamento, a gestão da Política de Assistência” (Entrevista 3).

A gestão implica organização, codificação, classificação, decodificação, seleção, mas também proporciona que sejam efetivadas revisão, retroalimentação, avaliação e monitoramento das ações da Política de Assistência Social. A informação é eixo estruturante da Gestão da Política, portanto ela requer que se pense e se gestione sistema de informação em Assistência Social, base estruturante e produto do SUAS, conforme previsto na Política Nacional.

As falas a seguir refletem esse processo: “[...] se eu não tenho um grupo de pessoas que faça a organização das informações, elas estão em bancos de dados separados e as pessoas [...] não conhecem o todo para fornecer a informação [...]

concreta, integrada” (Entrevista 1). “Toda a instituição seja ela pública ou privada precisa ter uma área de atendimento, de atenção para tratar os dados e as informações, para que elas sejam disponibilizadas no tempo e no modo adequado” (Entrevista 9).

Uma terceira fala destaca a importância da informação para os processos de planejamento, nas suas diversas etapas: “Que essa informação pudesse ser trabalhada, visualizada, servir como *feedback*, como diagnóstico e assentar em cima dessa informação os planejamentos” (Entrevista 10).

5.3 ASPECTOS HISTÓRICOS RELEVANTES NO CONTEXTO DA IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Ao nível municipal, as condições históricas e políticas para a implantação de um setor que gerenciasse a gestão da informação estavam dadas. O gestor municipal tinha interesse devido à intenção de criar um sistema de monitoramento e avaliação na FASC. A PROCEMPA, empresa pública responsável pela Tecnologia da Informação e Comunicação em Porto Alegre, estava com entendimento de que a gestão da informação era estratégica. A preocupação da PROCEMPA era organizar os bancos de dados que estavam muito fragmentados, como demonstra a fala a seguir:

Encontramos aqui, bancos de dados fragmentados, informações aqui, informações acolá, que o pessoal da FASC, abnegadamente utilizava [...] a gente precisava fazer alguma coisa com esses bancos de dados, assim não dava pra continuar... tratar ele de uma outra maneira, de uma maneira mais holística, não de uma maneira pontual. Vínhamos pregando de que a prefeitura criasse centros de gestão da informação, núcleos de gestão da informação (Entrevista 8).

Em novembro de 2004, havia sido publicada a Política Nacional – PNAS e em novembro de 2005 a Norma Operacional Básica – NOB/SUAS. Ambas deflagraram um processo de organização e gestão da Política de Assistência Social em cada esfera de governo. Introduzindo o texto da política, o Ministro do Desenvolvimento Social, Patrus Ananias de Sousa, a Secretária Nacional de Assistência Social, Márcia Helena Carvalho Lopes e a Presidente do Conselho Nacional de Assistência Social, Marcia Maria Biondi Pinheiro, destacam que a Política Nacional de Assistência Social aprovada “[...] expressa exatamente a materialidade do conteúdo

da Assistência Social como pilar do Sistema de proteção Social Brasileiro, no âmbito da Seguridade Social” (NOB/SUAS, 2005, p. 14); e, ressaltando o campo da informação, monitoramento e avaliação destacam que:

As novas tecnologias da informação e a ampliação das possibilidades de comunicação contemporânea têm um significado, um sentido técnico e político, podendo e devendo ser consideradas como veios estratégicos para uma melhor atuação no tocante às políticas sociais e a nova concepção do uso da informação (NOB/SUAS, 2005, p. 14).

Registrou-se, nas entrevistas da pesquisa, o momento histórico e político que proporcionou pensar na criação de um setor dessa natureza, em âmbito local, na área da Assistência Social. Perguntou-se aos pesquisados sobre aspectos relativos ao contexto histórico mais amplo, que consideravam relevantes para a compreensão do processo em Porto Alegre, ao que responderam: “contexto histórico, político, importante politicamente, em 2004-2005 [...] implantar a política nacional [...] aprovada no Brasil todo” (Entrevista 10). “O SIAS veio para atender necessidades definidas [...] determinações, regras [...] estava todo de acordo com o SUAS” (Entrevista 1).

Havia muitas dificuldades com registros, com bases de dados, com cruzamento de informações, com informações fragmentadas, com a superposição e repetição das informações dos usuários; os bancos de dados que não “conversavam” entre si, havia falta de transparência das informações, dificuldade na circulação da informação, pois frequentemente era requisitada a presença do profissional para que a informação pudesse seguir seu curso. Este processo fica expresso na fala a seguir:

Tínhamos dificuldades, porque recebíamos demandas de vários lugares assim, demandas não bem trabalhadas [...] e a FASC percebeu isso, que precisava de um setor que recebesse essas demandas internamente e que pudesse tratá-las de maneira mais adequada (Entrevista 8).

Havia como entendimento comum, entre a empresa pública responsável pela Tecnologia de Informação e Comunicação do município – PROCEMPA e a Fundação de Assistência Social e Cidadania – FASC, que a gestão da informação é estratégica para compor sistemas informatizados.

Essa compatibilidade é destacada por um dos entrevistados ao declarar: “nós tínhamos um arcabouço, um somatório, um contexto positivo... o apoio da

PROCEMPA, o apoio do próprio prefeito que entendeu muito os processos da FASC” (Entrevista 10).

O protagonismo da Política de Assistência Social de Porto Alegre, técnicos e gestores, é destacado na fala de um entrevistado, que segue:

Iniciamos um processo todo pela parte da formulação institucional, que não tinha, da estruturação da rede física, das tecnologias que nós não dominávamos, era a PROCEMPA que dominava de metodologia, mas fomos nós que demos o rumo, fomos nós que demos todas as diretrizes baseadas na política nacional de assistência social, não foi nenhum modismo ou achismo, foi dentro do conceito e dentro da política que nós baseamos todo um sistema, foi muito bom! (Entrevista 10).

A idéia de criar um setor que assumisse a gestão da informação vinha num compasso entre gerenciar os vários sistemas de informação da Assistência Social e as solicitações de serviços da tecnologia, mediando a relação FASC – PROCEMPA. A seguir alguns fragmentos de entrevistas procuram demonstrar a necessidade desse processo, na conjuntura da Política de Assistência Social de Porto Alegre, naquele momento.

