



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

MARIANE DELATIN RODRIGUES

**RENDA CIDADÃ E PRÓ-SOCIAL:
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DE
PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA DO
ESTADO DE SÃO PAULO**

Londrina
2008

MARIANE DELATIN RODRIGUES

**RENDA CIDADÃ E PRÓ-SOCIAL:
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DE
PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA DO
ESTADO DE SÃO PAULO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação, em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial para obtenção do Título de Mestre em Serviço Social.

Orientador: Prof. Dr. Evaristo Emigdio Colman Duarte

Londrina
2008

MARIANE DELATIN RODRIGUES

**RENDA CIDADÃ E PRÓ-SOCIAL:
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DE
PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA DO
ESTADO DE SÃO PAULO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial para obtenção do Título de Mestre em Serviço Social.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Evaristo Emigdio Colman Duarte
Universidade Estadual de Londrina

Profa. Dra. Jolinda de Moraes Alves
Universidade Estadual de Londrina

Profa. Dra. Vania Maria Manfroi
Universidade Estadual de Santa Catarina

Londrina, 28 de Abril de 2008.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao amor da minha vida Elson Mikio Kato Ito, meu grande companheiro e amigo que, com seu amor, carinho e compreensão esteve sempre ao meu lado, incentivando-me a seguir em frente...não medindo esforços para me ajudar.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus por ter sempre me amparado, me dado força para superar as dificuldades e estado comigo em todos os momentos através da minha fé, pois sem ela eu jamais teria conseguido.

Aos meus pais Waldir e Regina e aos meus sogros Emerson e Helena pelo incentivo, afeto, carinho, paciência e principalmente pelo apoio que me motivou e ajudou a superar os obstáculos que encontrei na realização deste trabalho.

Ao meu orientador por me ensinar a confiar na minha capacidade e a buscar o melhor caminho para superar as dificuldades.

A todos os professores do Mestrado em Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina – UEL, em especial à Profa. Dra. Maria Angela Silveira Paulilo pelos valiosos ensinamentos.

Aos amigos maravilhosos que conquistei nesta etapa de minha vida, sobretudo, a Evangelina, Henrique e Lucas que me receberam semanalmente com todo carinho e atenção.

A minha grande amiga Vanessa, por me ouvir, auxiliar e sempre me amparar nos momentos de dificuldades, angústias e tristezas.

Ao Chico, secretário do Mestrado pela paciência e carinho que sempre nos atendeu.

A Íris que gentilmente elaborou o abstract da dissertação.

A CAPES, pelo apoio financeiro recebido, o qual foi de suma importância para realização de meus estudos.

A todos meus amigos que compreenderam os momentos de ausência e sempre me apoiaram.

A Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo por ter cedido diversos materiais, os quais contribuíram significativamente para ampliar meu conhecimento.

A todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram com suas críticas e sugestões para o aprimoramento desta dissertação.

"Os computadores são incrivelmente rápidos, precisos e burros; os homens são incrivelmente lentos, imprecisos e brilhantes; juntos seu poder ultrapassam os limites da imaginação".

Albert Einstein

RODRIGUES, Mariane Delatin. **Renda Cidadã e Pró Social: sistemas de informação na administração de programas de transferência de renda do Estado de São Paulo.** 2008. 103f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2008.

RESUMO

O foco deste trabalho refere-se às funcionalidades, fluxo operativo e estruturas dos Sistemas Pró-Social e Renda Cidadã, os quais foram idealizados pela Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social– SEADS do Estado de São Paulo para administrar os Programas de Transferência de Renda. Buscou-se mapear os pontos de uso da informação, identificando as necessidades e requisitos do programa, bem como a coleta e avaliação da informação solicitada, seu recebimento, possível armazenamento e as etapas de distribuição de uso para controle do sistema. Considerou-se a compreensão do papel da informação como parte do processo de gestão e da tomada de decisão. Este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, cujo sentido é retratar como se processa o fluxo de informação dos sistemas e suas dificuldades. Na metodologia, foram utilizadas múltiplas técnicas de coleta de dados, tanto de natureza quantitativa quanto qualitativa e, para tanto, recorreu-se a documentos de registros públicos e entrevistas com o programador que arquitetou os sistemas; coordenadora dos Programas de Transferência de Renda da Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social; assistentes sociais e diretores técnicos regionais de assistência e desenvolvimento social. A escolha e a utilização das ferramentas analisadas revelaram, qualitativamente, os pontos positivos alcançados e as principais dificuldades em operar os sistemas supracitados, constituindo-se em instrumento de aprimoramento da gestão para o Estado de São Paulo. Os resultados apontam para dificuldades no fornecimento de informações, que realmente contribuam para que os técnicos possam analisar a realidade municipal.

Palavras-chave: Sistema de informação. Política de assistência social. Programas de transferência de renda.

RODRIGUES, Mariane Delatin. **Citizen Income and of Pro-Social:** information systems in the administration of income transfer programs of the State the São Paulo. 2008. 103p. Dissertation (Master's degree Social Service and Social Politic) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2008.

ABSTRACT

The focus of this work refers to the functionalities, operative flux and structures of the System of Pro-Social and citizen Income, which were idealized by the Government Department of Social Assistance and Income Transfer programs. I was intended to map the points of information use, identifying the necessities and requirements of the program, as well as the collection and evaluation of the required information, its receipt, possible storage and the steps of distribution of use to the control of the system. It was considered the comprehension of the information role as part of the process of management and the decision's take. This work is characterized as a descriptive research, which sense is to show how the Information flux of the Systems is processed and their difficulties. In the methodology, multiple techniques of data collection were used, either the quantitative or the qualitative nature and, for this, it had recourse to public registered documents and interviews with the Programmer who planned the systems; Coordinator of the Income Transfer Programs of SEADS; Social Assistants and Regional Technical Directors of Assistance and Social Development. The choice and use of the analyzed tools revealed qualitatively, the good points achieved and the main difficulties in operating the above mentioned Systems constituting an improvement instrument of the management to the State of São Paulo. The results point to the difficulties in the supplying of information that really contribute so that the technicians can analyze the municipal's reality.

Keywords: Information systems. Social assistance policy and income transfer programs.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Nível de Visão do Usuário	30
Figura 2 – Site Pró-Social	67
Figura 3 – Fluxograma - Inclusão no Programa de Transferência de Renda – Renda Cidadã.....	81
Figura 4 – Fluxograma – Exclusão do Programa de Transferência de Renda – Renda Cidadã	82

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Relatórios necessários para subsidiar a análise da realidade municipal.....	72
Gráfico 2 – Relatórios necessários.....	76
Gráfico 3 – Contribuição do Sistema Renda Cidadã	85
Gráfico 4 – Vantagem do cadastro ser <i>on-line</i>	88

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- AI - 1** – Ato Institucional Número 1
- AJ** – Ação Jovem
- BID** – Banco Interamericano de Desenvolvimento
- CadÚnico** – Cadastro Único
- CIC** – Comissão Interministerial de Consulta
- CLT** – Consolidação das Leis do Trabalho
- CMAS** – Conselho Municipal de Assistência Social
- CNPJ** – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
- CPF** – Cadastro de Pessoas Físicas
- DASP** – Departamento Administrativo do Serviço Público
- DATAPREV** – Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social
- DRADS** – Diretoria Regional de Assistência e Desenvolvimento Social
- EJA** – Educação de jovens e Adultos
- EUA** – Estados Unidos da América
- FUNDAP** – Fundação para o Desenvolvimento da Administração Pública
- IAFAM** – Instituto para Assuntos de Família
- IAPS** – Institutos de Aposentadorias e Pensões
- IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- IPVS** – Índice Paulista de Vulnerabilidade Social
- IPTU** – Imposto Predial e Territorial Urbano
- LOAS** – Lei Orgânica de Assistência Social
- MAS** – Ministério da Assistência Social
- MDS** – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
- MESA** – Ministério Extraordinário de Segurança Alimentar e Combate à Fome
- MPAS** – Ministério da Previdência e Assistência Social
- MS** – Ministério da Saúde
- NIS** – Número de Identificação Social
- NOB** – Norma Operacional Básica
- ONG** – Organização Não-Governamental
- PEFI** – Parque Estadual das Fontes do Ipiranga
- PMAS** – Plano Municipal de Assistência Social
- PNAS** – Política Nacional de Assistência Social

PRODESP – Processamento de Dados do Estado de São Paulo

PCV – Programa Complementando a Renda

PSD – Partido Social Democrático

RC – Renda Cidadã

RG – Registro Geral ou Carteira de Identidade

SAD – Sistemas de apoio à decisão

SAE – Sistemas de apoio executivo

SEADS – Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social

SEADE – Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados

SEAS – Secretaria de Estado da Assistência Social

SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem industrial

SESC – Serviço Social do Comércio

SESI – Serviço Social da Indústria

SGBD – Sistema Gerenciador de Banco de Dados

SIG – Sistemas de informação gerenciais

SINPAS – Sistema Nacional de Previdência Assistência Social e Saúde

SIT – Sistemas de transações

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

TI – Tecnologia da informação

UDN – União Democrática Nacional

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	22
2.1 INFORMAÇÃO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	22
2.2 TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	26
2.3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E O SISTEMA GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS	29
3 SISTEMA DE PROTEÇÃO SOCIAL NO BRASIL	36
3.1 FINAL DO SÉCULO XIX À 1946	36
3.2 PERÍODO 1946 A 1964	40
3.3 PERÍODO ENTRE 1964 E 1985	43
3.4 PERÍODO DE 1986 ATÉ OS DIAS ATUAIS	47
3.5 UTILIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	52
4 PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA DO ESTADO DE SÃO PAULO	59
4.1 POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO	59
4.2 PROGRAMA RENDA CIDADÃ	63
5 ANÁLISE DA ESTRUTURA, OPERACIONALIDADE E FUNCIONALIDADE DO SISTEMA PRÓ-SOCIAL E RENDA CIDADÃ, UTILIZADOS NA ADMINISTRAÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA	67
5.1 ESTRUTURA DO SISTEMA: PRÓ-SOCIAL E RENDA CIDADÃ	67
5.2 FLUXO OPERATIVO PARA INCLUSÃO E DESLIGAMENTO DO BENEFICIÁRIO NO PROGRAMA DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA – RENDA CIDADÃ	77
5.3 FUNCIONALIDADE DOS SISTEMAS: PRÓ SOCIAL E RENDA CIDADÃ	82
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	92
REFERÊNCIAS	95

APÊNDICES	100
APÊNDICE A – Aspecto avaliativo na percepção do Administrador ou Programador	101
APÊNDICE B – Aspecto avaliativo na percepção do Assistente Social	102
APÊNDICE C – Aspecto avaliativo na percepção do Diretor Técnico.....	103

1 INTRODUÇÃO

O processo expansionista do capitalismo impôs transformações profundas nas relações de trabalho, que se consubstanciaram no quadro da reestruturação produtiva e da inflexão neoliberal. Os efeitos mais diretos dessas transformações implicaram em uma profunda precarização do trabalho, em ajustes macroeconômicos, no desmonte dos sistemas públicos de proteção, de seguridade social e o aumento do desemprego estrutural.

No Brasil o impacto dessas transformações assumiu feição particular, frente ao modelo de desenvolvimento capitalista, historicamente marcado pelo caráter de dependência que lhe é característico, ao mesmo tempo em que manteve as principais determinações desse processo em nível global. (OLIVEIRA, 2003).

A tendência histórica de desemprego maciço da particularidade brasileira, fruto de seu desenvolvimento periférico e dependente, agrava-se ainda mais no século XX após anos 90, em função das políticas impostas pelo governo federal, de diretriz neoliberal, contribuindo para o aumento da pobreza e da exclusão social.

Dessa forma, vinculada à forma de governo dominante, “as políticas sociais são definidas nacionalmente e são traduzidas e/ou adaptadas de maneira própria em cada realidade, levando-se em conta as especificidades locais e as articulações políticas de interesses corporativos e institucionais” (ORTIGA, 1999, p.45).

Isto posto, percebe-se que as ações estatais a ela vinculadas, como as políticas sociais, têm caráter compensatório e redistributivo, compreendido como importante instrumento de controle dos antagonismos sociais.

De fato, apesar do rápido e notável crescimento dos programas de transferência de renda não houve melhora substancial, seja na qualidade dos serviços sociais produzidos no país, seja na qualidade de vida da população por eles beneficiada. Ainda que sua oferta tenha se expandido muito nos últimos anos, a procura aumentou com maior rapidez, de modo que sua expansão quantitativa não se fez acompanhar pela melhoria de qualidade. Esta última também foi dificultada pela crescente burocratização do atendimento.

Assim, pelo fato dos programas sociais serem elaborados pela esfera federal e estadual, são criados e implantados de forma a não permitir interferências em sua elaboração em nível municipal e por quem operacionaliza.

De outra parte, para administrar as políticas sociais com maior eficiência tem se utilizado de sistemas para obter diversas informações, uma vez que esta é a base fundamental para a produção do conhecimento. Castells (2000) chama-nos a atenção para a importância central, no mundo contemporâneo, das estruturas de informação e comunicação, as quais não dizem respeito apenas a uma transformação de cunho tecnológico, mas sim a uma mutação do capitalismo a partir dos anos 70. Essas estruturas estão na base da reestruturação do que hoje conhecemos como o capitalismo pós-fordista, que conectam o mundo e dão forma ao que o autor supracitado chama de "sociedade em rede". Por elas passam os fluxos de imagens, sons, de riqueza e de poder; são elas também que dinamizam os fluxos de informação e conhecimento, o que leva muitos teóricos a defenderem que as mesmas provocam a emergência de um novo modelo de sociedade: a Sociedade da Informação.

Na verdade, para Castells (2000), com a predominância das estruturas de informação e comunicação, ao invés de uma *Sociedade da Informação*, do que se trata é de uma "*Sociedade Informacional*", uma vez que para ele, a informação sempre foi importante a todas as sociedades, já o termo informacional indica 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. *Informacional* seria para Castells um dos modos de desenvolvimento, o outro modo de desenvolvimento seria o *industrial*.

Dessa forma, os objetivos da informação são, portanto, o de difundir informações precisas e de proporcionar assistência às organizações, para que iniciem, mantenham e concluam as necessárias mudanças tecnológicas, comerciais, gerenciais, logísticas e mercadológicas que assegurarão sua evolução e sobrevivência.

Equivalente à evolução dos sistemas administrativos e à mudança dos modelos excessivamente hierárquicos, em direção à maior flexibilidade e descentralização administrativa, os fluxos de informação nas organizações dirigiram-se no sentido do maior atendimento às necessidades dos seus usuários.

Os fluxos devem atender às novas configurações organizacionais, que precisam ser mais ágeis, precisas e flexíveis, para atender, em menor tempo e com mais rapidez, aos seus usuários. Para isso, o uso da tecnologia de informação ou informática, tem que ser desenvolvido com algumas dimensões fundamentais, uma vez que os serviços de informação são criados e prestados mediante a aplicação da informática e o desenvolvimento desses serviços é afetado pela forma como se desenvolve e se modifica essa tecnologia.

Do mesmo modo, o desafio de aumentar a eficácia dos programas orientados para a diminuição da pobreza e a ampliação da qualidade de vida da população passa também pela administração das informações, que envolvam a captação de *feedback*, que possibilite reorientar a ação dos tomadores de decisão e por ações que possibilitem um melhor acesso ao usuário final. Isso requer uma avaliação contínua e sistemática dos processos de execução e do impacto desses programas, de maneira que os responsáveis possam decidir acerca dos recursos e das correções necessárias para atingir o êxito almejado dos programas/projetos.

Essa avaliação auxilia os responsáveis a decidir sobre o que deve ser prioritário e o que deve ser alterado ou desaparecer; além de garantir também um fluxo claro e ágil de informações. Desse modo, a administração das informações é essencial para a avaliação e, quando necessário, para a alteração das rotas e estratégias de oferta dos serviços e atendimento à população.

Dada à importância desse processo, o objeto desta dissertação se circunscreve nas estruturas, no fluxo operativo e nas funcionalidades do Sistema Renda Cidadã e Pró-Social, utilizados para administrar os programas de transferência de renda no Estado de São Paulo.

A partir do delineamento do objeto deste estudo surgem várias indagações que este trabalho procura abordar, dentre elas: qual é a estrutura dos sistemas Pró-Social e Renda Cidadã e qual a sua importância para a administração dos serviços e tomada de decisão por parte do Estado e Municípios? Como se dá a inclusão e exclusão do Programa de Transferência de Renda? Quais as funcionalidades dos sistemas para o Estado de São Paulo e para os municípios?

Assim, a abordagem geral do problema com relação à estrutura, fluxo operacional e funcionalidades, utilizadas na administração dos programas de transferência de renda, pode contribuir para o desenvolvimento de sistemas na área social, que sejam capazes de atender às necessidades de informação do

profissional e do seu beneficiário como, também, apontar um elenco de alternativas para seu posterior monitoramento e avaliação não só a nível estadual, mas também municipal.

Todavia, o interesse pelo estudo surgiu a partir da experiência enquanto assistente social da Prefeitura Municipal de Santo Anastácio/SP, no ano de 2004, onde em conjunto com o estagiário de Sistemas de Informação elaborou-se um *software*, com o intuito de suprir as necessidades impostas ao cotidiano do trabalho como: falta de organização, sistematicidade, disponibilidade de dados e informações necessárias ao trabalho do Serviço Social.

Com a elaboração desse sistema seria possível manipular os dados de forma a obter informações necessárias para o planejamento, elaboração, execução, avaliação, reflexão, pesquisas, perfis de usuários e encaminhamentos condizentes com a realidade de cada um, além de publicizar o acesso da população atendida a informações sobre recursos e serviços necessários à continuidade de seu atendimento.

Depois dessa elaboração passamos a nos interessar pela análise dos Sistemas Pró-Social e Renda Cidadã utilizados pelo Estado de São Paulo para administrar os Programas de Transferência de Renda, os quais são executados pela esfera municipal. Logo, conseguimos perceber que ambos os sistemas possuem um vasto banco de dados que, no entanto, só geravam informações aos municípios para evitar duplicidades, sobreposições, etc.