A gente precisava fazer alguma coisa com esses bancos de dados, assim não dava para continuar [...] Vínhamos pregando de que a prefeitura criasse centros de gestão da informação, núcleos de gestão da informação, quando veio a proposta da ASSEGIT (Entrevista 8).

Encontramos aqui, bancos de dados fragmentados, informações aqui, e acolá, que o pessoal da FASC, abnegadamente utilizava [...] O impacto cultural dos processos da FASC, da mudança de processos da FASC teria sido muito traumático, teria acima de tudo possivelmente gerado alguns dessucessos se não fosse criada a ASSEGIT (Entrevista 9).

A instituição FASC se organizava dentro do município para a gestão da informação, através da discussão e do aprofundamento desse sistema na direção do que preconizava o Sistema Único de Assistência Social, como registrado nas falas a seguir:

A FASC se preparou no momento certo para isso, porque ela adequou a realidade do pensamento do Sistema Único de Assistência Social e estruturou os seus sistemas de gestão com o uso de tecnologia a essa realidade, então a concepção do modelo do SIAS se deu concomitante com o modelo SUAS (Entrevista 9).

É uma questão relativamente nova a organização da informação dentro da assistência social. É nova e é antiga [...] em 1991 foi feito o planejamento

interno de informática da FASC e já apontava essa necessidade de ter essa organização (Entrevista 3).

5.4 CONTRIBUIÇÕES DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA ASSISTÊNCIA SOCIAL

A pesquisa aponta para o desvendamento e o desencadeamento da necessária gestão da informação nos processos de gestão da Política de Assistência Social. Para pensar em sistemas informatizados, houve a necessidade de se pensar no sistema como um todo. Uma parte não anda sozinha, ela precisa que o todo seja pensado ao mesmo tempo. Quando se deflagrou o processo de gestão da informação na Política, com a criação da ASSEGIT, estava se propiciando conjuntamente, talvez sem ter consciência, a reflexão sobre os processos internos de gestão.

Provavelmente isso tenha sido motivo para a existência de muitos conflitos, na medida em que desestabilizava processos instituídos. Como disse um entrevistado: “primeiro a sistemática depois a informática” (Entrevista 9). Isso quer dizer que para pensar e estruturar sistemas informatizados, para garantir registros, informação e produção de conhecimentos é necessário estruturar o trabalho cotidiano e os processos de gestão, o que a prática tem reafirmado. Trata-se de um processo dinâmico, dialético, que se produz e reproduz permanentemente, possibilitando uma leitura mais ampla dos contextos com os quais se trabalha, como se pode observar nas falas que seguem:

Com o uso da tecnologia da informação, porque daí o agente público acessa informações referentes a quem está precisando de auxílio, identifica a melhor tomada de decisão, toma a decisão e registra que tomou essa decisão, que isso aí vai servir para mais adiante (Entrevista 8).

Tinha estratégias do ponto de vista da adesão ao sistema, mas ele também tinha estratégias do ponto de vista da mobilização, de sensibilização, de uma articulação, inclusive com a região metropolitana [...] ele gerava muito mais outras coisas, do ponto de vista da política pública, da assistência social e da proteção dos direitos da criança e do adolescente (Entrevista 12).

Embora a gestão da Política de Assistência Social, no que concerne à Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação do município, seja permeada por algumas concepções de viés empresarial para dar conta da gestão pública, ela

mostra firmeza quanto à necessária instrumentalização da gestão e do uso de ferramentas tecnológicas, para dar respostas a uma população excluída do acesso aos direitos básicos da vida.

As contribuições da tecnologia da informação vão muito além de utilização de ferramentas tecnológicas para modernizar a gestão, ela propicia discussão transversal das políticas públicas, a qualificação do atendimento, no sentido de democratizar a informação que permeia esse atendimento, mas, antes de tudo, ela possibilita atender as pessoas a quem a política se destina de forma digna, evitando colocá-las em situações vexatórias e de desrespeito ao processo de vida das pessoas, se for direcionada por estes valores.

5.5 FACILIDADES ENCONTRADAS NO CONTEXTO INSTITUCIONAL PARA A SUA IMPLANTAÇÃO

A PNAS, além de definir e organizar a informação como eixo estruturante, pauta-se também na criação de sistemas de informação que permitam a construção de ferramentas informacionais que deem suporte à gestão da política.

No contexto institucional pesquisado, algumas condições foram facilitadoras para que se implantasse o Sistema Integrado de Assistência Social. Uma primeira facilidade foi a criação e aprovação da Política Nacional de Assistência Social, definindo a informação como eixo estruturante; e a criação no Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI). E no lócus da pesquisa: “a necessidade que a FASC sentia em gerenciar as suas informações” (Entrevista 1).

Outra facilidade foi o fato de que o gestor tinha ciência do necessário aporte tecnológico, capacidade de interlocução com a PROCEMPA e a percepção de que eram necessárias ferramentas tecnológicas para fazer uma gestão estratégica de política pública. Apesar destes aspectos, esse processo não teve o devido apoio do conjunto da gestão da FASC, pelos diferentes projetos que estavam em disputa na instituição, na ocasião da pesquisa.

O corpo de funcionários, de um modo geral, aderiu à ideia. A proposta foi de iniciativa do corpo técnico e o gestor foi receptivo para o fato de que a informação na instituição estava muito fragmentada, espalhada em diversos bancos de dados e reconheceu o fato de que algumas informações não eram devidamente registradas.

Em cada equipe de trabalho havia alguém que acreditava na construção do novo processo, que estava implicado com o mesmo.

A própria PROCEMPA, seus gestores e trabalhadores facilitaram o processo na medida em que foram parceiros nas discussões, sensíveis às necessidades de registro da Assistência Social: “a gente conseguiu avançar com eles no diálogo e conseguiu escutar e se fazer escutar por eles de uma forma muito legal” (Entrevista 13). Segundo um dos entrevistados as facilidades:

Estão intrinsecamente ligadas ao contexto histórico: aprovação da política nacional, em 2004-2005, a disponibilidade e disposição dos trabalhadores da própria FASC, em haver mudanças, evolução da própria PROCEMPA e o próprio gestor municipal tinha a compreensão dos processos e vontade de ver a assistência social num patamar mais qualificado do que se encontrava (Entrevista 10).