Por conta disso, sentimos a necessidade de estudar melhor o assunto e investigar junto aqueles, que arquitetaram e operacionalizam os sistemas, com o objetivo de analisar os sistemas Pró-Social e Renda Cidadã, utilizados na administração dos programas de transferência de renda no Estado de São Paulo, destacando a importância destes, tanto para a esfera estadual, quanto para a municipal, além de apresentar sugestões para superar os pontos negativos e, sobretudo, democratizar as informações geradas.

Para melhor desenvolvermos nossa investigação, optamos metodologicamente pela pesquisa qualitativa, enviando questionários aos sujeitos estabelecidos, uma vez que se trata de sujeitos de várias cidades do Estado de São Paulo para posteriormente entrevistá-los, o que contribui significativamente para a obtenção de respostas. Nesse sentido, entrevistamos 1 (um) dos Programadores que arquitetou os sistemas supracitados; a Coordenadora do Programa de

Transferência de Renda – Renda Cidadã da Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo; 5 (cinco) Assistentes Sociais municipais da região de Presidente Prudente, que operacionalizam diretamente os sistemas e que participaram do processo de incorporação das tecnologias de informação e 4 (quatro) Diretores Técnicos Regionais de Assistência e Desenvolvimento Social, que estão há mais de 10 anos nesse cargo e por isso, acompanharam a introdução desses sistemas nos municípios.

Esses sujeitos foram escolhidos com o intuito de melhor entender o fluxo operacional e principalmente as funcionalidades desses para o Estado e município, sempre com a preocupação de proporcionar aos sujeitos a expressão livre de suas idéias, opiniões e experiências. Para identificar os sujeitos pesquisados na análise, utilizamos as iniciais do nome.

O processo utilizado para definir as unidades de análise levou em conta os elementos que podem ser considerados mediadores, que facilitam ou dificultam o processo de administração dos sistemas em estudo. Uma vez estabelecidos os temas, realizou-se nova leitura do material gerado a partir da transcrição e análise das entrevistas.

Após a transcrição das entrevistas e digitação dos dados teve início o momento de análise crítica e reflexão seguida da categorização, isto é, buscou-se o que há de comum nos discursos dos atores envolvidos com o sistema para fazer o agrupamento em categorias.

No desenvolvimento do estudo algumas limitações, de natureza teórica e metodológica, se configuram como fatores restritivos neste trabalho, destacando, sobretudo, a escassez de literatura específica sobre o tema pesquisado.

Outro ponto a ser destacado é que este estudo não pretende estudar as políticas públicas em geral, mas fixar seus limites em uma única política: a política de assistência social do Estado de São Paulo, considerando unicamente a questão da administração dos programas de transferência de renda através do estudo que se consubstancia no sistema Pró-Social e Renda Cidadã.

A pesquisa leva em conta que as transformações políticas, sociais, econômicas e tecnológicas são radicais se comparadas com as demais mutações deste século. Não há como negar que a humanidade atravessa um período de grandes e profundas transformações e que estas produzem novas formas e arranjos

dentro de cada sociedade, o que demanda, também dos serviços públicos, maior celeridade e qualidade nos serviços ofertados à população.

Por outro lado, a velocidade das transformações que ocorrem no mundo contemporâneo exige de todo administrador, tanto da área pública quanto privada, de capacidade de tomar decisões em tempo hábil e com reduzida margem de recursos. Ademais, a democratização do acesso às informações configura-se como exigência de um mundo que se estrutura cada vez mais em forma de rede. Como diria Castells (2000, p.28) “A sociedade informacional exige que todos estejam interconectados ao mundo global”.

A relevância maior se faz sentir, contudo, através do reconhecimento de que a democratização das informações, principalmente daquelas geradas pelo poder público, constitui direito elementar da população usuária dos serviços.

O nosso estudo concentrou-se na análise dos Sistemas Pró-Social e Renda Cidadã, idealizados pela Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social–SEADS do Estado de São Paulo e arquitetados pela Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo–Prodesp.

Para tanto, procurou-se seguir a metodologia adotada pelo uso de ferramentas como análise de documentos, entrevistas e questionários (apêndices), que são apresentados em forma de gráficos, sendo, em seguida, explicados e analisados à luz do referencial teórico deste estudo.

A contribuição dos servidores da Secretaria do Estado de São Paulo e da Prodesp teve papel primordial para o desenvolvimento da investigação.

Partindo disso, o presente estudo está estruturado em quatro capítulos, além da introdução e considerações finais.

Em sua introdução destaca-se a importância do tema pesquisado, seus objetivos e procedimentos metodológicos.

O primeiro capítulo faz-se uma breve explicação dos conceitos mais utilizados pelos programadores no planejamento dos sistemas, com o intuito de contribuir com o entendimento dos demais capítulos.

Apresenta-se, no segundo capítulo, a forma como as políticas brasileiras foram administradas em cada década e as mudanças, que ocorreram na década de 90 com a incorporação das tecnologias de informação. Além de contextualizar o surgimento e a apropriação de sistemas utilizados pela política de

Assistência Social, destacando os equipamentos utilizados, dificuldades, vantagens e, sobretudo, a intencionalidade da utilização destas ferramentas.

No terceiro capítulo aborda a Política de Assistência Social do Estado de São Paulo, destacando os Programas de Transferência de Renda – Renda Cidadã e Ação Jovem.

No quarto capítulo são analisadas as estruturas, operacionalidade e funcionalidades do sistema Pró-Social e Renda Cidadã. Para tanto, compilamos as considerações apresentadas nas respostas das entrevistas e questionários realizados aos atores, investigando, identificando e confirmando as causas mais relevantes na detecção do problema – a falta de fornecimento de informações capazes de atender às reais necessidades de informação do profissional e do seu beneficiário, como, também, apontar um elenco de alternativas para seu posterior monitoramento e avaliação.

Apresentam-se, também, os elementos que condicionam a produção da informação, trazendo à superfície os procedimentos, que propiciam o aparecimento de nós críticos, que possam contribuir para a redução da efetividade e eficácia da política pública. Logo, com as respostas dos entrevistados apresentamos sugestões para o enfrentamento dos nós críticos, sua identificação e análise para a proposição de alternativas e estratégias, que permitam aos gestores estaduais aprimorar o desenvolvimento de sistemas condizente com a realidade municipal.

Por último, apresentaremos as considerações finais, obtidas a partir da discussão da análise dos resultados das entrevistas e questionários.

2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

O presente capítulo tem como objetivo contextualizar os conceitos mais utilizados sobre sistemas de informação, os tipos de sistemas, sua aplicação e vantagens. A importância desta conceituação se explica pela relação com o terceiro capítulo em que se discorrerá sobre a apropriação de sistemas utilizados pela política de Assistência Social e, no quinto capítulo, analisar-se-ão dois sistemas utilizados para a administração de programas de transferência de renda no Estado de São Paulo.

2.1 INFORMAÇÃO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Nesta dissertação adotamos a idéia de sistema de informação no sentido, que passou a ter desde a aplicação da informática e as telecomunicações na organização e gestão dos processos de trabalho. O objeto da dissertação é, precisamente, a análise das estruturas, fluxo operativo e funcionalidades do Sistema *Renda Cidadã e Pró-Social*, implantado pelo Estado de São Paulo para administrar os programas de transferência de renda.

Dentre as diversas denominações das novas tecnologias aplicadas aos processos produtivos *Sistemas de Informação* é a mais abrangente e a que incorpora, sem se limitar a eles, os elementos tecnológicos – computadores e redes. Informática e tecnologias de informação, outras duas denominações correntes, limitam o alcance de sua aplicação aos computadores e à telefonia. No máximo dão conta da integração crescentes dessas tecnologias, mas deixam de lado o elemento vivo dos processos de trabalho, que é participação decisiva das pessoas.

É necessário destacar, contudo, que os sistemas de informação existiram antes das atuais e modernas tecnologias de informação. Pois, como observa Castells (2000; p.35), “Na verdade, conhecimentos e informação são elementos cruciais em todos os modos de desenvolvimento, visto que o processo produtivo sempre se baseia em algum grau de conhecimento e no processamento da informação”. Mas, com a “revolução” provocada pelo desenvolvimento da

indústria dos computadores e das telecomunicações, a *informação* foi posta no centro de um conjunto crescente de procedimentos, áreas, campos e setores. Esta centralidade provocou alguns exageros, a ponto de alguns sugerirem tratar-se de uma nova revolução industrial ou de alterar inclusive a essência do trabalho na sociedade capitalista. De acordo com esta última perspectiva, a fonte do valor não mais seria o trabalho, mas o conhecimento. Não é nosso objeto elucidar a validade de tais exageros, apenas apontamos a sua ocorrência para destacar até que ponto a *informação* têm sido colocada no centro dos mais diversos aspectos da vida contemporânea.

De outro lado, é inegável a expansão dos sistemas de informação como conseqüência da aplicação das tecnologias de informação. A aplicação das tecnologias afeta os procedimentos operativos nas mais diversas áreas e levou o já mencionado Castells (2000, p.35) a afirmar que o “[...] específico do modo informacional de desenvolvimento é a ação de conhecimentos sobre os próprios conhecimentos como principal fonte de produtividade”.

Há, ainda, outra característica dessa interpenetração entre novas tecnologias e processos de trabalho, decorrente da evolução das tecnologias de informação, que afeta a postura e resposta dos agentes envolvidos. É o fato de que a assimilação delas exige mais do que a mera “prática”, pelo contrário, precisa da aplicação criativa ou como chama CASTELLS (2000, p.51), a re-configuração:

Os usos das novas tecnologias de telecomunicações nas duas últimas décadas passaram por três estágios distintos: a automação de tarefas, as experiências de usos e a re-configuração das aplicações. Nos dois primeiros estágios, o progresso da inovação tecnológica baseou-se em aprender usando, de acordo com a terminologia de Resenberg. No terceiro estágio, os usuários aprendem a tecnologia fazendo.

Esta peculiaridade das tecnologias determina que a sua apropriação pelos assistentes sociais e pelos serviços sociais, exija uma postura ativa e criativa, pois dela depende que o seu uso atenda às finalidades e valores profissionais. A “re-configuração” de aplicativos feitos por leigos, ou seja, por não assistentes sociais, acarreta sempre no perigo de se desenharem processos de trabalho, que neguem as diretrizes e princípios das políticas sociais na hora de sua aplicação.

Quanto à definição do que se entende por conhecimento e informação, no âmbito dos sistemas informatizados, referimos aqui a definição dada por DANIEL BELL para quem:

Conhecimento é um conjunto de declarações organizadas sobre fatos ou ideais, apresentando um julgamento ponderado ou resultado experimental que é transmitido a outros por intermédio de algum meio de comunicação, de alguma forma sistemática.” .. “quanto a *informação*, alguns autores conhecidos na área simplesmente definem informação como a comunicação de conhecimentos (ver Machlup 1962:15). Mas, como afirma Bell, essa definição de conhecimento parece muito ampla. Portanto, eu voltaria à definição operacional de informação proposta por Porat em seu trabalho clássico (1977:2) “informação são dados que foram organizados e comunicados” (CASTELLS, 2000, p. 45).

Antonio Carlos M. Mattos em *Sistemas de Informação: uma visão executiva* define *dados* como algo que é armazenado nos computadores e que “Não tem qualquer significado para as pessoas, muito menos para os computadores” e *informação* como o resultado da interpretação que “somente as pessoas” podem fazer dos dados. (2005, p.2).

Na definição de sistemas de informação, seguiremos as formulações do casal Kenneth e Jane Laudon. De acordo com eles sistemas de informação

Pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações. (LAUDON, 1999, p.4).

Ainda sobre esse assunto, três atividades em um sistema de informação produzem as informações de que as organizações necessitam para tomar decisões, controlar operações, analisar problemas e criar novos produtos e serviços. Essas atividades são: a entrada, o processamento e a saída.

A *entrada* captura ou coleta dados brutos de dentro da organização ou de seu ambiente externo.

O *processamento* converte esses dados brutos em uma forma mais significativa.

A *saída* transfere as informações processadas às pessoas que as utilizarão ou às atividades em que serão empregadas. Os sistemas de informação também requerem um *feedback*, que é a entrada que volta a determinados membros da organização para ajudá-los a avaliar ou corrigir o estágio de entrada. (LANDON, 2004, p.7) grifo do autor

Outro aspecto da concepção, que os Laudon formulam se refere aos componentes dos sistemas de informação. Eles entendem que os componentes são: as organizações, as pessoas e a tecnologia.

Quanto às organizações, estas moldam os sistemas de informação de variadas maneiras. Cada organização tem a sua cultura específica, seus valores e uma forma de fazer as coisas, aceita pela maioria. Os diferentes níveis de especialidades criam interesses e pontos de vista, muitas vezes conflitantes e é desses conflitos e eventuais compromissos é que surgem os sistemas de informação.

As pessoas usam as informações vindas dos computadores e as alimentam, integrando-as ao seu ambiente de trabalho. Estas pessoas necessitam de treinamento especial para desempenhar adequadamente o seu serviço, mas principalmente precisam estar motivadas e convencidas a operar corretamente, do contrário, a fidedignidade dos dados inseridos e manipulados fica comprometida. Muitas vezes os planejadores de sistemas de informação consideram, adequadamente, as necessidades mais gerais das organizações e as tecnologias mais apropriadas, mas esquecem de quem opera os sistemas e acabam comprometendo investimentos frequentemente altos.

A tecnologia é o meio pelo qual dados são transformados para uso das pessoas e organizações. Um sistema pode ser manual (lápiz e papel) ou pode incorporar os computadores e redes. São evidentes as vantagens dos sistemas computadorizados, pois permitem manipular milhões de dados e informações em segundos mas, continuam sendo apenas meios.

Com relação às políticas públicas, que são o foco deste trabalho, estas têm utilizado cada vez mais os sistemas de informação, para coletar um grande número de dados necessários ao cotidiano, com rapidez e para representar

ganhos de produtividade nas ações de governo, maximizando a alocação de recursos físico, humano e, sobretudo, financeiro.

Outro aspecto a considerar na esfera pública é o uso destes sistemas como meio para combater um dos principais entraves da administração, a burocracia, pois com a desburocratização retiram-se os obstáculos processuais e implanta-se uma administração mais flexível baseado em um paradigma de competitividade, tornando as organizações públicas cada vez mais eficientes.

2.2 TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os sistemas de informação computadorizados começaram a surgir em meados dos anos 1950, através da integração da tecnologia, organização e pessoas, sendo direcionado para o nível operacional da organização. Com o passar do tempo e com o surgimento de novas necessidades, outros sistemas de informação foram criados.

De acordo com Jayr Figueiredo de Oliveira existiriam dois grandes grupos de sistemas de informação quanto à sua finalidade: o sistema de informação operacional e o sistema de informação gerencial.

Uma informação operacional gerada por um sistema qualquer tem por finalidade simplesmente permitir que determinadas operações continuem acontecendo dentro do ciclo operacional da empresa. As informações de natureza gerencial destinam-se a “alimentar” processos de tomadas de decisão. As decisões inerentes ao processo de planejamento, ao controle, à formulação, ao acompanhamento de políticas e à interpretação de resultados requerem informações adequadas. (OLIVEIRA, 2004, p. 91).

Esta distinção tem importância na análise dos sistemas aplicados aos serviços sociais, na medida em que mediante ela pode se ter uma idéia da orientação com que foi desenhada uma aplicação. Um sistema cuja finalidade seja exclusivamente fornecer informação gerencial indica um alto grau de centralização e concentração do poder de decisão. É claro que os sistemas com abordagem mais operacional – no sentido de permitir a execução de tarefas cotidianas pelos níveis

inferiores das estruturas – não é necessariamente sinônimo de uma tendência democrática ou preocupada com a transparência e acesso do público às informações. Contudo, ter clareza desta distinção funciona como referência para analisar os sistemas desde o ponto de vista da concentração do poder de decisão ou da sua ampliação.

Assim como existem diferentes interesses, especialidades e níveis em uma organização existem também diferentes tipos de sistemas, uma vez que nenhum sistema pode fornecer todas as informações de que uma empresa necessite, conforme citado a seguir:

- Sistemas de apoio executivo (SAE) - Utilizados pela alta gerência, em atividades pouco estruturadas de exploração da informação. Surgiu com o intuito de melhorar e agilizar as atividades realizadas nos mesmos, assim, auxiliou no aumento da produtividade, reduziu custos e propiciou uma maior qualidade aos serviços prestados. Esses sistemas disponibilizaram diversas funções como: processadores de textos, agendas eletrônicas, editores de imagens e possibilidade de gerenciamento de projetos etc. Com o suprimento desta necessidade passou-se a buscar alternativas para auxiliar a tomada de decisões, surgindo assim, os Sistemas de Apoio à Decisão. Exemplos: plano operacional quinquenal, previsão quinquenal de orçamento, planejamento de lucros, planejamento de pessoal. (Disponível em: http://professores.ea.ufrgs.br/hfreitas/disciplinas/adm01160/arquivos_aula/0160.pdf acesso em jun. 2006)
- Sistemas de apoio à decisão (SAD) - Auxiliam o tomador de decisão, pois geram alternativas e cenários. Surgiu com o objetivo de apoiar a tomada de decisão, aumentando a qualidade da mesma. Exemplos: análise de custos, análise de custo de contratos. (Disponível em: http://professores.ea.ufrgs.br/hfreitas/disciplinas/adm01160/arquivos_aula/0160.pdf acesso em jun. 2006)
- Sistemas de informação gerenciais (SIG) - Proporcionam informações periódicas de planejamento e controle para a tomada de decisão, permitindo que os usuários criem sistemas para armazenar resultados de pesquisas; registros de usuários dos serviços e para mapear rede de provedores de telecomunicações. Exemplos: orçamento anual, análise de investimento de recursos, análise de realocação. (Disponível em: www.ime.usp.br/~anddrers/aulas/bd2005-1/aula3.html acesso em jun. 2006.)
- Sistemas de trabalhadores do conhecimento e sistemas de automação de escritórios atendem as necessidades de informação no nível de conhecimento da organização. Os sistemas de trabalhadores do conhecimento promovem a criação de novos conhecimentos e asseguram que esses novos conhecimentos sejam adequadamente integrados à empresa. Já os sistemas de automação de escritório manipulam e gerenciam

documentos, programação e comunicação. (Disponível em: www.ime.usp.br/~anddrers/aulas/bd2005-1/aula3.html acesso em jun. 2006.)