Apesar das dificuldades, especialmente de infraestrutura, os técnicos, tanto da FASC como da PROCEMPA, foram os que mais apoiaram a proposta. Ressalta-se que nesse período, em momento algum a equipe favoreceu o uso de informação para fins eleitoreiros ou privatistas.

5.6 ENTRAVES ENCONTRADOS NO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO

Os impactos das transformações do mundo do trabalho e o crescente processo de exclusão social na sociedade, dissertados no segundo capítulo, ajudam a expressar os entraves encontrados no processo de implantação da Política de Gestão da Informação.

No entendimento dos pesquisados, a descontinuidade da gestão foi um grande entrave, devido à velha máxima de que um gestor constrói e o outro destrói. Mas, no período pesquisado, os entraves transitaram entre a falta de infraestrutura necessária aos processos de implantação da ferramenta informatizada e a falta de recursos humanos, de pessoal, para dar conta das atribuições que a função exigia para além de atender a população e registrar os atendimentos realizados. Outro entrave é a existência de um “novo envolvimento do trabalho vivo”, como se refere Antunes e Alves (2004), citado anteriormente, de mudanças nos processos de trabalho, que envolveram ainda mudanças culturais, “de não mais trabalhar com números e sim com informações” (Entrevista 2).

Por outro lado, alguns aspectos apresentaram duplo caráter, positivo e negativo, dando visibilidade a sua contradição; como exemplo destaca-se o entendimento do gestor quanto ao fato da informação ser estratégica, contudo, a priorização no aporte de recursos foi insuficiente. A concepção de gestão era fragmentada, não havia um entendimento de gestão como processo social, havia muitas disputas internas e as ações demandadas percorriam diferentes caminhos, provocando um esvaziamento da posição política do gestor, como um entrevistado que destacou: “o fato de ter várias gestões dentro de uma mesma, cada uma puxando para um lado” (Entrevista 4) era o problema. O mesmo entrevistado reconhece também os processos de resistência: “as pessoas também têm muito medo de mudanças”. Em ambos os casos, o medo de perder espaços e poder foram fatores que dificultaram o processo.

Para um dos entrevistados os entraves foram “falta de funcionários, resistência, a questão cultural de trabalhar num meio informatizado, de fazer atendimento na frente do computador, falta de rede, de pontos de rede, de computadores, [...] integração institucional” (Entrevista 10).

Resta muito nítida a importância que a infraestrutura exerce quando se trata de gestão da informação, pois para implantar ferramenta informatizada a questão da tecnologia é a base de todo o processo. Não é único, mas não há como pensar em informatização sem o aporte de computadores, de rede, de acesso à Internet com qualidade.

Outro aspecto de fundamental importância para a consolidação da Política é a importância que o registro tem para a cientificidade da Assistência Social. A cultura do não registro, da pessoalização da informação, da privatização da informação é um grande entrave à gestão da informação direcionada para a garantia de direitos ou gestão da informação democrática.

Assim, dada a relevância dos pressupostos éticos da relação com usuários, a gestão da informação, colocada com o fim de democratizar e dar transparência às informações de gestão, a qualifica, bem como aos processos e ao próprio trabalho, na medida em que gera conhecimentos que auxiliam na consecução de sua direção social.

5.7 AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA POLÍTICA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

O entendimento dos gestores e técnicos é unânime em afirmar o quanto a experiência foi positiva, apesar dos entraves destacados. A principal contribuição foi a de provocar um desvendamento, de trazer para o debate a questão da gestão da informação na Assistência Social, de caminhar em sintonia com a Política Nacional, pois a informação compõe um dos eixos estruturantes da gestão da Política de Assistência Social. Pensar, planejar e executar esse processo proporcionou caminhar ao encontro dos princípios e diretrizes da Lei Orgânica da Assistência Social, referendados pela Política Nacional de Universalização dos Direitos Sociais, de respeito à dignidade dos sujeitos para que, por exemplo, sua história tenha uma escuta qualificada, mas não vexatória, tendo que repeti-la tantas vezes, que seus contextos sejam desocultados, os recursos disponíveis tenham visibilidade, as ofertas de serviços possam ser constantemente avaliadas. Que a informação contribua para acesso igualitário aos direitos e que seja dada divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos, bem como recursos e critérios. Estes aspectos foram expressos nas falas que seguem: “Abriu muito o trabalho, a visualização... transparência” (Entrevista 11). “Processo de gestão de informação na FASC, ela é um divisor de águas, é o antes e o depois da implantação desses sistemas” (Entrevista 10).

Por outro lado, o mesmo entrevistado destaca a complexidade do processo e sua contradição:

Foi uma experiência sofrida, mas uma experiência muito gratificante assim, e de mostrar que é possível unir tecnologia com a eficácia do serviço público, com a política de assistência social, com a efetividade, com a concretividade da política, com a otimização de recursos, tudo isso beneficiando o usuário, beneficiando não, de direito do usuário, melhorando a vida do usuário (Entrevista 10).

Gestar a informação também significa dizer que a informação precisa ser descentralizada para que todos os envolvidos no processo, usuários, profissionais, gestores participem do processo e realizem o controle social, acessem as informações que se produzem a respeito do trabalho e que o Estado, através das gestões, especialmente no âmbito municipal, assuma a responsabilidade de conduzi-lo.

Entre alguns aspectos destacados pelos entrevistados ressalta-se o fato de a gestão da informação propiciar o exercício da democracia, seja na perspectiva da gestão política, da gestão como processo social, da gestão do trabalho e da relação com os usuários dos serviços.

Algumas sugestões foram apresentadas pelos sujeitos, entre as quais se destacam aspectos relativos à organização, integração e vontade política, aprimoramento dos processos, como se verifica nas falas seguintes: “a gente precisa de um grupo formado e que conheça gestão da informação, para trabalhar com essa ferramenta [...] organizar essas informações” (Entrevista 1); “Os gestores deveriam estar mais integrados com a parte que gera informações. Criar nos gestores uma disposição de trabalhar com a informação e não com dados” (Entrevista 2); “Geoprocessamento [...] uma base de informações, de compartilhamento pleno, toda a informação está dentro do território, portanto, está plenamente vinculada a todas as atividades da administração pública” (Entrevista 9).

Além desses aspectos outros pesquisados destacaram a necessidade de que a gestão da informação seja uma política institucionalizada, com fluxos mais diretos de interlocução para que efetivamente se qualifique a coleta de informações.

Por fim, o que também se considera essencial ao processo, um dos pesquisados destacou: “uma gestão mais participativa no sentido de que as decisões de gestão não sejam mais tão presidenciais” (Entrevista 4), ressaltando o necessário processo de aprimoramento da democracia.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os desafios proporcionados pelo processo de estudo e pesquisa, realizados ao longo do mestrado, a partir dos debates em sala de aula, intercâmbios, seminários, reuniões do grupo de pesquisa e da elaboração da dissertação oportunizaram à pesquisadora a realização de uma maior aproximação e integração entre a teoria e a experiência prática profissional acumulada, dando mais consistência às reflexões críticas, resignificando análises e intervenções. A trajetória profissional, articulada à participação no processo de implantação da Política de Gestão da Informação de sistemas de informações, na Política de Assistência Social de Porto Alegre, vivenciados com intensidade motivou a escolha desse tema para objeto de estudo.

A maior relevância de todo o processo está no crescimento pessoal e profissional, decorrentes especialmente da problematização e aprofundamento sobre o próprio trabalho, com seus múltiplos condicionantes, possibilidades e limites, alguns passíveis de superação processual. As análises acerca do trabalho e a sua sistematização, ambos construídos no caminhar, permitiram à pesquisadora pensar sobre esta caminhada, dela aproximar-se e distanciar-se, analisando o processo, desocultando particularidades e mediando os aspectos comuns ao contexto mais amplo, marcado pela mercantilização, precarização, fetiches de toda a ordem que se reproduzem de forma velada no cotidiano. Foi preciso superar o senso comum e, sem perder o encanto por temas e processos que são muito caros, reconhecer a contradição que os permeia.

Nesse movimento, ocorrem desencantos, manipulações, usos ou a falta do uso de produções que poderiam contribuir para qualificar políticas e processos, mas há também vitórias, conquistas coletivas, aprendizagens, resistências que contribuem para a construção de novos processos.

A investigação, que deu base a essa dissertação, levou em conta os principais atores envolvidos no processo de construção da Política de Gestão da Informação, gestores e técnicos, tanto da Assistência Social quanto da Tecnologia e Informação. Merece destaque a ótima receptividade de gestores e técnicos da PROCEMPA, para a realização das entrevistas, e a importância dada ao processo

de registro da experiência, o que amplia o compromisso com a devolução de dados para que possam ser aproveitados no aprimoramento dos processos.

Os registros do cotidiano profissional contribuem para a ampliação e o aprofundamento sobre a questão social e sobre os caminhos e descaminhos do mundo do capital. As reflexões sobre as transformações da sociedade capitalista contemporânea e as relações com o mundo do trabalho precisam ser desvendados, para que os sujeitos possam ampliar a consciência e prospectar novos caminhos, quem sabe para a construção de um novo projeto societário, bem como reconhecer as contradições que ora entavam e ora alavancam esse processo.

O desenvolvimento tecnológico, a relação entre a sociedade informacional e o impacto dessas transformações nas relações de trabalho traz muitos elementos para essa reflexão. Marx (2010) enfatizou que a tecnologia era fundamental para o desenvolvimento do capital e que, historicamente, serviu para aprisionar os trabalhadores, uma vez que seus resultados serviam a interesses privados. Contudo, destacou também a impossibilidade humana de desenvolver-se sem realizar superações, utilizando-se de todas as suas produções na busca por construir, o que chamou de emancipação humana. A produção humana material e simbólica precisa ser colocada a serviço da humanidade, não é o desenvolvimento tecnológico que desemprega e aprisiona, mas o seu uso restrito, a serviço do interesse de uma minoria.

Em tempos de revolução informacional, a apropriação coletiva desta ferramenta é fundamental de modo a ampliar o acesso democrático a uma informação consistente e de qualidade, que possa gerar conhecimentos, aprimorar processos, subsidiar propostas, ampliar as possibilidades de controle social das políticas públicas pela sociedade.

A construção de uma política pública municipal, de gestão da informação, na Política de Assistência Social de Porto Alegre, provocou a construção de um sistema de informações denominado de Sistema Integrado de Assistência Social/SIAS.

O SIAS foi criado a partir da construção e efetivação do Projeto Integrado de Atenção à Criança e Adolescente em Situação de Risco Social, na região metropolitana de Porto Alegre, denominada GRANPAL. Nesse projeto a informatização como subprojeto previa a implantação de sistema informatizado para integrar os municípios, possibilitando a agilização de fluxos e a comunicação entre serviços. Em Porto Alegre esse processo foi coordenado pela FASC, com

participação efetiva da PROCEMPA, empresa pública que foi a responsável técnica pela sua criação. O SIAS oferece um rol de sistemas encadeados, integrados de registro de dados que contribuem na qualificação das políticas públicas, especialmente da Assistência Social. A preocupação com a garantia de uma metodologia participativa, de comissão regional, comissão de monitoramento do sistema e comissão de referências oferecia ao processo permanente discussão de seu conteúdo, de seus fluxos e de seu desenho.

Destaca-se que o SIAS foi construído coletivamente com a participação efetiva da FASC e PROCEMPA, em conjunto com as prefeituras da região metropolitana de Porto Alegre, diferente de muitas organizações, inclusive governamentais, que adquirem sistemas prontos.

O SIAS proporcionava o registro de informações da pessoa atendida, seu acompanhamento e seus encaminhamentos, numa relação que articulava profissionais, gestores e conselheiros, tanto tutelares como de direitos do Conselho Municipal da Assistência Social e do Conselho Municipal da Criança e do Adolescente.

Importante registrar o compromisso e seriedade que gestores e técnicos, diretamente envolvidos tiveram com o processo.