- Sistemas de transações (SIT) - Processam grande volume de informações para funções administrativas rotineiras. Exemplos: acompanhamento e processamento de pedidos, folha de pagamento, contas a pagar, contas a receber. (Disponível em: www.ime.usp.br/~anddrers/aulas/bd2005-1/aula3.html acesso em jun. 2006.)
- Data Warehouse, surgiu com o intuito de solucionar os problemas das organizações, as quais possuíam informações isoladas de sistemas que não se comunicavam. (SILBERSCHATZ; KORTH; SUDARSHAN; 1999, p.713)
- Sistemas especialistas – tem por finalidade a substituição do homem na solução de problemas mais específicos, utilizando para isso, a inteligência artificial. Segundo Laudon (1999, p.328) “*A inteligência artificial é o estudo e a criação de máquinas que exibam qualidades semelhantes às humanas, incluindo a capacidade de raciocinar*”.

Além dos tipos, os sistemas de informação são divididos também por níveis:

Nível Operacional – dá suporte aos gerentes operacionais, acompanha atividades e transações elementares da organização, como vendas, contas a receber, depósitos à vista, folha de pagamento, concessão de crédito e fluxo de matérias-primas dentro de uma fábrica. O principal objetivo de um sistema desse nível é responder a perguntas de rotina e acompanhar o fluxo de transações pela organização. Exemplos: o de registro de depósitos bancários em terminais; de famílias que efetuaram o saque de recurso financeiro de um Programa de Transferência de Renda, etc.

Nível de conhecimento: dá suporte aos trabalhadores do conhecimento e de dados da organização, tendo como objetivo auxiliar a integrar novas tecnologias aos interesses da organização, do Estado e organizar e controlar o fluxo de documentos.

Nível gerencial: atende às atividades de monitoramento, controle, tomada de decisões e procedimentos administrativos dos gerentes médios, tendo como objetivo produzir relatórios periódicos, em vez de informações instantâneas. Exemplo: relatórios mensais das famílias beneficiadas pelo Programa Renda Cidadã.

Nível estratégico: ajuda a gerência a atacar e enfrentar questões estratégicas e tendências de longo prazo tanto na empresa, Estado quanto no ambiente externo. Sua principal preocupação é compatibilizar as mudanças no ambiente externo com a capacidade da organização. Exemplo: quais são as tendências de longo prazo e onde se encaixa?

Além do sistema de informação atender às principais funções empresariais, como vendas e marketing, fabricação, finanças, contabilidade, dentre outros; atendem também, aos interesses do Estado ao evitar duplicidades de programas, sobreposições e principalmente ao otimizar o emprego dos recursos financeiros.

Outro ponto a ser destacado é que os sistemas de informação podem ser: Sistemas Informais, que dependem de regras de comportamento não declaradas exemplo, redes internas de fofocas. Sistemas Formais sendo manuais quando usam a tecnologia do papel e do lápis ou informatizados, que dependem da tecnologia de computadores e softwares para processar e difundir informações.

Neste trabalho nos limitaremos a analisar os sistemas informatizados, os quais utilizam a tecnologia de computadores para processar dados brutos e transformá-los em informações inteligíveis.

2.3 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO E O SISTEMA GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS

Para atingir a eficiência e a eficácia dos sistemas informatizados desenvolvidos devem-se considerar alguns aspectos relevantes com o intuito de atender seus usuários nos mais variados domínios de aplicação: automação de escritórios, sistemas de apoio a decisões, controle e planejamento, entre outros.

Logo, a arquitetura da informação corresponde ao projeto de aplicações de sistemas utilizados pelas empresas, Estado, etc., que atendem as especialidades funcionais; nível da organização e a maneira específica como são utilizados por cada organização, sendo organizada em três níveis:

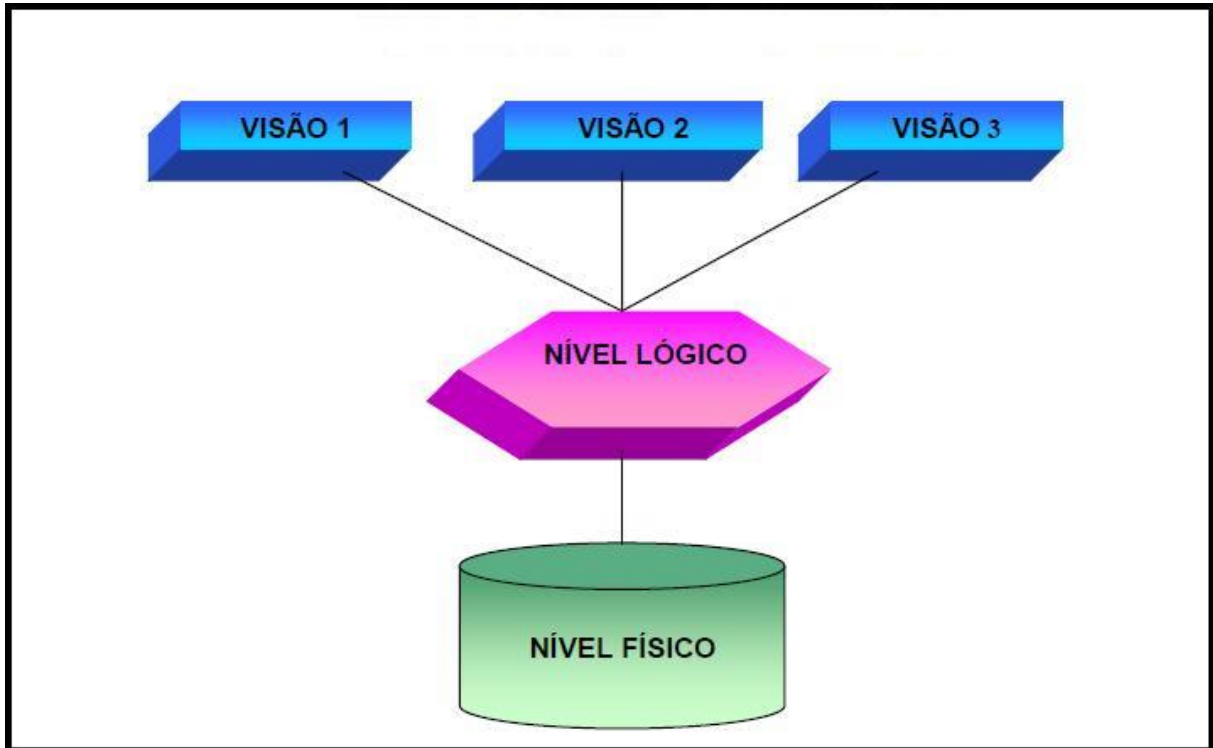


Figura 1 – Nível de visão do usuário

Fonte: Silberschatz (1999, p.5)

O nível físico é o nível de abstração, que descreve todos os detalhes de armazenamento dos dados e os caminhos de acesso à base de dados. O nível lógico é a descrição global da base de dados, que omite detalhes da estrutura de armazenamento físico e se concentra na descrição de entidades, tipos de dados, relacionamentos e restrições. Esse nível é utilizado pelos administradores do banco de dados, que definem as informações que deverão ser visualizadas pelos usuários do sistema. Já o nível de visão consiste no conjunto de Programas visualizados pelos usuários, ou seja, as informações em que terão acesso, uma vez que possuem mecanismos de segurança de modo a restringir o acesso dos usuários a determinadas informações.

Ainda sobre arquitetura é importante mencionar, que as primeiras arquiteturas usavam mainframes¹ para executar o processamento principal e de

¹ Um *mainframe* é um computador de grande porte, dedicado normalmente ao processamento de um volume grande de informações. Os mainframes são capazes de oferecer serviços de processamento a milhares de usuários através de milhares de terminais conectados diretamente ou através de uma rede. (O termo mainframe se refere ao gabinete principal que alojava a unidade central de processamento nos primeiros computadores.) [...] São computadores que geralmente ocupam um grande espaço e necessitam de um ambiente especial para seu funcionamento, que inclui instalações de refrigeração (alguns usam refrigeração a água). Os mainframes são capazes de realizar

todas as funções do sistema, incluindo os programas aplicativos, programas de interface com o usuário, bem como a funcionalidade do Sistema Gerenciador de Banco de Dados-SGBDs. Esta é a razão pela qual a maioria dos usuários fazia acesso aos sistemas via terminais que não possuíam poder de processamento, apenas a capacidade de visualização.

Para melhor compreendermos o SGBD, é necessário compreendermos primeiro o que significa Bancos de Dados.

Um banco de dados é o conjunto de informações inter-relacionadas sobre um determinado assunto ou finalidade, ou seja, sempre que for possível agrupar informações, que se relacionam e tratam de um mesmo assunto, podemos dizer que tem um banco de dados. Um banco de dados possui as seguintes propriedades:

- Um banco de dados é uma coleção lógica coerente de dados com um significado inerente; uma disposição desordenada dos dados não pode ser referenciada como um banco de dados.
- Um banco de dados é projetado, construído e manipulado com dados para um propósito específico; um banco de dados possui um conjunto pré definido de usuários e aplicações.
- Um banco de dados representa algum aspecto do mundo real, o qual é chamado de “mini-mundo”; qualquer alteração efetuada no mini-mundo é automaticamente refletida no banco de dados.²

Podemos exemplificar situações clássicas como uma lista telefônica, um catálogo de CDs ou um sistema de controle de recursos humanos de uma empresa. No exemplo da lista telefônica diz-se que cada nome, telefone ou endereço é um campo, ao passo que cada conjunto de nome, seu respectivo telefone e endereço formam um registro.

operações em grande velocidade e sobre um volume muito grande de dados. (Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Barramento>. Acesso em: 30.09.2007)

² BANCO DE DADOS – Disponível em: http://www.locasite.com.br/sistemas/banco_dados.shtml. Acesso em: Dez.2006.

Tabela 1 – Campo e Registro

CAMPO	CAMPO	CAMPO	
NOME	TELEFONE	ENDEREÇO	
XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	REGISTRO
XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	REGISTRO
XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	REGISTRO

Fonte: Acess/97

Já um sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD) é um sistema, que possui recursos capazes de manipular as informações do banco de dados e permite ao usuário definir, construir e manipular Bases de Dados para as mais diversas finalidades. Este sistema é extremamente complexo, responsável pela persistência, organização e recuperação dos dados.

Possui a capacidade de Controlar Redundância³ no processamento tradicional de arquivos, muitos usuários mantêm seus próprios arquivos, para manipular suas aplicações de processamento, que pode provocar o armazenamento de informações redundantes; compartilhar dados a fim de controlar a concorrência para assegurar que atualizações simultâneas resultem em modificações corretas; Restringir Acesso Multiusuário: quando múltiplos usuários compartilham uma base de dados é comum que alguns usuários não autorizados não tenham acesso a todas as informações da base de dados; Fornecer Múltiplas Interfaces⁴: devido aos vários tipos de usuários.

Representa, também, um Relacionamento Complexo entre Dados, pois apesar de um banco de dados possuir uma variedade de dados que estão inter-relacionados de muitas maneiras, o SGBD tem a capacidade de representar uma

³ REDUNDÂNCIA - diz-se de uma informação em um sistema, quando as tabelas de seu banco de dados tem informação repetida desnecessariamente. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Redundante>. acesso em: abr. 2008

⁴ INTERFACE - é o conjunto de características com o qual os utilizadores interagem com as máquinas, dispositivos, programas de computador ou alguma outra ferramenta complexa. Ela fornece métodos para: Entrada, permitindo ao utilizador manipular o sistema e Saída, permitindo ao sistema produzir os efeitos (as respostas) das ações do utilizador. [...] Um sistema pode expor diferentes interfaces de utilizador para diferentes tipos de utilizador. Por exemplo, um banco de dados pode fornecer uma interface para gestores (mais simplificada e fácil de usar) de uma instituição e outra para engenheiros (todas as opções disponíveis, otimizada para a eficiência). Em algumas circunstâncias o sistema pode observar o utilizador e reagir de acordo com suas ações sem comandos específicos. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Redundante>. acesso em: abr. 2008.

variedade de relacionamentos complexos entre dados, bem como recuperar e modificar dados relacionados de maneira fácil e eficiente; além disso, Reforça Restrições de Integridade ⁵.

A forma mais elementar de restrição de integridade é a especificação do tipo de dado de cada item; Fornecer *Backup* e Restauração caso ocorram falhas de *hardware* ou *software*. O subsistema de *backup* e restauração do SGBD é o responsável pela restauração.

No começo os SGBDs eram centralizados e toda sua funcionalidade, execução de programas, aplicativos e processamento da interface do usuário era operada apenas em um computador. Gradualmente, os SGBDs começaram a explorar a disponibilidade do poder de processamento disponível do lado do usuário, o que levou à arquitetura cliente-servidor.

A arquitetura cliente-servidor foi desenvolvida para dividir ambientes de computação onde um grande número de estações de trabalho, servidores de arquivos, impressoras, servidores de banco de dados e outros equipamentos são interconectados a uma rede.

Redes são estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, desde que compartilham os mesmos códigos de comunicação [...] Redes são instrumentos apropriados para a economia capitalista baseada na inovação, globalização e concentração descentralizada; para o trabalho, trabalhadores e empresas voltadas para a flexibilidade e adaptabilidade; para uma cultura de desconstrução e reconstrução contínuas; para uma política destinada ao processo instantâneo de novos valores e humores públicos; e para uma organização social que vise a suplantação do espaço e invalidação do tempo. (CASTELLS, 2000, p. 498).

Assim, a arquitetura cliente-servidor mantém os arquivos de máquinas clientes ou servidores de impressão conectados em rede a várias

⁵ Reforça Restrições de Integridade - A forma mais elementar de restrição de integridade é especificação do tipo de dado de cada item. Existem tipos de restrições mais complexas. Um tipo de restrição que ocorre freqüentemente é a especificação de que um registro de um arquivo deve estar relacionado a registros de outros arquivos. Um outro tipo de restrição especifica a unicidade sobre itens de dados. Estas restrições são derivadas da semântica dos dados e do mini-mundo que eles representam. Algumas restrições podem ser especificadas ao SGBD e automaticamente executadas. Outras restrições podem ser verificadas pelos programas de atualização ou no tempo da entrada de dados. (INTRODUÇÃO A BANCO DE DADOS. Disponível em: <http://www.ime.usp.br/~jef/apostila.pdf>. Acesso em: Ago. 2006)

impressoras, assim, quando se desejar realizar consulta ou imprimir algo, todas as requisições de impressão são enviadas a este servidor.

As máquinas clientes disponibilizam para o usuário as interfaces apropriadas para utilizar esses servidores, bem como poder de processamento para executar aplicações locais.

Desta maneira, a arquitetura cliente-servidor foi incorporada aos SGBDs e diferentes técnicas foram propostas para se implementar essa arquitetura, sendo que a mais adotada pelos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados Relacionais (SGBDRs) comerciais é a inclusão da funcionalidade de um SGBD centralizado no lado do servidor. Com isso, as consultas e a funcionalidade transacional permanecem no servidor, sendo que este é chamado de servidor de consulta ou servidor de transação.

Na arquitetura Cliente-Servidor, o cliente executa as tarefas do aplicativo, ou seja, fornece a interface do usuário (tela, processamento de entrada e saída). O servidor executa as consultas e retorna os resultados ao cliente. Apesar de ser uma arquitetura bastante popular, são necessárias soluções sofisticadas de *software* que possibilitem: o tratamento de transações, as confirmações de transações, desfazer transações, linguagens de consultas e gatilhos.

A internet é uma ferramenta, que tem sido utilizada pelos programadores no desenvolvimento dessa arquitetura, uma vez que encurta distâncias e facilita os processos de comunicação, além de favorecer o intercâmbio de informações, podendo assim, o servidor estar localizado em qualquer lugar.

Nesse contexto, destacamos os Sistemas Renda Cidadã e Pró-Social, que serão analisadas no quinto capítulo, os quais foram arquitetados com essa estrutura, ficando o servidor na sede da Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social e os clientes nos diversos municípios do Estado de São Paulo, os quais são conectados em rede e as informações do servidor e consultas dos clientes são realizadas através internet.

Neste capítulo, contextualizamos os sistemas de informação com a aplicação da informática e as telecomunicações na organização e gestão dos processos de trabalho e alguns conceitos utilizados no arquetamento de sistemas, contribuindo para o entendimento dessa dissertação.

No capítulo seguinte serão destacadas algumas modalidades de administração das políticas brasileiras, sobretudo, com a incorporação das

tecnologias de informação. Além de contextualizar o surgimento e a apropriação de sistemas utilizados pela política de Assistência Social, destacando os equipamentos utilizados, dificuldades, vantagens e, sobretudo, a intencionalidade da utilização destas ferramentas.

3 SISTEMA DE PROTEÇÃO SOCIAL NO BRASIL

Neste capítulo apresentaremos algumas características das modalidades de administração das políticas sociais brasileiras em cada período e as mudanças, que ocorreram a partir da década de 90, com a incorporação das tecnologias de informação. Logo após, contextualizaremos a incorporação das Tecnologias de Informação na Política de Assistência Social, através da utilização de sistemas de informação. É importante destacar, que esta incorporação deu-se tardiamente e foi impulsionada, sobretudo, para evitar a duplicidade dos beneficiários dos Programas de Transferência de Renda e para realizar o controle social, assim como a Previdência Social, área esta que iniciou a informatização, seguida posteriormente pela saúde e educação.

3.1 FINAL DO SÉCULO XIX A 1946

No final do séc. XIX, as grandes cidades tiveram um crescimento de sua população. A cidade de São Paulo, particularmente, foi afetada pelo crescimento da lavoura cafeeira, que trouxe como conseqüência o aumento da população urbana, em virtude da vinda de imigrantes estrangeiros. O aumento da mão-de-obra estrangeira constituiu no final do século e no início da República o maior contingente de trabalhadores assalariados, tanto nas fazendas, como na indústria urbana, os quais viviam em situação de pauperismo.