Considerando que a Política Nacional de Assistência Social e a implantação do Sistema Único de Assistência Social não completaram uma década, a gestão pública de Porto Alegre tem vasto desafio com o eixo estruturante da PNAS, no que diz respeito à informação, ao monitoramento e à avaliação.

A apreciação dos técnicos sobre o processo de informações na instituição identifica que ela pouco chega ao local de trabalho e quando chega é pouco organizada e aportada de forma fragmentada, pouco atendendo às necessidades de trabalho. A referida ferramenta constitui importante instrumento de gestão, podendo ser usada de acordo com a direção social implementada pela gestão – concentradora ou democrática. Portanto, o sistema sozinho não tem força substancial para provocar as mudanças desejadas e potencializar processos se não tiver uma concepção de gestão e de política que o fundamente. Os trabalhadores têm um largo trabalho para transformar essa ferramenta em uma ferramenta para o SUAS, orientada por seus princípios e valores. Ainda, os gestores precisam construir estratégias conjuntas para estruturar e facilitar os processos institucionais, para a

implantação de uma política de gestão da informação nas políticas públicas, especialmente na Assistência Social.

Como principais resultados do estudo ressaltam-se a importância da informação para todo o processo de gestão, especialmente para a realização do planejamento e tomada de decisão, e a necessidade sistemática de atualização de bancos de dados e fluxos de informação, o que requer infraestrutura adequada e capacitação dos trabalhadores. Enfatiza-se também a necessidade de que a informação seja efetivamente transformada em conhecimento, ou seja, que constitua a base a partir da qual serão articulados outros conteúdos para a realização de diagnósticos, avaliações e projetos. Considera-se a Política de Gestão da Informação como estratégia fundamental às políticas públicas, especialmente à Política de Assistência Social, tema do estudo.

Como principal conclusão destaca-se o reconhecimento da necessária utilização da informação e a importância da gestão da informação para a política. Contudo, não qualquer forma de gestão ou informação, mas processos realizados de modo desconcentrado, ou seja – gestão, informação e gestão da informação – democráticos.

A democratização da informação passa pelo entendimento de gestores e técnicos de que ela se constrói como processo, um movimento coletivo que implica reconhecimento, superação de resistências, novas apropriações, internalização de uma nova cultura de trabalho que valoriza o registro, o cuidado, a atualização e o tratamento dos dados. É também importante que todos tenham consciência de que, apesar de sua fundamental importância, a informação é meio e não fim em si mesmo; meio para viabilizar acessos, encaminhamentos, proposições, avaliações de modo que a política seja efetivamente materializada, e aqui se inclui o conhecimento da realidade territorial pela população, para que possa melhor exercer o controle social, processo para o qual a informação é essencial.

Outro aspecto a ser destacado é o reconhecimento pelo conjunto dos sujeitos de que a informação é fundamental nas discussões e planejamento das políticas públicas. E no caso específico da Política de Assistência Social é elemento fundamental para qualificá-la, auxiliando na superação de sua histórica desvalorização. Entendida como benesse ou caridade, prescindia de dados científicos, da elaboração de diagnósticos técnicos ou subsídios mais consistentes, não havia a necessidade de pessoas capacitadas, apenas bem intencionadas,

mesmo que o seu aporte de dados e conhecimentos fosse restrito. Reconhecida como direito, a Política de Assistência Social requer processos de planejamento e gestão qualificados, análises e diagnósticos pautados em bases científicas, que desocultem a realidade dos sujeitos usuários, dos profissionais, dos serviços, da rede socioassistencial e dos territórios. Pressupõe, portanto, conhecimento científico, que ajuda a fundamentar a ação, logo, não pode pautar-se em qualquer informação. A informação qualificada auxilia no processo de garantia de direitos, não é favor, não é realizado somente porque esse ou aquele gestor é empreendedor ou atualizado, mas porque o cidadão tem o direito de acessar a informação e serviços de qualidade que dela necessitam para constituir-se e aprimorar-se.

Por fim, reitera-se que a pesquisa é de fundamental importância para desacomodar saberes e instigar os sujeitos a questionar espaços e processos, nos quais estão inseridos, especialmente se seu compromisso ético-político se pauta em contribuir para o enfrentamento das desigualdades e da pobreza que caracterizam o contexto presente, reconhecendo que a elas é possível responder com ações contra-hegemônicas, fundamentadas na consciência e na mobilização.

Afinal, como diz o poeta:

Se as coisas são inatingíveis....ora!
Não é motivo para não querê-las...
Que triste os caminhos, se não fora
A mágica presença das estrelas! (Mário Quintana)

REFERÊNCIAS

ACANDA, Jorge Luis. *Sociedade civil e hegemonia*. Tradução Lisa Stuart. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.

ANTUNES, Ricardo L. *Adeus ao trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 12 ed. São Paulo: Cortez; Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2007.

_____. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2003.

ANTUNES, Ricardo L.; ALVES, Giovani. *As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital*. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/0D/es/v25n87/21460.pdf>. Campinas, 2004.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARROCO, Maria Lúcia. Serviço social e pesquisa: implicações éticas e enfrentamentos políticos. *Revista Temporalis*. Estágio, ética e pesquisa: desafios para a formação profissional, ano IX, n. 17, Brasília: ABEPSS, 2009.

BAUER, Martin W.; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Tradução Pedrinho A. Guareschi. 4 ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. *Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome*. Política Nacional de Assistência Social - PNAS/2004. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, outubro de 2005.

_____. *Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome*. Sistema Único de Assistência Social: proteção social básica. Brasília, DF, 2007. Disponível em <<http://www.mds.gov.br/protecaosocialbasica>>. Acesso em: 20 abr. 2008.

BUEY, Francisco F. *Gramsci no mundo de hoje*. In: COUTINHO, Carlos Nelson; TEIXEIRA Andréa de Paula. (Org.) *Ler Gramsci, entender a realidade*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

CASTELLS, Manuel. *A galáxia da internet: reflexões sobre internet, os negócios e a sociedade*. Tradução Maria Luiza X. de A. Borges. Revisão Paulo Vaz. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

_____. *A sociedade em rede*. Trad. Roneide Venancio Majer. A era da informação: economia, sociedade e cultura. 11 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2008. V.1.

COLOMBO, Gabriela. *Gestão da Informação: uma cultura a ser fortalecida no município de Porto Alegre*. Estágio em Serviço Social II. Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, 2008.

CRESWELL, John W. *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. Tradução Magda França Lopes. Consultoria, supervisão e revisão técnica desta edição Dirceu da Silva. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DURIGUETTO, Maria Lúcia. *A temática da alienação: origens de particularidades*. Resumo de Doutorado/UFRJ. Disponível em: <http://www.unicamp.br/cemarx/marialucia.htm>. Acesso em: 6 jul. 2010.

FERREIRA, Aurélio B. H. *Dicionário*. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira. 1988.

FUNDAÇÃO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA. Assessoria de Gestão da Informação e Tecnologia. Planejamento 2006/2007.

IAMAMOTO, Marilda Villela. *O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 12 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

_____. *Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

LEFEBVRE, Henri. *Lógica formal/lógica dialética*. 5 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1991.

KONDER, Leandro. *Marxismo e alienação: contribuição para um estudo do conceito marxista de alienação*. 2 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. *Técnicas de pesquisa*. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARX, Karl. *Manuscritos econômico-filosóficos*. Texto Integral. 2 Reimpressão. São Paulo: Martin Claret, 2006. (Coleção A Obra-Prima de Cada Autor)

_____. *Contribuição à crítica da economia política*. Trad. Florestan Fernandes. 2 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2008.

_____. *O capital: crítica da economia política*. Trad. de Reginaldo Sant'Anna. 27 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2010. V. 1.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. *A ideologia alemã*. Trad. Álvaro Pina. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

MÉSZAROS, István. *A teoria da alienação em Marx*. Trad. Isa Tavares. São Paulo: Boitempo, 2007.

NETTO, José Paulo. *A ordem social contemporânea é o desafio central*. Ponência da 33ª Conferência Mundial das Escolas de Serviço Social. Santiago do Chile, 2006. Mimeo.

_____. *Relendo a teoria marxista da história*. In: Seminário Nacional de Estudos e Pesquisas/Grupo de Estudos e Pesquisas “História, Sociedade e Educação no Brasil”, 4, 1997, UNICAMP. 1997. Campinas. Disponível em: http://www.histedbr.fae.unicamp.br/acer_histedbr/seminario/seminario4/trabalhos/ mesa06.rtf. Acesso em: 20 nov. 2011.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de. *Sistemas de informação versus tecnologias da informação: um impasse empresarial*. 2 ed. São Paulo: Érica, 2008.

PAIVA, Beatriz Augusto de. O SUAS e os direitos socioassistenciais: a universalização da seguridade social em debate. *Revista Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 87, ano XXVI. Especial, 2006.

POCHMANN, Márcio. *Desenvolvimento e perspectivas novas para o Brasil*. São Paulo: Cortez, 2010.

PRATES, Jane Cruz. *Gestão estratégica de instituições sociais: o método marxiano como mediação do projeto político*. Dissertação. Mestrado em Serviço Social. Faculdade de Serviço Social. PUCRS, Porto Alegre, 1995.

_____. *Retomando algumas categorias a partir de uma perspectiva dialética*. Material didático. Porto Alegre, PUCRS/FSS, 2000.

_____. *Possibilidades de meditação entre a teoria marxiana e o trabalho do assistente social*. Tese. Doutorado em Serviço Social. Faculdade de Serviço Social. PUCRS, Porto Alegre, 2003.

_____. *Gestão como processo social e o processo de gestão da política de assistência social*. In: MENDES, J. M. R., PRATES, J. C., AGHINSKY, N. G. *Capacitação sobre PNAS e SUAS: no caminho da implantação*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006.

_____. *Colóquios sobre pesquisa tema 1*. Núcleo de Estudos sobre Demandas e Políticas Sociais. Porto Alegre, PUCRS/FSS, 2008.

_____. *Tópicos para uma reflexão sobre PNAS e o SUAS*. Material didático. Porto Alegre, PUCRS/FSS, 2010.

_____. *O método em Marx*. Apostila distribuída em aula/disciplina Introdução à Teoria marxiana e o Método em Marx. Porto Alegre, PUCRS/FSS, 2010.

_____. *Teoria Marxiana e Serviço Social*. Slides de aula introdutória da disciplina Introdução à Teoria marxiana e o Método em Marx. Porto Alegre, PUCRS/FSS, 2010.

_____. (Coord.). *Grupo de estudos sobre teoria marxiana, ensino e políticas públicas*. Apontamentos sobre discussão específica sobre teoria marxiana. Porto Alegre, PUCRS/FSS, 2010.

_____. *As pesquisas avaliativas de enfoque misto e a construção de indicadores para a avaliação de políticas e programas sociais*. Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 12, 2010, Rio de Janeiro. *Anais*. Rio de Janeiro: ABEPSS, 2010.

RAICHELIS, Raquel. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. *Revista Serviço Social & Sociedade*, n. 104. São Paulo: Cortez, 2010.

ROJAS COUTO, Berenice. *O direito social e a assistência social na sociedade brasileira: uma equação possível?* 2 ed. São Paulo: Cortez, 2006.

TAPAJOS, Luziele M. de Souza. *Gestão da informação no SUAS*. *Revista Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, nº 87, ano XXVI. Especial, 2006.

_____. *Informação e políticas de seguridade social: uma nova arena de realização dos direitos sociais*. Tese. Doutorado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2003.

_____. *A gestão da informação em assistência social*. Curso de formação de multiplicadores e de gerentes sociais que atuam na proteção não contributiva e constituição da rede descentralizada de capacitação. Brasília, 2007. Texto. MDS/ENAP.

TAPAJOS, Luziele; RODRIGUES, Roberto Wagner. *Rede SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social*. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social/MDS, 2007.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 2010.

TURCK, Maria da Graça Maurer Gomes. *Rede interna e rede social: o desafio permanente na teia das relações sociais*. 2 ed. Porto Alegre: Tomo e Amencar, 1999.

VELOSO, Renato. *A tecnologia da informação como estratégia de fortalecimento profissional*. Rio de Janeiro. Paper. Universidade Estadual do Rio de Janeiro, 2005.