Em decorrência dessa situação foi criada, no Estado de São Paulo, a Hospedaria do Imigrante, que oferecia abrigo ao recém-chegado, medidas de higiene, vacinação, dentre outros. Outra forma de sobrevivência dessa parcela da população acontecia através dos trabalhos ambulantes com a venda de objetos ou através da prestação de serviços. (MESTRINER, 1992)

Essa situação levou esses trabalhadores a se organizarem em sistemas de socorro mútuo, fortalecendo a capacidade organizativa dos trabalhadores, surgindo várias federações e confederações de operários, além de

articular greves como as de 1917 e 1919, as quais foram coibidas através da repressão policial. (MESTRINER, 1992)

Em 1919 foi implantada a primeira medida ampla de legislação social, a Lei nº 3.724, responsabilizando as empresas pelos acidentes de trabalho. Logo após, em 1923, foi promulgada a Lei Eloi Chaves, a qual criava as Caixas de Aposentadorias e Pensões para os Ferroviários, consagrando-as na Constituição de 1934, como importantes instrumentos de proteção social. Para BALERA (1989):

[...] esta Constituição, embora de duração efêmera, é considerada um dos mais avançados sistemas de proteção social que já se instituiu no Brasil. Introduce um sistema de financiamento já com os três parceiros no custeio da Previdência (União; empregadores e empregados), regra esta que se manterá em todas as seguintes leis. Estabelece assim a co-responsabilidade dos integrantes e amplia significativamente os recursos. A proteção agora mantida por esta contribuição tríplice passa ao 'status' de seguro, com duas importantes características – a obrigatoriedade da contribuição e a gestão estatal do sistema. Sai-se assim do estágio primitivo da proteção, de 'Socorro Público' concedido ao cidadão pelo Estado, ingressando na etapa do seguro social. (apud MESTRINER, 1992 p.52)

Esta Constituição criou também a Justiça do Trabalho e estabeleceu a incumbência da União, dos Estados e dos Municípios de assegurarem o amparo aos desprotegidos; à infância e à maternidade; de adotarem medidas para restringirem a mortalidade e morbidade infantil, dentre outros. (MESTRINER, 1992).

Antes da década de 1930, predominou no Brasil o modelo agro-exportador, tendo como principal produto o café. Logo após, esse modelo combinou-se com a gradativa implantação de um modelo industrial, ocasionando mudanças sociais e políticas, impulsionadas, sobretudo, pelo êxodo rural. Por outro lado, as características econômicas (industrialização) e político-sociais (oligarquia agrária), presentes no Governo Vargas, contribuíram para o surgimento de políticas sociais, que respondessem às questões sociais de forma orgânica e sistemática, reguladora das relações entre capital e trabalho. (COSTA, 1998).

Entretanto, embora mudanças ocorressem no sistema de proteção social, a pobreza era perpetuada e o Estado agia empiricamente, sem definir uma política global, articulada e voltada efetivamente para as necessidades do trabalhador. Conforme afirma Nogueira (1998, p.29).

Na realidade material, na política e nas mentes, o Brasil mudava. No entanto, em certa medida, continuava o mesmo: a democracia não avançava, as massas permaneciam à margem das decisões e os seculares problemas nacionais – miséria, concentração da propriedade agrária, dependência externa, profunda desigualdade regional e social – restavam intocados ou eram dramaticamente agravados. O confronto entre duas épocas – a da velha República latifundiária dos coronéis e a do novo país do Estado, da indústria e dos trabalhadores –, embora dinamizasse a sociedade e exigisse a redefinição do sistema de poder, não se concluiu com a eliminação radical de seu pólo mais atrasado: mais uma vez seria encontrado um compromisso, um acordo mediado pelo Estado entre as velhas e as novas elites.

Na década de 1930 iniciou-se a fase do pleno amadurecimento do Estado, o qual se organizou e efetivou como instituição político-jurídico-administrativa. A partir disso, passou a conceber o desafio de criar uma administração pública moderna, burocrática, sintonizada com os ideais do país, que desempenhasse papéis relevantes na regulamentação econômica, no incentivo ao crescimento industrial e que atendesse as demandas sociais crescentes. Dessa forma, a administração pública passou a ganhar foros de instrumentalidade do Governo, com o intuito de conduzir eficientemente os negócios públicos. (NOGUEIRA,1998)

Com o objetivo de realizar a modernização administrativa foi criado o Departamento Administrativo do Serviço Público-DASP, em 1937. Nos primórdios, a administração pública sofre a influência da teoria da administração científica de Taylor, tendendo à racionalização mediante a simplificação, padronização e aquisição racional de materiais, revisão de estruturas e aplicação de métodos na definição de procedimentos. Registra-se que, nesse período, foi instituída a função orçamentária, enquanto atividade formal e permanentemente vinculada ao planejamento.

No que diz respeito à administração dos recursos humanos, o DASP representou a tentativa de formação da burocracia nos moldes weberianos, baseada no princípio do mérito profissional. Entretanto, embora tenham sido valorizados instrumentos importantes à época, tais como o instituto do concurso público e do treinamento, não se chegou a adotar consistentemente uma política de recursos humanos, que respondesse às necessidades do Estado. O patrimonialismo (cujas modalidades administrativas a gestão pública burocrática tentava combater), embora

em processo de transformação, mantinha ainda sua força no quadro político brasileiro. O coronelismo dava lugar ao clientelismo.

Na década de 40, o desenvolvimento social passou a figurar nos discursos governamentais como um dever do Estado; já os empresários passaram a articular uma ação direta junto aos trabalhadores, surgindo em 1942 o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), inaugurando o trabalho voltado para a especialização da força de trabalho frente às necessidades das indústrias em expansão.

A proteção ao trabalhador com vínculo formal vai permanecer centralizada no nível federal, sobretudo, nos Institutos de Aposentadorias e Pensões–IAPS.

As políticas de saúde eram voltadas para a contenção de doenças, desenvolvendo a “política de doenças”. As verbas destinadas para o investimento na saúde eram manipuladas pelos deputados, como espaço de políticas de apadrinhamento a determinadas doenças. (MESTRINER, 1992)

No plano Federal surgiram serviços como: Serviço de Assistência Médica Domiciliar de Urgência; Programa Materno-Infantil; Serviço Social do Comércio–SESC; Serviço Social da Indústria-SESI. Entretanto, essa assistência mais especializada era destinada apenas aos os trabalhadores que possuíam melhores condições econômicas. Para o atendimento às classes pauperizadas que não tinham acesso aos serviços de qualidade, restava apenas à rede de filantropia. (MESTRINER, 1992)

Em 1943 instituiu-se a CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), que passou a regular as relações de trabalho e subordinou a organização sindical ao Estado, sob a perspectiva da cooptação e o controle permeado pelo populismo.

Em outubro de 1945, com a queda de Vargas, o DASP passou por um profundo processo de reestruturação, que resultou no seu parcial esvaziamento. A partir de então, suas funções assumiram um caráter de assessoria, exceto no tocante à seleção e aperfeiçoamento de pessoal, área em que se manteve como órgão executor.

Percebemos, então, que embora a década de 40 fosse marcada por alguns avanços, a proposta do Departamento Administrativo do Serviço Público–DASP não se completou, pois dele não nasceu à administração pública moderna, ágil, eficiente e eficaz.

[...] o Dasp foi vitimizado por seus próprios defeitos. 'A reforma', escreve uma analista do período, 'pretendia realizar demasiado em pouco tempo; tentou ser, ao mesmo tempo, global e imediata, em vez de preferir gradualismo e seletividade'. Além do mais, deu mais ênfase a controles, não a orientação e assistência. (NOGUEIRA, 1998, p. 97)

[...] o Dasp, na verdade, 'não pôde imprimir à administração pública brasileira senão falsas medidas de eficiência e não impediu o exagerado crescimento de um corpo burocrático cético, mas disciplinado e mal pago' (CUNHA apud NOGUEIRA, 1998, p.97).

Com o fim da Segunda Guerra Mundial (1945) e com o processo de redemocratização vieram também as reformulações constitucionais, inclusive no Brasil. No dia 18/09/1946 a Assembléia Constituinte promulgou a Nova Constituição, nela recuperou-se os direitos da gestante a repouso antes e depois do parto e incluiu a assistência sanitária, hospitalar e médico-preventiva ao trabalhador e à gestante, assistência aos desempregados e previdência mediante contribuição, em favor da maternidade etc. (MESTRINER, 1992)

Esse período foi marcado pela centralização do poder no governo federal, inibindo e restringindo a participação popular e toda forma de controle democrático. O governo se preocupava mais com os trabalhadores que se organizavam em sindicatos. Já as ações de amparo social ficavam sob responsabilidade exclusiva das entidades sociais e das primeiras-damas. O amparo social era dirigido a todos aqueles, que não conseguiam garantir sua sobrevivência pelo trabalho ou pelo apoio familiar, os quais eram vistos como incapazes de afirmar seus próprios interesses e de se organizar politicamente.

3.2 PERÍODO 1946 A 1964

Com o final da Segunda Guerra Mundial e o crescente predomínio dos Estados Unidos no controle do mundo "ocidental e cristão", se enfraquece a tendência centralizadora do Estado nacional e a liderança de Getúlio Vargas diminui bastante.

Esse contexto fez com que o período seguinte, de 1946-1964, fosse um governo mais descentralizado, ficando conhecido como redemocratização ou

República Populista. A Constituição Federal de 1946 desconcentrou o poder que estava na esfera federal e abriu uma maior participação para os governos estaduais no campo legislativo e executivo. Mesmo assim, os governos estaduais e locais continuavam submetidos e subordinados às decisões federais, que tocava o projeto desenvolvimentista, especialmente durante o mandato do presidente Juscelino Kubitschek.

O mandato deste presidente foi marcado pelo nacionalismo econômico. Juscelino Kubitschek promoveu o desenvolvimento econômico e acelerou a modernização; implantou em 1955 a indústria automobilística; construiu uma extensa rede rodoviária; transferiu a capital federal, anteriormente instalada no Rio de Janeiro, para Brasília; implantou grandes usinas hidrelétricas; dentre outras obras, as quais foram realizadas sem considerar as possíveis conseqüências. (SPOSATI, 2003)

A participação popular passou a ser garantida pelo voto universal e secreto; assim, o direito de votar foi um reconhecimento de que os interesses dos trabalhadores, das mulheres e também dos pobres poderiam fazer parte da cena política brasileira. Por isso, os governantes preocupavam-se cada vez mais em falar a linguagem do povo, chegar mais perto das suas demandas.

As pressões populares pelo voto, greves e movimentos estudantis levaram o Estado a se responsabilizar por áreas, que até então não eram consideradas de sua responsabilidade.

Em decorrência, surgiram os programas de alfabetização, de formação de mão-de-obra, formação social e desenvolvimento comunitário, os quais se limitaram ao atendimento de um pequeno percentual da população demandatária. (MESTRINER, 1992)

Logo, sob a intenção de provocar a integração de indivíduos e grupos no mercado de trabalho, as instituições sociais passaram a desenvolver uma política mais ativa junto aos trabalhadores, reforçando o papel paternalista do Estado, além de reproduzir idéias de organismos internacionais como da Organização das Nações Unidas (ONU), que passaram a interferir nas políticas sociais, as quais se reduzem a um conjunto de decisões setoriais da educação, saúde, habitação, previdência e assistência social, sem modificar o caráter emergencial. (MESTRINER, 1992).

Também, nessa década, as políticas sociais ampliaram-se através da concessão de benefícios. Isso, uma vez que trabalhadores, em decorrência da precária situação de vida as quais eram submetidos, pressionavam o Estado a se manifestar quanto a tais políticas. Segundo Vianna *apud* Rodrigues (2005, p.19), “os benefícios sociais integram, geralmente, uma rede burocrática clientelista que instrumentaliza a cooptação, estimula a corrupção e cria os entraves a qualquer reforma que pretende impor medidas universalizantes ou minimizar privilégios”.

Cabe ressaltar ainda, que nesse momento as atividades de promoção social passaram a absorver a prática e a teoria dos profissionais de Serviço Social, sendo desenvolvida através da expectativa de desenvolvimento social e do sonho de concretizar o Estado de Bem-Estar Social, através do cientificismo e da sofisticação técnica. (SPOSATI, 2003)

Embora na década de 1950, o governo tenha promovido o desenvolvimento econômico e incentivado a modernização, este período não foi particularmente pródigo em avanços no plano da administração pública ou no aparelhamento técnico do Estado. Seu ponto positivo foi a consolidação de uma política favorável ao planejamento econômico e à necessidade de se adotar o planejamento das políticas na órbita governamental.

[...] entre 1951 e 1963, a ‘maior parte dos esforços de reforma administrativa não logrou aprovação formal. Apesar disso, durante aquele período, desenvolveram-se diversos estudos, que acabaram resultando em medidas concretas no campo da organização e do funcionamento governamentais. Alguns desses estudos (1951-1953) referiam-se a um realinhamento e a um reagrupamento geral de departamentos executivos (ministérios), conselhos e comissões; a descentralização gerencial em todos os níveis, com o fortalecimento do papel dos ministros na relação com o primeiro mandatário; e a uma revisão completa dos procedimentos contábeis e de auditoria’. Projetos de reforma administrativa chegariam a ser enviados ao Congresso, mas não seriam aprovados, servindo tão-somente de base para futuras tentativas reformadoras. (WAHRLICH *apud* NOGUEIRA, 1998, p. 119)

Em função da influência externa, os primeiros anos da década de 1960 se caracterizaram por fortes movimentos de denúncia aos modelos e programas importados, da dependência dos países estrangeiros. O nacionalismo,

ainda, é estimulado pelas propostas desenvolvimentistas e promove a criação e o aperfeiçoamento de tecnologias próprias e a valorização da cultura nacional.

Em decorrência da crise política, com renúncia de Jânio Quadros em 1961, o vice-presidente João Goulart assumiu a presidência num clima político adverso. O governo de João Goulart (1961-1964) foi marcado pela abertura às organizações sociais, estudantis, organizações populares e trabalhadores ganharam espaço, o que passou a preocupar as classes conservadoras como, os empresários, banqueiros, Igreja Católica, militares e classe média, os quais temiam que o Brasil passasse para o lado socialista. Este estilo populista chegou a gerar até mesmo preocupação nos EUA. Os setores conservadores aproveitaram a intranqüilidade do governo João Goulart para criar um clima de anticomunismo histórico.

Os partidos de oposição, como a União Democrática Nacional (UDN) e o Partido Social Democrático (PSD), acusavam Jango de estar planejando um golpe de esquerda.

João Goulart defendia as Reformas de Base, através de mudanças radicais na estrutura agrária, econômica e educacional do país. Em virtude dessas idéias, os conservadores organizaram uma manifestação contra as intenções de João Goulart, aumentando a cada dia, o clima de crise política e as tensões sociais.

No dia 31 de março de 1964, tropas de Minas Gerais e São Paulo saem às ruas. Para evitar uma guerra civil, Jango deixa o país refugiando-se no Uruguai. Os militares tomam o poder. Em 9 de abril é decretado o Ato Institucional Número 1 (AI-1). Este cassa mandatos políticos de opositores ao regime militar e tira a estabilidade de funcionários públicos.

Portanto, o movimento militar de 1964 rompeu com o ciclo democratizante instalado pela Constituição de 1946, desarticulando os instrumentos de pressão e desmobilizando todos os movimentos de defesa das classes populares. (MESTRINER, 1992).

3.3 PERÍODO ENTRE 1964 E 1985

Com a instauração da Ditadura Militar em 1964, inicia-se um novo ciclo de acumulação do capital, através da associação entre os segmentos da

burguesia nacional e dos capitais estrangeiros e pela violenta repressão às manifestações democrático-populares. Esse período foi marcado por um Estado empresário, regulador, que se destacava através do crescimento econômico, e que negava ao cidadão o direito de usufruir dessas conquistas. (MESQUITA, ABEPSS, CO-171).

Nesse período ocorreu, um aumento na desigualdade social, em decorrência da má distribuição de renda provocada por diversos fatores, o que acarretou a pauperização das classes assalariadas e levou miséria a uma grande parte do proletariado. (COSTA, 1998)

Reforça-se o processo de internacionalização e modernização. Constrói-se uma tecnoburocracia estatal, privilegiando principalmente o planejamento. 'A contenção salarial, é acentuada pelo desmantelamento da coalização política então existente, assim como pela intervenção nos sindicatos'. (OLIVEIRA, 1984) A potenciação da acumulação pautará, portanto, as ações do Estado, que continuará aumentando a hoje denominada dívida social para com a população brasileira' (SPOSATI, 1988). As políticas sociais assumem cada vez mais o caráter assistencialista, combinando-se a assistência à repressão. (*apud* MESTRINER, 1992, p. 67)

Outro agravante é que a elaboração dos benefícios, programas e projetos destinados à população, que ocorria em gabinetes com racionalismo técnico, que através da aparência redistributiva, pretendia criar condições favoráveis para a acumulação capitalista. (MESTRINER, 1992)

A década de 70 se caracterizou pela expansão acelerada da economia, resultando no chamado "milagre econômico". Os primeiros anos desta década se caracterizaram pela necessidade de investimento no desenvolvimento, onde o trabalhador foi explorado, aumentando as desigualdades sociais. (MESTRINER, 1992)

Entretanto, em meados dos anos de 1970, registrou-se uma profunda crise no modo de produção capitalista, apresentando os primeiros sinais de um longo período recessivo, sendo obrigada a pensar em estratégias para reestruturar o modo de produção. (FÁVARO, 2003)

Na década de 1970 e seguintes, os governos centrais, através de seus burocratas técnicos e teóricos, explicitam a necessidade de sanar essa fissura através da implementação do Projeto Neoliberal. Ao mesmo tempo, a crise presente

na base material impulsionou o avanço científico e tecnológico, abrindo condições significativas para a reestruturação na produção. Efeitos imediatos do processo de reestruturação ocorreram principalmente na área da microeletrônica. Estas novas implementações do campo científico e tecnológico criaram condições essenciais para que o processo de globalização, historicamente determinado, apresentasse novos desafios para a classe que domina, aumentando, ao mesmo tempo, em grau quantitativo e qualitativo, a exclusão social. (BATISTA, 1999, p. 64).

Ainda conforme NOGUEIRA (1998, p.110)

[...] Como se não bastasse, houve o impacto da crise recessiva iniciada na própria fase inaugural da abertura, entre 1973 e 1974, e a marcha progressiva da inflação; com isso, o País ingressou numa espécie de guerra de todos contra todos fundada na desvalorização do trabalho e do investimento produtivo em benefício da especulação e da 'esperteza'.

Isto posto, a política social direcionou-se para o chamado exército de reserva, sendo uma justificativa para o crescimento do Estado. Esta situação cria um grande número de organismos de Saúde e Assistência Social, burocratizando e complexificando o atendimento no nível federal, estadual e municipal.

Esta foi a década da expansão de numerosos programas sociais como complementação alimentar – PRONAM, casas populares – BNH-PLANHAP, creches, dentre outros.

A assistência social e a saúde seguem então sua trajetória de política governamental ambígua e nebulosa. Vão deixando de ser simplesmente 'filantropia', 'fazendo parte cada vez mais da relação social de produção e a modificando, como tem sido demonstrado historicamente'. O Estado vai criando um aparato burocrático pesado, que acaba consumindo mais recursos com sua máquina administrativa e exercendo cada vez maior seletividade junto ao usuário. (OLIVEIRA *apud* MESTRINER, 1992, p. 73)

O investimento nos programas sociais é uma estratégia dos organismos financeiros Internacionais, como o Banco Mundial e o Fundo Monetário Internacional, os quais justificam a retração estatal na esfera do bem-estar social como o melhor caminho para chegar à equidade, pois ao poupar recursos de

programas universais, o Estado pode utilizá-los para subsidiar os pobres com programas sociais básicos.

Para tanto, são criados serviços, programas e projetos para cada necessidade, seguindo a lógica do retalhamento social, através de uma prática setorializada, fragmentada e descontínua como a que vivenciamos até hoje. Além dessa situação, o Estado repassa a execução de seus programas à rede de filantropia privada, através de convênios, configurando a atenção do Estado ao “social” a partir daí. (MESTRINER, 1992)

Em 1977 é criado o SINPAS–Sistema Nacional de Previdência Assistência Social e Saúde, estendendo-se a cobertura previdenciária à quase toda população urbana e parte da população rural. Junto com ele é criado também, o CIC–Comissão Interministerial de Consulta, aproximando o Ministério da Previdência e Assistência Social e o Ministério da Saúde. (MESTRINER, 1992)

Nesta década aprofunda-se a crise na saúde e a necessidade de extensão da assistência social. Essa situação fez com que os profissionais dessas áreas passassem a rever suas propostas de ação, fortalecendo o movimento dos sanitaristas, com vistas a uma proposta de descentralização da saúde e o serviço social volta-se à prática social, dirigida para a transformação das condições opressivas de vida da população pauperizada. (MESTRINER, 1992).

[...] Como se sabe, os sucessivos governos militares promoveram um inegável desenvolvimento capitalista no País, mas não foram competentes para diminuir a miséria e a desigualdade social, nem para libertar a economia de seus crônicos problemas e de sua dependência. Ao invés disso, reproduziram os traços mais perversos da história nacional e criaram muitas outras mazelas. Estimularam a fragmentação da sociedade em compartimentos estanques, presos a interesses particularistas e desejosos de um diálogo direto com o Estado, sem a mediação de partidos ou instituições representativas. Ajudaram a desvalorizar a política e a democracia, exacerbando os piores traços da história nacional. (NOGUEIRA, 1998, p.109-110)

Os anos 1980 foram marcados pelo aumento da inflação e do desemprego. Naquele momento o Estado passou a se concentrar na administração da dívida externa. Essa dívida fez com que o governo se comprometesse com o Fundo Monetário Internacional, acordando da ilusão do “milagre econômico”, o que

levou a classe média a um processo de empobrecimento acelerado e os mais pobres à situação de miserabilidade. (MESTRINER, 1992)

Dessa forma, até a promulgação da Constituição Federal de 1988, a proteção social em nosso país se caracterizou por oferecer apenas o Seguro Social ao trabalhador formal, reduzida apenas a situações de vulnerabilidade estritamente pessoais como doença, velhice, invalidez, morte; sem reconhecer que as necessidades de proteção são coletivas e resultado do direcionamento que se tem dado às relações de produção, num sistema de capitalismo selvagem. (MESTRINER, 1992) E ao “exército de reserva” é fornecido apenas o atendimento emergencial, descontínuo, seletivo e em caráter de benesse. Logo, o nivelamento, a universalização se fez “por baixo”, ou seja, em função do arrocho salarial e da situação econômica do país, os trabalhadores previdenciários é que se aproximaram dos trabalhadores assistidos, ao ponto de que hoje ambos necessitam da assistência social. (MESTRINER, 1992)

3.4 PERÍODO DE 1986 ATÉ OS DIAS ATUAIS

Com o passar do tempo, o regime militar foi se desgastando, sobretudo pelas pressões populares e pela crise de legitimidade, desaguando finalmente nas complicações do processo de escolha do primeiro presidente civil depois do golpe. Em 1982, a eleição direta dividiu as forças políticas do país, ficando de um lado o governo federal nas mãos dos militares e do outro, grande parte dos governadores eleitos que fazia oposição à ditadura. Essa força política em favor da descentralização foi uma conquista registrada na Constituição Federal de 1988.

A partir da Constituição Federal de 1988 os governos estaduais e municipais passaram a ter autonomia de decisão em assuntos administrativos, legais e fiscais, ou seja, passaram a tomar decisões administrativas, criar suas leis e, principalmente, arrecadar impostos dentre eles o IPTU.

Com a aprovação desta legislação, a assistência social passou a fazer parte do tripé da seguridade social, tornando-se responsabilidade do Estado e direito do cidadão, assim como a Saúde e Previdência Social. Entretanto, este aparato jurídico não foi capaz de superar as ações descontínuas, assistemáticas e

sem impacto ou efetividade da assistência social, permanecendo ainda na década de 1990, como uma política secundária, sem visibilidade política, sem orçamento legalmente definido, com caráter seletivo, fragmentado e focalizado no enfrentamento à pobreza. Ao contrário da Saúde, a qual possui um orçamento estabelecido e da Previdência Social, que beneficia aquele que possui condições para contribuir.

O país entraria nos anos 90 vivenciando um novo surto de reformismo quantitativo. Tanto no plano federal quanto no estadual e municipal, os governos começariam a agir impulsionados pelas dificuldades de financiamento do setor público e pelo vagalhão antiestatista, passando a dramatizar a questão administrativa e a enfatizar a necessidade de cortes, ajustes e redução de despesas. As plataformas 'minimalistas', porém, quando postas em execução conseguem apenas produzir desorganização e desconfiança. Fracassam de modo retumbante. Por falta de maior sentido prático e de um marco teórico-ideológico mais consistente, os discursos reformadores dessa fase acabariam por se reduzir a mero doutrinário. (NOGUEIRA, 1998, p. 116)

Contudo, a assistência social não foi incluída no tripé da seguridade social por acaso, mas, sim devido a situações concretas, as quais obrigaram o governo a tomar algumas medidas, conforme infracitado por Battini (2002, p.59).

- Aumento descompassado da pobreza;
- Com pesquisa detectou-se que a pobreza é um problema social e não individual;
- Ameaça que a massa empobrecida poderia representar para a política, para a economia e para o sistema capitalista;
- O socialismo em franca expansão no pós-guerra;
- Movimentos reivindicatórios e organizações sociais, produções intelectuais, obrigando o Estado a comprometer-se com uma proteção incondicional.

A inserção da assistência social no campo do direito remete a várias questões, dentre as quais destaca-se o clientelismo como sendo um processo marcante na operação da assistência social. (YASBECK, 1999).

O clientelismo perpassa toda a história política brasileira, implica, necessariamente, o estabelecimento de vínculos pessoais e até afetivos, através dos quais são efetuadas trocas entre sujeitos de poder desigual. Assim, pressupõe o

intermediário que (este pode ser o governo, representantes políticos, funcionários públicos, lideranças comunitárias...) o controle sobre fontes de recursos e benefícios e a capacidade de manipulação de expectativas se constituem em elementos essenciais para a reprodução das relações clientelistas.

Assim, a ruptura do clientelismo, por uma política mais universal, defronta-se com questões políticas e estruturais, sobretudo num contexto de crise social, política e econômica, em que o aumento das demandas e a redução de recursos para a assistência social propiciam as relações clientelistas. Estas, historicamente, têm viabilizado o acesso aos programas, serviços, projetos e benefícios desta política organicamente vinculada ao campo do privado.

Nesse contexto, com a promulgação da Constituição de 1988, iniciou-se posteriormente, o processo de regulamentação das Leis Orgânicas das áreas que compreendem a Seguridade Social.

Conseqüentemente, a regulamentação da assistência social, no Brasil, ocorreu em primeiro lugar através da lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993 (Lei Orgânica da Assistência Social), seguido da Norma Operacional Básica – NOB editada em 1997 que conceituou o sistema descentralizado e participativo, ampliou o âmbito de competência dos governos Federal, municipais e estaduais e institui a exigência de Conselho, Fundo e Plano Municipal de Assistência Social para o município poder receber recursos federais. Através da nova edição da NOB em 1998, a qual passou a diferenciar serviços, programas e projetos; ampliou as atribuições dos Conselhos de Assistência Social; e criou os espaços de negociação e pactuação - Comissões Intergestora Bipartite e Tripartite, que reúnem representações municipais, estaduais e federais de assistência social. E por fim, com NOB/SUAS – 2005, a qual disciplina a operacionalização da gestão da Política de Assistência Social, conforme a Constituição Federal de 1988, a LOAS e legislação complementar aplicável nos termos da Política Nacional de Assistência Social de 2004, sob a égide de construção do SUAS, abordando, dentre outras coisas: a divisão de competências e responsabilidades entre as três esferas de governo; os níveis de gestão de cada uma dessas esferas; as instâncias que compõem o processo de gestão e controle dessa política e como elas se relacionam; a nova relação com as entidades e organizações governamentais e não-governamentais; os principais instrumentos de gestão a serem utilizados; e a forma da gestão financeira, que considera os mecanismos de transferência, os critérios de

partilha e de transferência de recursos (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome).

Paralelamente, a assistência social enquanto política pública garantida em lei inova ao afirmar seu caráter de direito não contributivo, ao apontar a necessária contribuição entre o econômico e o social e ao apresentar um novo desenho institucional para esta política. (YASBEK, 2004).

Entretanto, de uma maneira geral, a Assistência, assim como as demais políticas sociais, é secundária no orçamento do Estado, sendo esta a primeira a sofrer cortes nos momentos de crise fiscal. Tal lógica denota o caráter de um modelo que, privilegiando o mercado, aciona a assistência social como uma estratégia para preservá-lo.

Logo, é em torno da noção de pobreza absoluta que a Assistência Social se realiza, exigindo apenas ações pontuais e esporádicas, ocasião em que é previamente calculada para pressionar o indivíduo a buscar outras formas de sobrevivência ou entrar no mercado de trabalho.

Nessa perspectiva, os programas sociais a partir da década de 1990 passaram a ser administrados pelo princípio da alta rotatividade, deslocando para o indivíduo a responsabilidade de superar riscos sociais. Logo, não são geradas garantias sociais, mas permanências de acesso, as quais são estabelecidas sem a perspectiva de consolidação de direito, pois o acesso é por um tempo determinado: um ano, dois anos e não como um direito permanente. (SPOSATI, 2002)

A linguagem dos direitos tem indubitavelmente uma grande função prática, que é emprestar uma força particular às reivindicações dos movimentos que demandam para si e para os outros a satisfação de novos carecimentos materiais e morais; mas ela se torna enganadora se obscurecer ou ocultar a diferença entre o direito reivindicado e o direito reconhecido e protegido. [...] Os direitos de que fala a primeira são somente os proclamados nas instituições internacionais e nos congressos, enquanto os direitos de que fala a segunda são aqueles que a esmagadora maioria da humanidade não possui de fato (ainda que sejam solene e retidamente proclamados) (BOBBIO, 1992, p.10)

Por isso, a assistência social convive com o caráter assistencialista presente ao longo da história brasileira e na relação com o usuário; até a própria atenção é vista como uma ajuda e através do valor da gratidão ocorre à vinculação dos assistidos ao titular das ações de caráter assistencialista; isso possibilita a

retribuição eleitoral, portanto, os assistidos ‘devem’ ser submissos e dependentes, ‘não devem’ se organizar de forma autônoma e, muito menos, expressar demandas políticas como se sujeitos fossem. Como nos apresenta Sposati,

[...] os usuários são percebidos como pessoas que recebem um favor, portanto, devem algo a alguém. O benefício que se defende chamar de ‘**renda provisória**’ não é entendido enquanto direito destes indivíduos e dever do Estado, mas uma graça, uma benesse do poder público. Reitera-se que ‘beneficiário’ para o Programa é a pessoa ‘carente’ de renda para suprir sua segurança alimentar. (apud RIBEIRO, 2006, p.182-183, grifo do autor)

Dessa forma, sob a hegemonia neoliberal, grande parte dos programas estatais estão sendo substituídos por programas de transferência de auxílio financeiro, o que possibilita o consumo dos beneficiários; aliando uma política de mercado a uma condição de provisão social, permitindo que os novos consumidores, antes indigentes passem a ter por um determinado tempo, crédito para consumirem produtos onde vivem. No Brasil, os Programas de Renda Mínima têm sido difundidos através dos programas: Bolsa-Escola; Vale-Gás; Bolsa-Família, dentre outros. (SPOSATI, 2002).

Conseqüentemente, apesar das políticas públicas serem organizadas através de normas e diretrizes nacionais específicas e, dentre elas a de assistência social, que a partir de 2005 passou a ser organizada através da Norma Operacional Básica–NOB/SUAS, conforme já explicitado, estas não eliminam a pobreza, uma vez que a pobreza decorre de condições estruturais, sendo um instrumento de reprodução social do capital, com intenção apenas de “aliviar a pobreza”.

Outro ponto a ser destacado é que com a flexibilização da produção e o uso das novas tecnologias no contexto da globalização, o Estado assim como as empresas deflagram um processo de reorganização para se tornarem mais enxutos, mais eficazes. Isto ocasionou por um lado, a expectativa de maior eficácia dos serviços prestados; maior agilidade no atendimento e desburocratização dos processos de trabalho. Por outro lado, abrindo caminho para a retração nas políticas sociais e para as novas formas de enfrentar as desigualdades sociais, uma vez que atinge direitos trabalhistas conquistados e aumenta o número de desempregados.

Na década de 1990 a racionalização dos recursos financeiros, empregados nas políticas sociais, passou a ser cada vez maior e, para isso, o emprego das tecnologias de informação veio a fornecer uma resposta aos interesses políticos e econômicos engendrados pela mundialização, uma vez que garantia rapidez e precisão para atender um mercado cada vez mais amplo e flexível do capital; além de contribuir para evitar duplicidades de atendimento, exercendo controle sobre os beneficiados e, principalmente, reduzindo os gastos com o social.

A incorporação das tecnologias de informação não foi um mero procedimento técnico, a “substituição da máquina de escrever pelo processador de texto”. Esta tecnologia, nascida de necessidades específicas do complexo industrial militar da guerra fria, foi desenvolvida e adaptada pelo movimento do grande capital à sua necessidade de enfrentar a crise aberta a partir de meados da década de 1970. Trazia a marca da sua finalidade de racionalidade e economia de tempo de trabalho. Por essa razão, ao ser incorporado à gestão das políticas sociais, afetou o seu direcionamento e filosofias.

O desenvolvimento de grandes sistemas de informação supõe altos investimentos, que só passam a se justificar na montagem de sistemas nacionais centralizados, reforçando o controle da instância federal sobre as estaduais e municipais, exatamente na contramão dos princípios apregoados pela Constituição de 1988, que privilegiava a descentralização, democratização e controle social.

3.5 UTILIZAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL⁶

A Assistência Social no Brasil até 2002 estava a cargo da Secretaria de Estado da Assistência Social (SEAS), ligada à estrutura do Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS), sendo gerenciada tecnologicamente pela DATAPREV, empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social, a qual implantou o sistema de processamento de dados intitulado SIAFAS V2, desenvolvido na arquitetura Cliente Servidor, utilizando a linguagem de programação Delphi e Banco de Dados Oracle. (JÚNIOR; LIMA, 2007, p.57)

⁶ Na elaboração deste subitem utilizamos as informações do artigo de Júnior e Lima.

Este sistema foi importante por automatizar os processos; mas com relação aos diagnósticos extraídos da interpretação de relatórios de usuários e da própria utilização do sistema em ambientes internos à SEAS possuíam características que o definiam segundo LIMA (2007, p.58):

- Indisponibilização automática das informações aos estados e municípios (o acesso ao sistema sendo restrito aos servidores do Fundo Nacional de Assistência Social);
- Lentidão na alimentação e no processamento dos dados (entrada de dados realizada pela equipe do Fundo Nacional de Assistência Social, com digitação de grande massa de dados e possibilidade alta de ocorrência de erros);
- Tempo de resposta elevado (identificação de problemas constantes com o link de comunicação estabelecido entre SEAS/MPS e a DATAPREV);
- Restrição de acessos e consultas à base de dados no nível central da gestão.

Por conta disso, a SEAS/MPAS contratou uma empresa para o desenvolvimento e implantação de projeto denominado Rede Articulada de Informações para Gestão de Assistência Social, cujo primeiro produto foi finalizado no final de 2001, sendo imprescindível para apoiar a gestão do então Sistema Nacional de Assistência Social. O segundo produto foi criado com o intuito de produzir e implementar todos os sistemas necessários à gestão da assistência social, além de integrar as informações e conteúdo de interesses de todos os níveis de governo e sociedade civil, sendo importante para viabilizar o modelo de descentralização recomendado na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS).

Ainda LIMA (2007, p.58) aponta que a estrutura da Rede Articulada preconizava:

- Desenvolvimento de software utilizando a arquitetura em camadas;
- Portal disponibilizado na Web como acesso único às informações da Rede;
- Base de dados corporativa;
- Substituição do sistema SIAFAS V2 desenvolvido e mantido pela DATAPREV;
- Possibilidade de Atualização dos dados por parte dos estados e municípios diretamente no portal, via internet.