_____. *Serviço Social, tecnologia da informação e trabalho*. São Paulo: Cortez, 2011.

APÊNDICE A – Formulário de entrevista com gestores

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS
Programa de Pós-Graduação em Serviço Social
Grupo de Estudos sobre Teoria Marxiana, Ensino e Políticas Públicas/GTEMPP
Núcleo de Pesquisa sobre Políticas e Demandas Sociais/NEDEPS
Título: Gestão da Informação e a Assistência Social
Autora: Heraida Cyreli Raupp
Orientadora: Dra. Jane Cruz Prates

Instrumento 1
Entrevista para Gestores

Bloco I
Dados de identificação

Nome:
Formação:
Cargo:
Função:
Instituição:
Setor:
Tempo que atua no setor:

Bloco II
Concepções e estrutura da gestão e processos de informação

- 2.1 – Qual é a sua concepção de gestão?
- 2.2 – Qual é o seu entendimento sobre gestão da informação?
- 2.3 – Que papel a estrutura tem no processo de gerar e divulgar a informação?
- 2.4 – Na instituição onde você trabalha há setor responsável pela gestão e processamento da informação?
- 2.5 – Caso sim, quais foram as razões para a sua criação?
- 2.6 – Qual é a sua posição sobre a existência de setor dessa natureza nas instituições?
- 2.7 – Especificamente na FASC, qual foi sua contribuição para a criação da Assessoria de Gestão da Informação e Tecnologia/ASSEGIT?
- 2.8 – Qual foi a participação da PROCEMPA nesse processo?

Bloco III

Histórico e opiniões quanto à efetivação do processo: dificuldades, potencialização e sugestões

- 3.1 – Aponte os aspectos históricos que você considera relevantes no contexto da implantação do processo de gestão da informação.
- 3.2 – Descreva o modo como foi realizada a criação da ASSEGIT na Fundação no período de 2007-2008.
- 3.3 – Quais são as contribuições da Tecnologia da Informação e Comunicação para a realização do processo de gestão da informação na FASC?
- 3.4 – Aponte as facilidades encontradas no contexto institucional para a implantação do processo, no período de janeiro de 2007 a dezembro de 2008.
- 3.5 – Quais foram os entraves encontrados?
- 3.6 – Qual a sua avaliação sobre o processo de implantação da política de gestão da informação na FASC?
- 3.7 – Aponte sugestões que em sua opinião possam aprimorar o processo de constituição da ASSEGIT ou da gestão da informação na FASC?

APÊNDICE B – Formulário de entrevista com técnicos

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS
Programa de Pós-Graduação em Serviço Social
Grupo de Estudos sobre Teoria Marxiana, Ensino e Políticas Públicas/GTEMPPP
Núcleo de Pesquisa sobre Políticas e Demandas Sociais/NEDEPS
Título: Gestão da Informação e a Assistência Social
Autora: Heraida Cyreli Raupp
Orientadora: Dra. Jane Cruz Prates

Instrumento 2

Entrevista para Técnicos

Bloco I

Dados de identificação

Nome:

Idade:

Formação:

Cargo:

Função:

Tempo de formação profissional:

Instituição:

Setor:

Tempo que atua no setor:

Bloco II

Concepções e estrutura da gestão e processos de informação

2.1 – Qual é a sua concepção de gestão?

2.2 – Qual é o seu entendimento sobre gestão da informação?

2.3 – Que papel a estrutura tem no processo de gerar e divulgar a informação?

2.4 – Na instituição que você trabalha (no período de 2007-2008) havia um setor responsável pela gestão e processamento da informação?

2.4.1. Caso sim, qual?

2.5 – No caso da existência você poderia mencionar as razões para a sua criação?

2.6 – Qual é a sua posição sobre a existência de setor dessa natureza nas instituições?

2.7 – Especificamente na FASC, qual foi sua contribuição para a criação da Assessoria de Gestão da Informação e Tecnologia/ASSEGIT?

2.8 – Qual foi a participação da PROCEMPA nesse processo?

Bloco III

Histórico e opiniões quanto à efetivação do processo: dificuldades, potencialização e sugestões

3.1 – Aponte os aspectos históricos que você considera mais relevantes no contexto da implantação do processo de gestão da informação na Assistência Social.

3.2 – Descreva o modo como foi realizada a criação da ASSEGIT na Fundação no período de 2007-2008.

3.3 – Quais são as contribuições da Tecnologia da Informação e Comunicação para a realização do processo de gestão da informação na Assistência Social?

3.4 – Qual foi a participação dos técnicos na construção dos sistemas informatizados?

3.5 – E dos gestores?

3.6 – O processo de gestão da informação se constituiu a partir de quais mecanismos?

3.6.1. Havia alguma forma de participação?

3.6.2. Caso, sim, quais?

3.7 – Aponte as facilidades encontradas no contexto institucional para implantação do processo no período de janeiro de 2007 a dezembro de 2008.

3.8 – Quais foram os entraves encontrados?

3.9 – Qual a sua avaliação sobre o processo de implantação da política de gestão da informação na FASC?

3.10 – Que sugestões você aportaria para aprimoramento do processo de constituição da ASSEGIT ou da gestão da informação na FASC?

APÊNDICE C – Questionário on line

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS
Programa de Pós-Graduação em Serviço Social
Grupo de Estudos sobre Teoria Marxiana, Ensino e Políticas Públicas/GTEMPPP
Núcleo de Pesquisa sobre Políticas e Demandas Sociais/NEDEPS
Título: Gestão da Informação e a Assistência Social
Autora: Heraida Cyreli Raupp
Orientadora: Dra. Jane Cruz Prates

Instrumento 3 – Questionário

Este questionário pretende reconstituir e documentar o histórico da implantação da Política de Gestão da Informação na Assistência Social de Porto Alegre, no período de 2007-2008; levantar as dificuldades para a implantação da ferramenta informatizada; identificar os avanços que a Política de Gestão da Informação proporciona à Gestão da Assistência Social; bem como avaliar o processo de implantação da Política de Gestão da Informação na Assistência Social de Porto Alegre.

Para respondê-lo você deve preencher seus dados de identificação, e seu nome será mantido em sigilo.

Orientações para preenchimento do questionário:

- 1) Sua participação nesse questionário é uma contribuição fundamental ao registro de um processo de trabalho e à pesquisa em Serviço Social.
- 2) Todas as questões remetem ao período de 2007 e 2008.
- 3) As questões abertas devem ser respondidas com objetividade, necessitando de mais espaço sinta-se à vontade.
- 4) As questões fechadas devem ser assinaladas apenas uma vez, exceto a questão quatro.

Dados de identificação

Nome:
 Idade:
 Formação:
 Cargo:
 Função:
 Tempo de formação profissional:
 Instituição:
 Setor:
 Tempo que atua no setor:

Questionário

1 – Na sua opinião qual o papel da informação na execução da política de assistência social?

R:

2 – Você recebe as informações de que necessita para executar suas atividades profissionais diárias?

() Sim () Não

3 – Você trabalha ou necessita de informações oriundas da sede de seu trabalho?

() Sim () Não

Caso sim, quem as fornece:

De que forma:

Com que periodicidade:

4 – As informações chegam aos técnicos (caso cheguem por mais de uma via, marque as várias formas)

() por telefone

() por email

() através de relatório em papel

() arquivo doc/Excel

() por colegas

() em reunião

() através da gerência

() outra: especifique:.....

5 – Como essas informações fornecidas estão organizadas?

() por meios eletrônicos

() em arquivos físicos

() Não estão organizadas

6 – A organização dessas informações em sua opinião é satisfatória?

Sim Não

7 – A maneira com que as informações são apresentadas atende as necessidades de trabalho?

Sim Não

8 - Que tipo de informação é compartilhada com o conjunto de trabalhadores?

R:

9 – Como você registra as informações de suas atividades?

- Papel
 Sistema Informatizado
 Não consegue registrar

10 - Com que periodicidade?

- Todos os dias
 Uma vez por semana
 Mensalmente
 Quando dá
 respondeu que não registra na questão anterior

11 – Existe algum responsável (pessoa ou setor) pela definição, coordenação e controle das informações que circulam na FASC?

sim não não sei

Caso sim, quem R:

12 – Existe responsável (pessoa ou setor) por fornecer as informações necessárias para a execução das suas atividades?

Sim Não

13 – Você possui todas as informações necessárias para a execução de suas atividades?

Sim Não

Caso Não, mencione os entraves para o acesso às informações:

.....

14 – Quais são as contribuições da Tecnologia da Informação e Comunicação para a realização do processo de gestão da informação na Assistência Social?

R.:

15 – Qual foi a participação dos técnicos na construção dos sistemas informatizados?

R.:

16 – O processo de gestão da informação se constituiu a partir de quais estratégias?

R.:

17. Houve alguma forma de participação?

() Sim () Não

Caso Sim, qual? (quais?)

R.:

18 – Caso tenha sugestões para melhorar a distribuição da informação mencione no espaço que segue:

R:

Agradecemos sua valiosa contribuição!

APÊNDICE D – Termo de Consentimento Utilizado

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, , RG nº , abaixo assinado, declaro que, de livre e espontânea vontade e de forma gratuita, aceito participar da pesquisa “A estruturação do processo de gestão da informação na Política de Assistência Social no município de Porto Alegre e suas contribuições para a gestão da Política, no período 2007-2008”, realizada pela pesquisadora, mestranda Heraida Cyreli Raupp, orientada pela prof. Dra. Jane Cruz Prates, autorizando o uso do conteúdo das informações dadas para que seja utilizado parcial ou integralmente, sem restrições de prazos e citações, a partir da presente data. Fui informado(a) dos objetivos da pesquisa que consiste em reconstituir e documentar o histórico da implantação da Política de Gestão da Informação na Assistência Social de Porto Alegre no período; levantar as dificuldades para a implantação da ferramenta informatizada; identificar os avanços que a Política de Gestão da Informação proporciona à Gestão da Assistência Social; bem como avaliar o processo de implantação da Política de Gestão da Informação na Assistência Social de Porto Alegre. As entrevistas serão gravadas e transcritas pela pesquisadora retirando quaisquer informações identificatórias. As entrevistas terão a duração aproximada de uma hora e poderão ser interrompidas a qualquer momento, não sendo obrigatório responder qualquer pergunta que julgar inconveniente. Estou plenamente ciente de minha participação nesse estudo e sobre a preservação do meu anonimato. Fico ciente, ainda, sobre a minha responsabilidade em comunicar à pesquisadora qualquer alteração pertinente a esse estudo, podendo dele sair a qualquer momento, sem acarretar prejuízos à instituição da qual participo.

Os dados coletados poderão ser utilizados para publicação de artigos, apresentação em seminários e similares.

Declaro, outrossim, que este Termo foi lido e recebi uma cópia.

Abdicando direitos autorais meus e de meus descendentes, firmo o presente documento.

Quaisquer dúvidas em relação à pesquisa podem ser esclarecidas pela pesquisadora pelo fone 9951.4520 ou pela entidade responsável – Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS pelo fone 3320.3345.

Porto Alegre, de de 2011.

Entrevistado(a)

Heraida Cyreli Raupp
Pesquisadora mestranda

Profa. Dra. Jane Cruz Prates
Pesquisadora responsável

ANEXO A – Parecer do Comitê de Ética da PUCRS



Heráida

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

OF. CEP-1153/11

Porto Alegre, 13 de julho de 2011.

Senhora Pesquisadora,

O Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS apreciou e aprovou seu protocolo de pesquisa registro CEP 11/05492 intitulado **"A estruturação do processo de gestão da informação na política de assistência social no município de Porto Alegre e suas contribuições para a gestão da política, no período 2007-2008"**.

Salientamos que seu estudo pode ser iniciado a partir desta data.

Os relatórios parciais e final deverão ser encaminhados a este CEP.

Atenciosamente,

Prof. Dr. Rodolfo Herberto Schneider
Coordenador do CEP-PUCRS

Ilma. Sra.
Profa. Dra. Jane Cruz Prates
Faculdade de Serviço Social
Nesta Universidade

PUCRS

Campus Central

Av. Ipiranga, 6690 - 3º andar - CEP: 90610-000

Sala 314 - Fone Fax: (51) 3320-3345

E-mail: cep@pucrs.br

www.pucrs.br/prppg/cep