Ainda conforme os autores supracitados (p.61-62), esse projeto não foi concluído conforme havia sido idealizado, apresentando inúmeros problemas como:

- Deficiências no processo de migração da base de dados do SIAFAS V2 para a base de dados do SIAFAS web, produziram erros como registros duplicados e inconsistência;
- Tratamento de dados migrados pelo sistema efetivado de forma inconsistente, o que originou grande esforço operacional de ajustes realizados diretamente no banco de dados, para que alguns módulos funcionassem corretamente;
- Modelagem de dados com falhas conceituais como a não padronização dos tipos de dados;
- Ocorrência de erros no processamento de rotinas importantes utilizadas na transferência de recursos fundo a fundo, como registros de entidades sem padronização, gerando dados perdidos na base de dados; endereços incompletos; repasses com valores errados ou não efetuados no prazo correto;
- Ausência de regras para o cadastro de entidades, tais como: uma entidade poderia ser cadastrada com um mesmo CNPJ várias vezes no sistema, não havendo transparência para o usuário quanto a existência ou não da entidade no cadastro; qualquer entidade poderia ser cadastrada em um plano como proponente ou executora, não havendo qualquer regra padronizada de validação; entidades sediadas em um estado/ município poderiam ser cadastradas como participantes da rede executora de outro estado/município;
- Divergências conceituais, visto que o funcionamento do aplicativo não refletia as regras de negócio tal como ocorria na realidade;
- Documentação incompleta.

Esses problemas trouxeram diversas conseqüências⁷ para os anos de 2003 e 2004:

- Base de dados com informações desatualizadas que prejudicavam a tomada de decisões por parte dos Gestores;
- Necessidade de manter controles paralelos o que gerava considerável volume de trabalho operacional nas rotinas administrativas do MDS;
- Atrasos nas transferências de recursos fundo a fundo;
- Dificuldade na implantação de novas regras e sistemática de trabalho;
- Necessidade de constante intervenção técnica da equipe de sistemas para desfazer processamentos que geraram erros e/ou inconsistência nos dados.
- Processo de trabalho lento, complexo, e na maior parte do tempo pouco previsível.

⁷ REDE SUAS. Disponível em:<<http://www.mds.gov.br/suas/redesuas/1a-oficina-de-gestao-da-informacao/1a-oficina-de-gestao-da-informacao-em-assistencia-social>>acesso em 18 de jan.2008.

Em janeiro de 2004 foi criado o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome–MDS, o qual absorveu as competências do Ministério Extraordinário de Segurança Alimentar e Combate à Fome (MESA), do Ministério da Assistência Social (MAS) e da Secretaria-Executiva do Programa Bolsa-Família, além de todas as atividades de atendimento e suporte de informática, inclusive dos sistemas.

Nesse mesmo ano foi aprovada a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a qual traduziu o cumprimento das deliberações da IV conferência Nacional de Assistência Social, realizada em dezembro de 2003, em Brasília/DF, onde apontou como prioridade a construção e implantação do Sistema Único de Assistência Social–SUAS, requisito essencial da LOAS para dar efetividade à assistência social como política pública; definindo objetivos referente à gestão da informação, ao monitoramento e avaliação das ações. (BRASIL, 2004).

Dessa forma, a gestão da informação passa a ser entendida no contexto das políticas governamentais como uma estratégia tanto administrativa e financeira como de controle social da Política Nacional de Assistência Social, surgindo assim, a necessidade da criação de um sistema de informação que atendesse a essas necessidades, uma vez que o aplicativo SIAFASweb não seria capaz de suprir. Surgiu então, o SIAFAS emergencial tendo como objetivo:

- Detecção e correção das principais rotinas que apresentavam erros na inclusão / alteração de dados;
- Levantamento e correção das inconsistências existentes na base de dados;
- Adaptação ao sistema a novas regras de negócio, conforme mudanças na legislação;
- Correção de dados incompletos quando da migração de dados do sistema Sifas v2;
- Absorção por parte do MDS das rotinas / regras implementadas no sistema de forma a tornar possível a correção de problemas e novas implementações;
- Necessidade de reconstrução de várias rotinas essenciais para o funcionamento do sistema. (REDE SUAS. Disponível em:<<http://www.mds.gov.br/suas/redesuas/1a-oficina-de-gestao-da-informacao/1a-oficina-de-gestao-da-informacao-em-assistencia-social>>acesso em 18 de jan.2008)

Esse sistema conseguiu eliminar a maioria dos problemas apresentados pelo SIAFASweb, mas não foi capaz de aprimorar o processo de

gestão e suprir as lacunas nesta área, sendo substituído pelo aplicativo SUASweb, o qual tinha como objetivo: (JÚNIOR; LIMA, 2007).

- Possibilitar o agrupamento das modalidades de intervenção em níveis de Proteção Básica e Especial de média e alta complexidade.
- Permitir aos municípios acesso ao preenchimento do seu Plano de Trabalho via internet, bem como o preenchimento dos dados relativos a sua rede executora para o ano de 2005.
- Implantação de novas regras de negócio e fluxo de trabalho para a integração entre os entes da federação. (REDE SUAS. Disponível em:<<http://www.mds.gov.br/suas/redesuas/1a-oficina-de-gestao-da-informacao/1a-oficina-de-gestao-da-informacao-em-assistencia-social>>acesso em 18 de jan.2008).

A construção e implantação do sistema SuasWeb foi marcada pelos seguinte desafios:

- Pouco tempo para a construção do sistema;
- Logística sofisticada para a distribuição de senhas para cerca de 4800 Municípios em gestão municipal;
- Grande desafio na montagem de uma central de atendimento para auxiliar os Municípios com dúvidas na utilização do sistema;
- Implantação de fluxos de validação dos planos municipais pelos estados o que gerou a necessidade de uma total reformulação do sistema;
- Quebras de paradigmas internos e externos ao MDS. (REDE SUAS. Disponível em:<<http://www.mds.gov.br/suas/redesuas/1a-oficina-de-gestao-da-informacao/1a-oficina-de-gestao-da-informacao-em-assistencia-social>>acesso em 18 de jan.2008)

Em 2005 com a aprovação da Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS) trouxe uma nova perspectiva voltada para a reestruturação dos aplicativos existentes e em produção com a adoção e desenvolvimento de novos aplicativos preparados para integrar-se com outros sistemas de informações, com o intuito de definir o campo de gestão da informação, do monitoramento e avaliação do SUAS.

As atividades relacionadas à tecnologia da Informação (TI) configuram hoje fatores decisivos por meio da qual a administração da informação e da informática pode e deve contribuir com as organizações, tendo como meta agilizar seus processos e acompanhar suas ações. Assim, a composição da aplicação da TI com o mandato de política pública da assistência social, desenvolvida na forma do SUAS, materializa uma circunstância inaugural na história de gestão dessa política pública no Brasil, tanto em nível governamental, como no da sociedade civil (que engloba ONGs, fóruns de discussão, conselhos e câmaras de pactuação que realizam, com sua atuação, a política de assistência social. (JÚNIOR; LIMA, 2007, p.69)

Para tanto, deve atuar sobre a gestão dos dados e dos fluxos de informação da assistência social definindo,

[...] estratégias referentes à produção, armazenamento, organização, classificação e disseminação de dados, por meio de componentes de Tecnologia de Informação, obedecendo padrão nacional e eletrônico. A NOB/SUAS reconhece institucionalmente a Rede SUAS como o sistema de informação do SUAS e especifica que essa deve ser suporte para 'a gestão, o monitoramento e a avaliação de programas, serviços, projetos e benefícios de Assistência Social contemplando gestores, profissionais, conselheiros, entidades, usuários e sociedade civil'. (JÚNIOR; LIMA; TAPAJÓS; BARRETO, 2007, p.88)

Nesse sentido, os atributos para a fundação da Rede SUAS foram determinados para alcançar e favorecer todos os envolvidos na operacionalização deste direito social em suas funções principais: os gestores, técnicos, conselheiros, rede executora, sociedade civil e usuários, favorecendo os processos de apropriação, reapropriação e agregação de valor às atividades em conformidade com as características do processo social e política onde se realiza. Essa consideração aponta para a centralidade da Rede SUAS como insumo de democratização e de mudança na cultura de gestão da política de assistência social. Logo, a utilização de Tecnologia da Informação e comunicação para o desenvolvimento de atividades de coleta, análise e síntese de informação, visando a geração de produtos de informação, é o objetivo geral da Rede SUAS, com os seguintes destaques:

- Gerar insumos para a construção da 'inteligência' da informação na área da assistência social através da construção de uma base de dados que integre as áreas-fim do MDS e outras áreas do setor público;
- Ofertar aos diversos atores sociais acesso fácil à informação;
- Construir aplicativos e subsistemas flexíveis, por meio dos quais seja possível um constante monitoramento e avaliação das políticas sociais;
- Disponibilizar funcionalidades com as quais se possa fazer exercícios de cenários para subsidiar a definição de novas diretrizes e políticas sociais;
- Introduzir o uso de funções que implementam o fluxo de informação de execução das políticas sociais;
- Introduzir funcionalidades que suportem o processamento de transações para a execução da política social;
- Implementar o fluxo de coleta de dados e informações sobre a política de assistência social da SNAS/MDS e Fundo Nacional de Assistência Social/SPOA, onde se considere dados financeiros, administrativos e metas da política de Assistência Social;
- Gerar tipologia padronizada de dados produzidos pelos setores de referencia;
- Favorecer a instalação de nova cultura de gestão com metodologias e rotinas operacionais automatizadas (substituindo a utilização de planilhas, tabelas e relatórios), e instalando a operação em rede;
- Disponibilizar dados e informações em ambiente Web para acesso de todos os envolvidos nas operações de gestão e controle social e sociedade em geral.⁸

Neste subitem procuramos detalhar brevemente a lógica, que definiu a incorporação das Tecnologias de Informação na Política Nacional de Assistência Social, a qual foi impulsionada pela urgência em sanar problemas de ordem administrativa para melhorar as condições de gestão de direito a esta política. (LIMA, 2007).

Entretanto, é interessante lembrarmos, que além dos sistemas nacionais de informação, existem os sistemas utilizados pelas outras instâncias de governo, ou seja, no âmbito Estadual e Municipal, que se apresentam conforme a proposta de governo, a realidade e necessidade de cada um.

No capítulo a seguir iremos descrever a Política de Assistência Social do Estado de São Paulo, destacando o Programa de Transferência de Renda – Renda Cidadã, uma vez que os sistemas que serão analisados no próximo capítulo foram criados, sobretudo, para administrar esse benefício.

⁸ JÚNIOR, Gilvan Coelho; LIMA, César Lúcio de; TAPAJÓS, Luziene; BARRETO, Fernanda. (2007, p.89-90).

4 PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O presente capítulo tem por objetivo expor a Política de Assistência Social do Estado de São Paulo, destacando a incorporação das ferramentas tecnológicas para o aprimoramento da gestão pública. Além de descrever os Programas de Transferência de Renda - Renda Cidadã e Ação Jovem existentes no Estado.

4.1 POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

O Estado de São Paulo é composto por 645 (seiscentos e quarenta e cinco municípios), com 40.484.029 habitantes. A renda domiciliar *per capita* média da população do Estado de São Paulo, em 2004, correspondia a R\$590,00, enquanto que a brasileira equivalia a R\$459,00. (SEADE)

O Estado possui como um dos seus desafios o combate à pobreza e garantir o acesso a bens e serviços aos cidadãos e grupos em situação de vulnerabilidade social e pessoal, conforme preconizado na PNAS/2004.

Para se enfrentar esse desafio, a Política de Assistência Social está sob a coordenação da Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social–SEADS, a qual foi criada em 1967 com nome de Secretaria de Promoção Social. Fornece apoio e repassa recursos aos municípios e determinadas organizações do terceiro setor; gerencia alguns Programas Federais como o Programa de Atenção à Criança, Programa de Apoio à Pessoa Idosa, Benefício de Prestação Continuada, Agente Jovem, Projeto Sentinela, dentre outros. Além de articular a Rede Social São Paulo, reunindo programas governamentais na área de assistência social, iniciativas das organizações do terceiro setor e das empresas, com o intuito de estimular a criação, estruturar e fortalecer redes locais, contribuindo para aprimorar o Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente.

Para desempenhar suas funções e se fazer presente nos 645 municípios, a Secretaria conta com 26 Diretorias Regionais de Assistência e Desenvolvimento Social – DRADS, as quais abrangem, em média, de 20 a 30

municípios e funcionam como interface com outras secretarias estaduais e políticas públicas.

Antes da descentralização da política de assistência social, a SEADS era responsável pela administração de diversos equipamentos, como creches e abrigos e executava diretamente vários programas e projetos. Com a municipalização, a execução desses programas e projetos passou a ser realizada através de convênios com os municípios e organizações do terceiro setor, os quais recebiam o repasse de verbas da Secretaria, conforme os Programas que optavam para atender as necessidades municipais.

Essa sistemática alterou o funcionamento da SEADS, uma vez que foi estabelecido um convênio para cada Programa, administrando assim, cerca de 3 mil convênios com municípios e organizações do terceiro setor. Entretanto, apesar disso, obtinham-se poucas informações sobre os resultados e impactos desses convênios junto a população atendida, uma vez que não era realizado o planejamento estratégico das ações previstas, limitando-se praticamente à prestação de contas das entidades e prefeituras.

Por conta disso a SEADS, em 2003, iniciou um processo de revisão organizacional, reavaliando processos, rotinas e sistemas de trabalho, com o intuito de aumentar sua eficiência; evitar sobreposições de benefícios para as mesmas famílias e acabar com a fragmentação das ações desenvolvidas, tanto pela SEADS como por outras secretarias, que atuavam na área social, além de torná-las conhecidas pelos gestores de cada iniciativa e pelo Governo do Estado.

Esse processo de revisão contribuiu para a criação do *Sistema Pró-Social*, um sistema informatizado que centraliza os dados sobre as ações sociais realizadas no Estado de São Paulo, formando uma base única de informações capaz de subsidiar a tomada de decisões por parte dos gestores dos programas e projetos. Esse é um dos sistemas cuja estrutura, fluxo operativo e funcionalidade detalharemos e analisaremos no próximo capítulo.

A partir de janeiro de 2004, os convênios mantidos pelo Estado foram reordenados no *Convênio Único de Proteção Social*. Passou-se, então, a firmar um único convênio com cada município do Estado e a co-financiar as ações sociais definidas pelos municípios em seus Planos Municipais de Assistência Social (PMAS), instrumento este indispensável não apenas para ter acesso às verbas

municipais, mas principalmente para induzir os municípios a planejar seus gastos na área de Assistência Social.

O Convênio Único modificou a rotina, tanto da SEADS quanto das Diretorias Regionais. Iniciou com a revisão do marco legal, que rege a assistência social, com o intuito de se avaliar os limites e possibilidades de aprimoramento gerencial e com o levantamento das ações financiadas pelo Governo Estadual e executadas pela SEADS.

Por conta disso, a Secretaria passou por uma reestruturação conceitual e administrativa e seus projetos foram substituídos pelo Programa de Proteção Social: Básica e Especial. Com relação à execução direta da Secretaria manteve-se apenas seus dois programas de transferência de renda: Renda Cidadã e Ação Jovem.

A proteção social básica tem como objetivos prevenir situações de risco, por meio do desenvolvimento de potencialidades, aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social, decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e/ou fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social.

A proteção social especial tem por objetivos prover atenções socioassistenciais a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras.⁹

O Convênio Único ampliou a autonomia do âmbito local na definição de suas prioridades e atividades, além de simplificar e desburocratizar a transferência de recursos do governo estadual para as ações municipais de proteção social.

Para os municípios e entidades, além de facilitar o planejamento de suas ações, significou precisão na data e no valor mensal recebido. Já para o Estado significou redução de custos e trâmites burocráticos e, principalmente, liberação dos recursos humanos e materiais da Secretaria para assumir suas funções estratégicas de apoio técnico e financeiro aos municípios.

⁹ Norma Operacional Básica – NOB/SUAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília. 2005. p.24

Os recursos distribuídos aos municípios obedecem a critérios técnicos e são definidos através do Índice Paulista de Vulnerabilidade Social (IPVS) criado pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (SEADE¹⁰), o qual mostra as condições de vida das famílias, através da renda, escolaridade, presença de crianças até quatro anos, etc. A Secretaria almejava, com isso, acelerar a redução da pobreza nas regiões menos desenvolvidas do Estado de São Paulo e premiar as prefeituras, que assumissem o compromisso de se unir ao esforço do governo estadual de que as necessidades da área social devem fazer parte das prioridades orçamentárias.

Outra alteração importante foi à criação pela SEADS de um formulário-padrão para os Planos Municipais (PMAS), com intuito de que todos os municípios, independentes do porte e das características de cada um, passassem a utilizá-lo. Antes do Convênio Único e do PMAS, os Planos de Assistência Social, conforme obrigatoriedade estabelecida no artigo 30 da Lei Orgânica da Assistência Social–LOAS eram meramente descritivos, com informações genéricas, imprecisas e sem organização dos dados.

Esse formulário passou a ser utilizado pelos municípios em 2004 e foi aprimorado em 2005, contando com as sugestões de técnicos e de gestores municipais. Posteriormente, o formulário passou a ser preenchido através da *web* mediante a aplicação PMAS-web, desenvolvida pela Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – PRODESP, da mesma forma que o Plano de Ação e do Demonstrativo Sintético a nível Federal (SUAS WEB).

Para utilizar essa aplicação (PMAS-web) cada município possui uma senha, de modo que apenas o gestor ou pessoa autorizada possa inserir e alterar dados no formulário on-line, tendo assim, segurança nas informações repassadas.

A utilização do sistema é obrigatória apenas para a assinatura do Convênio Único. Sendo assim, os municípios preservam sua autonomia para elaborar os Planos Municipais da forma mais conveniente.

O sistema compõe-se de cinco módulos, que contemplam informações cadastrais sobre o município e sobre a gestão municipal da assistência social, diagnóstico da realidade, apresentação dos programas e ações que o município se propõe a executar, instrumentos de monitoramento e avaliação,

¹⁰ SEADE. Disponível em:< <http://www.seade.gov.br/>> acesso em : 15 maio 2007.

especificação dos recursos necessários. Entretanto, para finalizá-lo é necessário o parecer do Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS.

Com essa estrutura o PMAS gera relatórios para os municípios e para as DRADS, com informações de suas regiões e para a SEADS com a consolidação das informações de todo o Estado.

Após a finalização dos PMAS, cabe às DRADS analisá-los, comunicar aos municípios eventuais erros de preenchimento e montar o processo, que culmina com assinatura do Convênio Único.

Com todas as mudanças supracitadas, as DRADS também passaram por uma grande transformação em suas rotinas e procedimentos, dedicando-se menos aos aspectos administrativos para assumir uma posição mais destacada na supervisão das ações e na prestação de assistência técnica aos municípios.

Com o Convênio Único o processo para os municípios prestarem contas tornou-se mais simples, uma vez que é necessário apresentar apenas uma vez por ano a prestação de contas completa e, mensalmente, nas DRADS, um relatório contábil com as receitas e despesas das atividades co-financiadas pelo Estado, além do Relatório Circunstanciado das Atividades Desenvolvidas, Relação Nominal do Atendidos, Certidão Negativa de Débito, Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia, Declaração do CMAS de pleno funcionamento e Atestado do Prefeito Municipal que os recursos estão sendo aplicados devidamente. Somente após a análise desses documentos é que a SEADS libera a parcela subsequente.

Percebemos então, que o Convênio Único e as atualizações anuais do PMAS, juntamente com as informações geradas no Sistema Pró-Social têm como objetivo propiciar ao governo estadual e municipais verificar as dinâmicas e tendências da população vulnerável e em risco pessoal e social, propiciando criar novas formas de atuação, além de ter em mãos a possibilidade de mapear toda a rede sócio-assistencial existente no Estado.

4.2 PROGRAMA RENDA CIDADÃ

Até o ano de 1996, toda e qualquer ação de atenção à família no Estado de São Paulo era realizado pelo IAFAM–Instituto para Assuntos de Família

que, com sua equipe técnica centralizada na capital, prestava assessoria aos municípios no encaminhamento de ações junto às famílias que se encontravam em situação de pobreza. Os objetivos do IAFAM segundo FOGAÇA (1998, p.12) eram:

- Sensibilizar a comunidade para a questão da família e da criança no Estado de São Paulo.
- Proporcionar as crianças carentes condições favoráveis ao seu desenvolvimento, através de uma ação socioeducativa e concessão de subsídios à própria família ou à família substituta.
- Atender, em seus aspectos sócio-econômico e psicológico, as famílias pertencentes à classe trabalhadora em situação de marginalidade, cujos membros estejam expostos à situação de desemprego e/ou sub-emprego.
- Facilitar a desinternação de crianças que possuam grupo familiar ou de referencia.
- Realizar estudos e pesquisas sobre o grupo família e suas relações sociais, sistematizando dados e fornecendo informe sobre suas características.

O valor repassado a cada família era de 1/10 a 1/3 do salário mínimo vigente por criança, podendo ainda em casos excepcionais, ser repassado um adicional de mais 1/4 do salário mínimo, conforme avaliação técnica. Com o passar do tempo, foi estabelecido um valor fixo e único por criança da família, que no último ano estava em torno de R\$30,00 (trinta reais) por criança.

Esse repasse dava-se por tempo determinado e diretamente às famílias incluídas no Programas através de cheques nominais. A contrapartida da prefeitura ou entidade social era a participação de assistentes sociais para acompanhar o Programa.

Em 1997, sob o governo de Mário Covas Júnior, ocorre a implantação do Programa Família, que se subdividia em dois: Fortalecendo a Família que consistia no conjunto de ações com enfoque sócio-educativo, tendo em vista o fortalecimento do grupo familiar e o resgate da cidadania e o Programa Complementando a Renda (PCR), que objetivava primordialmente a transferência de recursos financeiros para complementar a renda familiar, temporariamente, no teto de R\$50,00 *per capita*. Sendo assim, se uma família fosse composta por 6 membros, deveria em tese, possuir uma renda de R\$ 300,00 reais, o que levaria o Programa a repassar a esta família R\$ 250,00 mensalmente. (FOGAÇA,1998).

A mudança significativa do IAFAM para PCR deu-se com a desvinculação do repasse financeiro ao número de crianças, sendo então destinado à família como um todo. (OLIVEIRA, 2003).

O repasse era realizado mensalmente e, em geral, dava-se após o término da reunião da qual todos os pais de família tinham que participar, assim como ocorria no IAFAM.

A Secretaria não obrigava os beneficiários a prestarem contas de seus gastos, mas em geral as prefeituras solicitavam a apresentação de notas fiscais para demonstrar como havia sido utilizado o dinheiro.

O fato do pagamento ser feito através de cheque nominal e por não possuir um cadastro *on-line*, que cruzasse as informações com os demais programas de transferência de renda, gerava a possibilidade de ocorrer sobreposição de beneficiários e contribuía para clientelismo municipal, uma vez que a maioria dos beneficiários acreditava que o benefício era fornecido pelo prefeito e por isso deveriam retribuir nas urnas a cada eleição.

Em setembro de 2001, ocorreram alterações significativas no referido Programa, reiterando a necessidade da existência de um programa de impacto junto à população empobrecida do Estado de São Paulo. Surgiu, então, o Programa Renda Cidadã em substituição aos Programas Complementando a renda e Fortalecendo a Família, tendo como objetivo atender às famílias com renda mensal de até R\$100,00 *per capita*, com prioridade para as que são chefiadas por mulheres. Oferece apoio financeiro de até dois anos associados a ações socioeducativas e geração de renda. (COLETÂNIOS SEADS – UMA VISÃO GERAL).

A partir de então, as famílias beneficiadas passaram a receber subsídio financeiro de R\$60,00 (sessenta reais), que é pago mensalmente por meio de cartão magnético do Banco oficial do Estado – Nossa Caixa. Esse valor é diferente nos 38 municípios atendidos na região Metropolitana de São Paulo, em virtude do custo de vida ser superior ao do interior do Estado, sendo fixados valores maiores conforme infracitado:

Tabela 2 – Programa Renda Cidadã: Valor do benefício na Região Metropolitana de São Paulo segundo o número de filhos

NÚMERO DE FILHOS DE 0 A 15 ANOS	VALOR DO BENEFÍCIO (R\$)
0	60,00
1	65,00
2	80,00
3 ou +	95,00

Sobre essa situação, em 2004 foi firmado entre o Governo do Estado e o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome um acordo que estabeleceu que os benefícios pagos pelo Bolsa Família na região Metropolitana de São Paulo seriam complementados pelo Renda Cidadã, garantindo assim, que nenhum beneficiário ganhasse menos que R\$ 60,00. (INOVAÇÕES EM GESTÃO SOCIAL: Programa Renda Cidadã e Projeto Ação Jovem).

Para evitar a sobreposição de beneficiários, nesse mesmo ano a SEADS disponibilizou o Sistema Pró-Social em endereço próprio na Internet para cadastrar os beneficiários e funcionar também, como um sistema de administração do Programa Renda Cidadã.

No capítulo a seguir será realizada a análise da estrutura, operacionalidade e funcionalidade do Sistema Pró-Social e Renda Cidadã, utilizados na administração dos Programas de Transferência de Renda do Estado de São Paulo.

5 ANÁLISE DA ESTRUTURA, OPERACIONALIDADE E FUNCIONALIDADE DO SISTEMA PRÓ-SOCIAL E RENDA CIDADÃ, UTILIZADOS NA ADMINISTRAÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA

Neste capítulo apresentamos, na primeira parte, a análise da estrutura do Sistema Pró-Social e Renda Cidadã, destacando o que nos parecem virtudes e deficiências do ponto de vista da administração, tanto do Estado quanto dos municípios. Na segunda parte é apresentado o fluxo operativo dos sistemas supracitados, com o intuito de situar o leitor sobre o processo de inclusão e de exclusão dos beneficiários do programa de transferência de renda – Renda Cidadã e, por fim, analisamos a funcionalidade dos Sistemas; ambos através dos resultados das entrevistas realizadas com atores que compõem o quadro de operadores do sistema Pró-Social e Renda Cidadã.

5.1 ESTRUTURA DO SISTEMA: PRÓ-SOCIAL E RENDA CIDADÃ

O sistema PRÓ-SOCIAL foi desenvolvido com tecnologia WEB, com o intuito de reunir e organizar as informações das ações sociais executadas no Estado de São Paulo; fornecer meios necessários para a articulação dos diversos programas, públicos ou privados e para monitorar e avaliar os Programas de desenvolvidos. Todas as informações são integradas através do cadastramento único de programas, projetos e ações sociais, das instituições envolvidas, dos beneficiários e suas famílias das diversas ações sociais em execução no Estado.



Figura 2 – Site Pró-Social

Fonte: Site Pró-Social

O Pró-Social possui uma estrutura composta por três módulos básicos: família/beneficiários; programas, instituições e dois módulos auxiliares: Convênios e Recuperação de Informações, os quais serão apresentados as seguir.

O módulo de cadastramento das famílias/beneficiários em situação de vulnerabilidade social no sistema Pró-Social dar-se-á na mesma sistemática do CAdÚnico, uma vez que optou-se por um formulário que contem os mesmos campos de preenchimento exigidas por este; com o intuito de facilitar a integração com a base de dados do Programa Bolsa Família.

A opção pelo cadastramento da família se deve ao fato de que um dos principais objetivos do PRÓ-SOCIAL é fornecer instrumentos para avaliar a melhoria efetiva das condições de vida das famílias beneficiadas, o qual é realizado pela instituição executora do programa social: estadual, municipal ou entidade privada.

Com relação à avaliação da melhoria das condições de vida das famílias beneficiadas pelo Programa Renda Cidadã, perguntamos aos sujeitos pesquisados se seria necessário que o Sistema gerasse mais algum relatório para subsidiar a análise da realidade municipal, uma vez que um dos objetivos do Pró-Social era fornecer instrumentos para essa avaliação.

Através das respostas obtidas, percebemos que o Sistema Pró-Social não vem cumprindo com um dos seus objetivos, uma vez que tanto os assistentes sociais, quanto os diretores técnicos pontuaram a necessidade de o Sistema gerar relatórios para subsidiar a análise municipal.

A seguir o depoimento dos entrevistados expondo essa necessidade:

Seria necessário que o Sistema gerasse relatórios relacionados ao perfil das famílias cadastradas no Pró-social e atendidas pelo Programa Renda Cidadã, pois o sistema é alimentado com uma série de informações desde o local onde moram, até particularidades de cada família (idade, escolaridade, composição familiar, situação de trabalho, renda, etc...) mas são apenas armazenados não nos permitindo uma devolutiva destas informações através de estatísticas, análises dos dados. (A.S 4)

Eu acredito que o Sistema deveria gerar relatórios sobre os Bairros de maior incidência de usuário; Número de filhos; Mulheres chefe de família; Avaliação do trabalho sócio educativo; Avaliações quantitativas e qualitativas trimestrais e anual, permitindo analisar os resultados; dentre outros, pois só assim, os técnicos municipais teriam condições de analisar a realidade municipal (DT2)

Antes de iniciar qualquer cadastramento, realiza-se uma consulta através do Número de Identificação Social–NIS; CEP do domicílio, Documento de Identidade – RG ou de Pessoa Física – CPF, a fim de verificar se os nomes já constam no Programa; uma vez que o Pró-Social começou a operar com os dados das famílias incluídas no Cadúnico e no Renda Cidadã. Este procedimento contribui, sobretudo, para evitar duplicidades.

Após a realização da consulta inicia-se o cadastramento da família no Programa incluindo todas as informações sobre domicílio, qualificação escolar, profissional, remuneração, dentre outras.

Ao cadastrar o beneficiário, o usuário do Programa vinculará essa pessoa a um determinado programa (Renda Cidadã ou Ação Jovem) ou projeto social, bem como ao órgão executor: Público ou Entidade. Para tanto, todos os membros da família são cadastrados, o que possibilita mensurar os benefícios sociais recebidos por uma mesma família.

Sobre esse aspecto nos reportamos à fala da DT4:

O sistema permite que o técnico saiba quantas pessoas estão cadastradas em seus programas, quantas vagas lhe restam para ser completadas, todas as instituições, públicas ou privadas, que têm algum tipo de ação social ou prestam atendimento na área de assistência social e possuem cadastro na Seeds, podem ser acessadas pelo sistema para saber número de vagas e metas que a instituição possui.

Entretanto, a dificuldade de considerar a família como unidade básica é que estas estão sujeitas a mudança em sua composição, dificultando a atualização do cadastro, principalmente para o funcionamento do sistema.

Dessa forma, o usuário responsável pelo cadastramento das famílias deve ficar atento a qualquer modificação da composição familiar, devendo sempre que necessário, inserir novas informações como, por exemplo: o nascimento de um filho; a separação dos pais; mudança de endereço.

O módulo de cadastro de Programas foi concebido para registrar todas as ações sociais desenvolvidas pelos órgãos estaduais, diretamente ou através de convênios/parcerias e pelas instituições e órgãos municipais (prefeituras, entidades sociais) de forma independente. Os órgãos e entidades registrados no

módulo de Instituições podem cadastrar seus programas sociais neste módulo e utilizá-lo como instrumento de administração.

Dessa forma, este sistema vem a contribuir, sobretudo com os municípios de pequeno e médio porte, os quais não dispõem de recursos humanos e materiais para implantar um sistema municipal.

Contudo, ao questionarmos os assistentes sociais e diretores técnicos se tem ocorrido o cadastramento de Programas e Projetos no módulo de Programas, todos eles afirmaram que não utilizam esse módulo para cadastrar os Programas/Projetos municipais, conforme suas próprias manifestações:

Tenho utilizado esse módulo apenas para ver as vagas disponíveis pelos Programas de Transferência de Renda do Estado de São Paulo, até porque não sei para que serviria cadastrar os Programas e Projetos municipal no Módulo de Cadastro de Programas. (AS2)

Os municípios que a DRADS acompanha não têm utilizado esse módulo, uma vez que desconhecem sua importância. (DT1)

Percebemos, então, que atualmente este módulo não tem sido utilizado pelos municípios para incluir seus Programas e Projetos, sobretudo, pelo desconhecimento das reais vantagens em utilizá-lo. A utilização ocorre apenas para obter acesso às cotas disponibilizadas por Programa.

No *módulo de cadastro de Instituições*, as entidades que desenvolvem ações sociais no Estado são cadastradas pela Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social, constituindo um banco de dados com informações padronizadas sobre essas instituições. Integram, também, este cadastro as 645 (seiscentas e quarenta e cinco) prefeituras municipais do Estado de São Paulo.

A composição desse módulo deu-se através da migração de um cadastro de instituições já existentes na SEADS. A partir de 2006, o registro de novas instituições passou a ser realizado pelos gestores estaduais da assistência social. Para isso, a entidade preenche um formulário disponível no próprio sistema, com informações que posteriormente serão checadas pela DRADS, a qual comunica a entidade caso seja necessário corrigir ou complementá-las. Se as informações estiverem corretas, o responsável pela entidade será convidado a comparecer na

DRADS para formalizar sua inclusão no Pró-Social e receber um certificado, o qual será utilizado caso deseje celebrar convênio com a SEADS ou com outros órgãos estaduais.

A implantação deste módulo para o Estado de São Paulo foi importante para detectar as instituições governamentais e não-governamentais deste Estado atuantes na área social.

O *módulo de convênios* passou a funcionar em meados de 2007, com o intuito de registrar os convênios realizados entre a SEADS e os executores das ações sociais, sendo indispensável para o controle e acompanhamento.

A informatização desse processo possibilitou as entidades realizar convênios com outros órgãos estaduais, sem ter que apresentar os documentos exigidos para o cadastro no Pró-Social (cadastro de instituição); e para o Estado significará a redução de procedimentos; além de economizar tempo, recursos e evitar o grande volume de papéis arquivados. Contribuirá também, para a realização do convênio único com as prefeituras.

Através dos entrevistados percebemos que a criação desses módulos foi importante para a utilização do Estado, uma vez que o Cadastramento de Entidades Sociais e de Convênios fora destacado como um dos pontos positivos do Sistema Pró-Social por 75% dos diretores técnicos, os quais utilizam esse campo para conhecer a rede sócio-assistencial dos municípios pertencentes à regional, além de ser utilizado para reduzir a burocracia exigida no firmamento de convênios com as entidades sociais, uma vez que ao apresentar o certificado do Pró-Social, não precisará apresentar os documentos já solicitados para a inclusão nesse Sistema para assinatura de convênios com a SEADS e futuramente com as demais secretarias.

Sobre a desburocratização, nos reportamos ao capítulo II, quando abordamos que esse é um dos aspectos que esfera pública considera importante para combater um dos principais entraves da administração, a burocracia, pois com a desburocratização retiram-se os obstáculos processuais e implanta-se uma administração mais flexível baseada em um paradigma de competitividade, tornando as organizações públicas cada vez mais empreendedoras.

Já entre os *módulos auxiliares* encontra-se o de *recuperação de informações*, que disponibiliza instrumentos para acessar alguns dados dos demais módulos, gerando relatórios com informações básicas com relação à quantidade de

famílias beneficiadas por município, programa, por convênio e por região de governo.

Embora o sistema Pró-Social possua um rico banco de dados, com as mais variadas informações, este ainda não possibilita cruzá-las com relação aos beneficiários de determinado programa, que estão dentro de certa faixa etária, que possuem filhos em idade escolar, com determinada renda, abaixo da linha de pobreza, dentre outros.

Sobre esse aspecto obtivemos, através de trechos extraídos das manifestações dos entrevistados, que 60% dos assistentes sociais e 75% dos diretores técnicos apontaram para a necessidade do fornecimento de relatórios, que cruzem as informações do banco de dados do Sistema Pró-Social, além de sinalizarem para outras necessidades conforme podemos observar no gráfico a seguir.

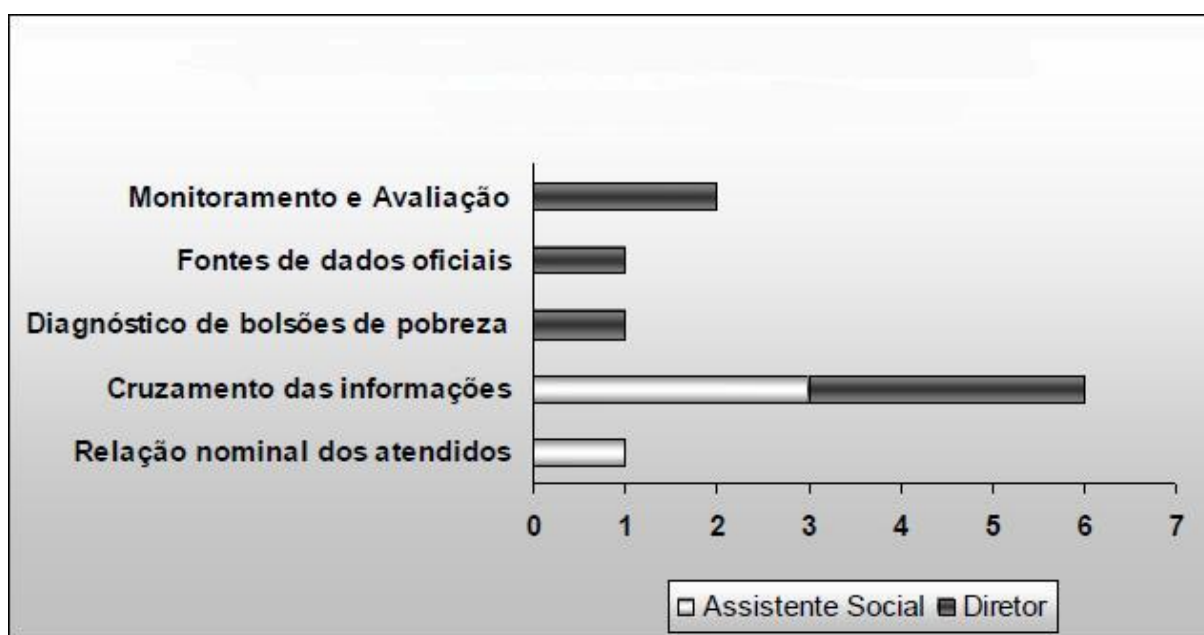


Gráfico 1 – Relatórios necessários para subsidiar a análise da realidade municipal.

Fonte: Elaborado pela autora

Seria importante que o Sistema cruzasse todas as informações inseridas, para gerar relatórios mostrando quantas pessoas idosas estão cadastradas, crianças conforme faixa etária, série escolar, renda familiar com até meio, um ou mais salários mínimos, criança de 0 a 6 anos, etc. (AS1)

Deveria gerar relatórios por categoria de vulnerabilidade (Agrupar as situações de vulnerabilidade das famílias (ex: famílias chefiadas por mulher; famílias com até 3 filhos, etc.)) e fazer o mapeamento. (AS2)

Deveria cruzar os dados para gerar relatórios contendo a real vulnerabilidade das famílias. Seria importante gerar relatórios com nome e endereço, relatório constando a classificação de renda das famílias e relatório constando filhos com idade escolar. (AS3)

O Sistema é bom, mas deveria gerar o diagnóstico de bolsões de pobreza. [...] (DT1)

O Sistema não gera relatórios qualitativos e quantitativos da demanda cadastrada [...]. (DT3)

Acho que seria muito importante para os municípios, que o Sistema gerasse relatórios com indicadores sociais para monitoramento, avaliação e tabelas que subsidiassem elaborar o diagnóstico da realidade municipal. (DT4)

Assim, os depoimentos citados vão ao encontro do apontado no capítulo III, que se reporta a NOB/SUAS, a qual trouxe a perspectiva para o desenvolvimento de novos aplicativos preparados para integrar-se com outros Sistemas de Informação, a fim de definir o campo de gestão da informação, do monitoramento e avaliação do SUAS.

Percebemos então, que tanto os assistentes sociais quanto os diretores técnicos entendem que o Sistema Pró-Social deveria processar as informações com o intuito de gerar relatórios, que realmente subsidie a tomada de decisão e que permita analisar os impactos dos Programas/Projetos em nível municipal; implementar e gerar novas ações; além de georreferenciar o território para servir de base na construção de indicadores sociais.

Já o *Sistema Renda Cidadã* é estruturado por relatórios, os quais fornecem mensalmente para os executores do Programa Renda Cidadã, informações sobre:

Calendário – relativo ao período em que os pagamentos estarão disponíveis e a data favorável para a inclusão e alteração das famílias, para que estas possam receber o pagamento sem prejuízos.

Controle de Usuários – diz respeito aos profissionais que alimentam o sistema, sendo possível cadastrar o usuário; alterar a própria senha se for necessário; definir permissão de usuário; ativar usuário; desativar usuário e desbloquear usuários.

Solicitação de Cartão Magnético – é através do sistema Renda Cidadã, que é possível solicitar outro cartão para a família que perdeu o cartão magnético; que o cartão magnético está danificado e, por conta disso, não está conseguindo efetuar os saques mensais e quando o cartão foi roubado. Ao fazer a solicitação automaticamente inutiliza o cartão que estava sendo utilizado.

Troca do Responsável – o responsável pela família é aquele que recebe mensalmente o benefício em seu nome, podendo ser substituído em qualquer momento desde que o motivo seja por: incapacidade do responsável para receber; abandono do responsável; não pertencer mais a família e óbito do responsável atual.

Lista de Ocorrências da Família – possibilita o acesso as ocorrências das famílias beneficiárias do Programa, como por exemplo, as famílias que não sacaram o pagamento em um determinado mês.

Previsão de Término do Benefício – traz a relação de todas as famílias beneficiárias com as respectivas datas em que os benefícios serão cessados.

Detalhes de Família – as informações cadastradas no Pró Social são migradas para este sistema, possibilitando o acesso aos dados cadastrais e composição familiar.

Famílias Localizadas – traz a relação de todas as famílias incluídas e excluídas do Programa Renda Cidadã.

Extrato dos pagamentos – possibilita visualizar detalhes de todos os saques efetuados e do saldo.

Listagem de Saldo das Contas – fornece a listagem das famílias que possuem saldo na conta e o valor de cada uma.

Relatórios – fornecem informações sobre os pagamentos efetuados tanto pelas famílias ativas com saldo não sacado, como pelas famílias já excluídas do sistema.

Esta estrutura é explicada pelo programador da PRODESP (G.P.S) quando questionamos o porquê do Sistema não gerar relatórios sobre as pessoas beneficiadas do município como: escolaridade dos beneficiados, verificação por renda *per capita*, dentre outras.

Os sistemas geram vários relatórios básicos, tais como: Famílias Beneficiadas por Município, por Programa, quantidade de pagamentos recebidos pela família por programa, etc. São mais de 10 relatórios para o Renda Cidadã [...]. Note-se ainda que a alguns usuários é facultado gerar relatórios como os apontados na pergunta. Para todos os demais usuários, tais relatórios serão disponibilizados aos municípios após a conclusão do último módulo do Sistema Pró-Social que é o de Recuperação de Informações. Previsão: primeiro semestre de 2008.

Assim, se nos reportarmos ao capítulo II, perceberemos que esse Sistema está estruturado conforme a subdivisão dos níveis de um Sistema de Informação, uma vez que fornece suporte aos operadores estaduais e municipais para monitorar e controlar os beneficiários do Programa, sobretudo, com relação aos saques de pagamentos; passa por reformulações periódicas, com o intuito de integrar novas tecnologias, além de contribuir para avaliar a aplicação do recurso investido em cada município, fornecendo subsídios para suspender ou cancelar benefícios caso seja necessário.

Entretanto, quando questionamos os assistentes sociais e diretores técnicos se os relatórios emitidos pelo Sistema Renda Cidadã eram suficientes para gestão municipal, 60% dos assistentes sociais e 100% dos diretores técnicos apontaram como sendo positivo, principalmente para o controle e para agilizar os procedimentos para inclusão, exclusão e demais ocorrências apontadas pelo Sistema.

Contudo, quando perguntamos se seria necessário gerar mais algum relatório, 50% dos diretores técnicos e todos os assistentes sociais afirmaram que sim, conforme visualizaremos a seguir no gráfico e nos relatos.

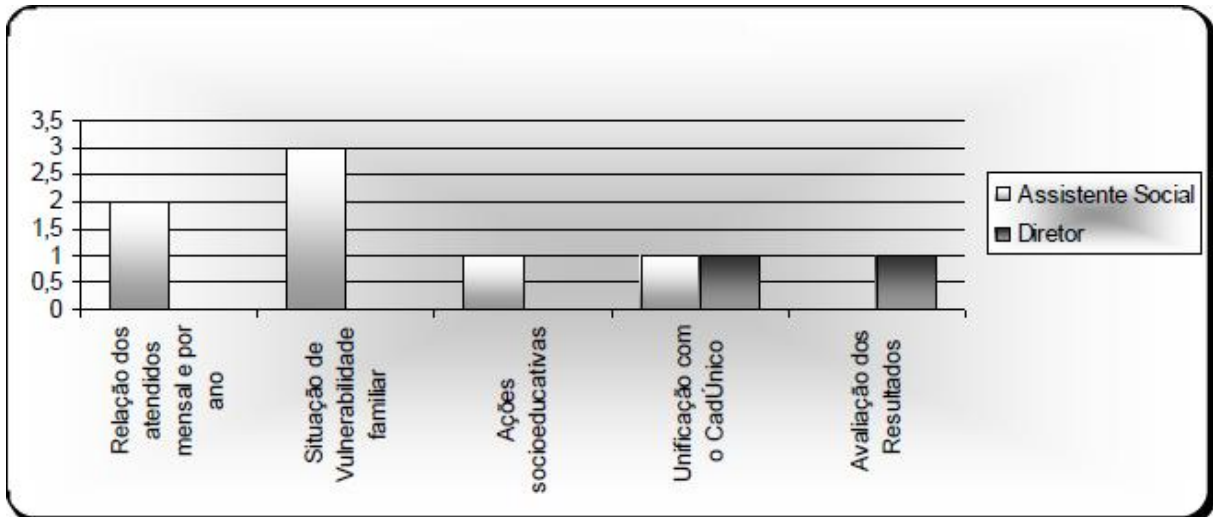


Gráfico 2 – Relatórios Necessários

Fonte: Elaborado pela autora

Mesmo sendo possível a consulta no Pró-Social, seria interessante ter um Relatório nominal no Sistema Renda Cidadã dos beneficiários do decorrente ano, além disso, um Relatório que constasse as famílias que foram beneficiárias do Programa Renda nos últimos 05 anos. E como é um dos critérios de permanência no Programa a participação das famílias nas ações sócio-educativas, frequência escolar e vacinação dos filhos, pensar em algum meio para registrar estes dados, pois, este registro é até feito nos municípios, mas de forma manual. (AS4)

[...] relatório com nome e endereço, relatório constando a classificação de renda das famílias e relatório constando filhos com idade escolar. (AS3)

Acredito que seria muito importante fazer um link ou unificar com o CadÚnico, visto ser o controle e acompanhamento dos programas federais também de responsabilidade Estadual. (DT1)

Deveria ter um relatório sobre a Introdução do acompanhamento do atendimento sócio educativo permitindo avaliar os resultados. (DT2)

Dessa forma, notamos que o sistema Renda Cidadã está se tornando cada vez mais eficiente, uma vez que possibilita pesquisar as famílias

beneficiadas em um dado município, contribuindo para o controle, na medida em que fornece informações para acompanhar as ocorrências dos beneficiados relacionados aos pagamentos recebidos; datas do pagamento; solicitação de cartões; dentre outros, mas, em contrapartida, assim como o Pró-Social, não gera relatórios sobre a vulnerabilidade familiar, sobre o impacto das ações socioeducativas, nem para o geo-referenciamento voltado para a construção de indicadores sociais.

5.2 FLUXO OPERATIVO PARA INCLUSÃO E DESLIGAMENTO DO BENEFICIÁRIO NO PROGRAMA DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA – RENDA CIDADÃ

Antes de esboçarmos como se dá atualmente o fluxo operativo para a inclusão do beneficiário no Programa de Transferência de Renda – Renda Cidadã, iremos destacar, sucintamente, como era o procedimento utilizado antes da informatização do Programa, através da fala de um assistente social e um diretor técnico, sujeitos da pesquisa, os quais vivenciaram esse contexto. Lembramos, também, que o detalhamento desse Programa de Transferência de Renda já foi abordado no capítulo anterior.

Após a SEADS celebrar convênio com as Instituições sociais e/ou Prefeituras municipais, ela repassava subsídio aos conveniados, os quais repassavam para as famílias através de cheque no valor proporcional ao projeto de vida apresentado para o período (1 ano com direito a permanecer por mais um ano) após avaliação do técnico da Instituição ou Prefeitura executora. Era considerado também o número de filhos. Por ex: uma família com 6 filhos chegava a receber 350,00 mês ,(com proposta de ampliar um cômodo na casa, p/melhor acomodar os filhos) assim como uma família composta de 4 pessoas poderia receber \$100,00 para "sobrevivência" mesmo. Houve casos eventuais de famílias que receberam por 2 anos e após uns 3 meses de exclusão, retornaram ao Programa, por decisão e critério do executor do programa, escapando ao controle da DRADS/ SEADS. (DT1)

Anterior ao Programa Renda Cidadã, atuei com o Programa Complementando a Renda, onde desde a inscrição, desligamentos, enfim todos os procedimentos eram preenchidos manualmente. O recurso financeiro era repassado pela Secretaria Estadual de Assistência Social à Prefeitura Municipal e o Conselho Municipal de Assistência Social fazia a divisão dos recursos a serem alocados aos Projetos sociais. No que se referia ao Projeto Complementando a Renda, este Conselho fazia uma distribuição de valores seguindo critérios de renda, situação de trabalho, nº de filhos e com isso, algumas famílias recebiam mais, outras menos recurso financeiro. O pagamento era efetivado através de cheque nominal aos beneficiários retirados na DRADS e entregues pela assistente social do município e em alguns casos até mesmo pelas técnicas da DRADS em reuniões no município. Com esta forma de pagamento, aconteceram vários atrasos no repasse deste recurso as famílias, prejudicando na programação prévia das mesmas. [...] (AS4)

Após breve retomada, iremos agora nos deter no fluxo operativo utilizado nos dias atuais.

A SEADS é responsável pela definição política, de diretrizes e critérios para a inclusão dos beneficiários nos programas de transferência de renda.

Essas definições são repassadas aos municípios para que o executor (Prefeitura Municipal ou Organizações do Terceiro Setor) realize em um determinado período a inscrição para as vagas dos referidos programas, com o intuito de coletar informações, as quais subsidiarão a análise das condições socioeconômicas das famílias, selecionando aquelas que se enquadram nos critérios estabelecidos pela SEADS.

Após a seleção, realizada pelos assistentes sociais das prefeituras municipais ou das organizações do terceiro setor, todas as informações da família (dados pessoais; endereço; condições da moradia; ocupação profissional; renda; dependentes, dentre outros) são incluídos no Pró-Social, o qual fornecerá os possíveis programas para a inclusão da família.

Os programas de transferência de renda disponibilizados pelo Estado de São Paulo são: Programa Renda Cidadã e o Projeto Ação Jovem, mas neste trabalho vamos nos ater ao Renda Cidadã.

Dessa forma, após o cadastramento da família no Pró-Social, para incluí-la no Programa Renda Cidadã é necessário clicar no responsável e, posteriormente, no quadro ao lado do Renda Cidadã. Ao fazer isso, automaticamente abrirá a tela do sistema Renda Cidadã e se as informações do

responsável estiverem corretas é só clicar na opção associar. Logo após, aparecerá a informação de que a inclusão foi realizada com sucesso.

Após a inclusão a SEADS gera um número de controle para cada família e encaminha ao banco Nossa Caixa. Posteriormente, este banco gera a folha de pagamento, produz o cartão e o distribui aos beneficiados, além de cadastrar uma senha individual e efetuar o pagamento mensalmente. Sobre esse procedimento questionamos os assistentes sociais e diretores técnicos sobre a contribuição que este Sistema proporcionou para os municípios, conforme apresentado nos trechos das entrevistas a seguir:

O Sistema proporcionou maior transparência aos beneficiários, que passaram a retirar o benefício através do cartão magnético, entendendo que é um direito e não um favor como sempre fora colocado pela técnica nas reuniões mensais bem como maior controle, monitoramento e avaliação por parte do Gestor, CMAS e Técnico.(AS1)

Primeiramente, o sistema eliminou grande parte da burocracia que era direcionada ao Programa. E ainda, demais contribuições como; maior facilidade nas consultas, acompanhamento do recebimento das parcelas, facilidade na troca de cartão em casos de roubo, perda ou danificação, possibilidade de reversão de famílias suspensas, apresentação de relatórios e todos estes procedimentos são importantes para o monitoramento do programa. (AS4)

Possibilitou um cadastro eletrônico dos usuários, com maior controle, localização rápida e proporcionou facilidade para alterar dados quando preciso [...], tornou a inclusão e exclusão ágeis, além dos critérios estabelecidos pela SEADS serem respeitados. (DT1)

Agilizou e regularizou o recebimento do benefício dos participantes e proporcionou maior autonomia.(DT3)

Caso tenha expirado o prazo de permanência no Renda Cidadã ou por algum motivo a família tenha deixado de atender os critérios estabelecidos pela SEADS, o técnico responsável pela administração do Programa deverá acessar o site do Pró-Social, clicar no responsável e clicar no quadro ao lado do Renda cidadã. Assim como no procedimento de inclusão, abrirá o sistema Renda Cidadã, devendo clicar na opção desassociar a família e justificar o motivo dentre as opções estabelecidas, para assim, concluir o procedimento.

Segundo as explicações do Programador da PRODESP (G.P.S) a migração de dados cadastrados no Pró Social para o Programa Renda Cidadã dar-se-á:

Através da tecnologia Web service que é uma solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Foram construídos vários Web services que permitem às aplicações do Renda Cidadã e Ação Jovem enviar e receber dados em formato XML do Sistema Pró-Social.

Através dos sujeitos pesquisados percebemos, então, que a informatização do Programa Renda Cidadã trouxe ganhos para aqueles que operacionalizam o Sistema, reduzindo a burocracia e facilitando a inclusão e o desligamento, uma vez que antes era realizado manualmente, podendo ocorrer duplicidades e trouxeram principalmente ganhos para os beneficiários do Programa de Transferência de Renda, que passaram a ver o benefício como um direito e não mais como um favor, além de terem autonomia para utilizar o recurso conforme a necessidade de cada um, sem ter que apresentar notas fiscais nas reuniões realizadas pelos assistentes sociais, conforme mencionado no capítulo IV.

Percebemos então, que o fluxo operativo para inclusão no Programa de Transferência de Renda, através dos Sistemas Pró-Social e Renda Cidadã vai de encontro com o abordado no capítulo II, uma vez que com a utilização das tecnologias, o processo para inclusão e exclusão, proporcionou melhor qualidade aos serviços prestados; agilizou o atendimento e desburocratizou os processos de trabalho.

A seguir apresentamos a síntese do Fluxo Operacional para Inclusão e exclusão dos beneficiários do Programa de transferência de Renda – Renda Cidadã, o qual foi detalhado acima.

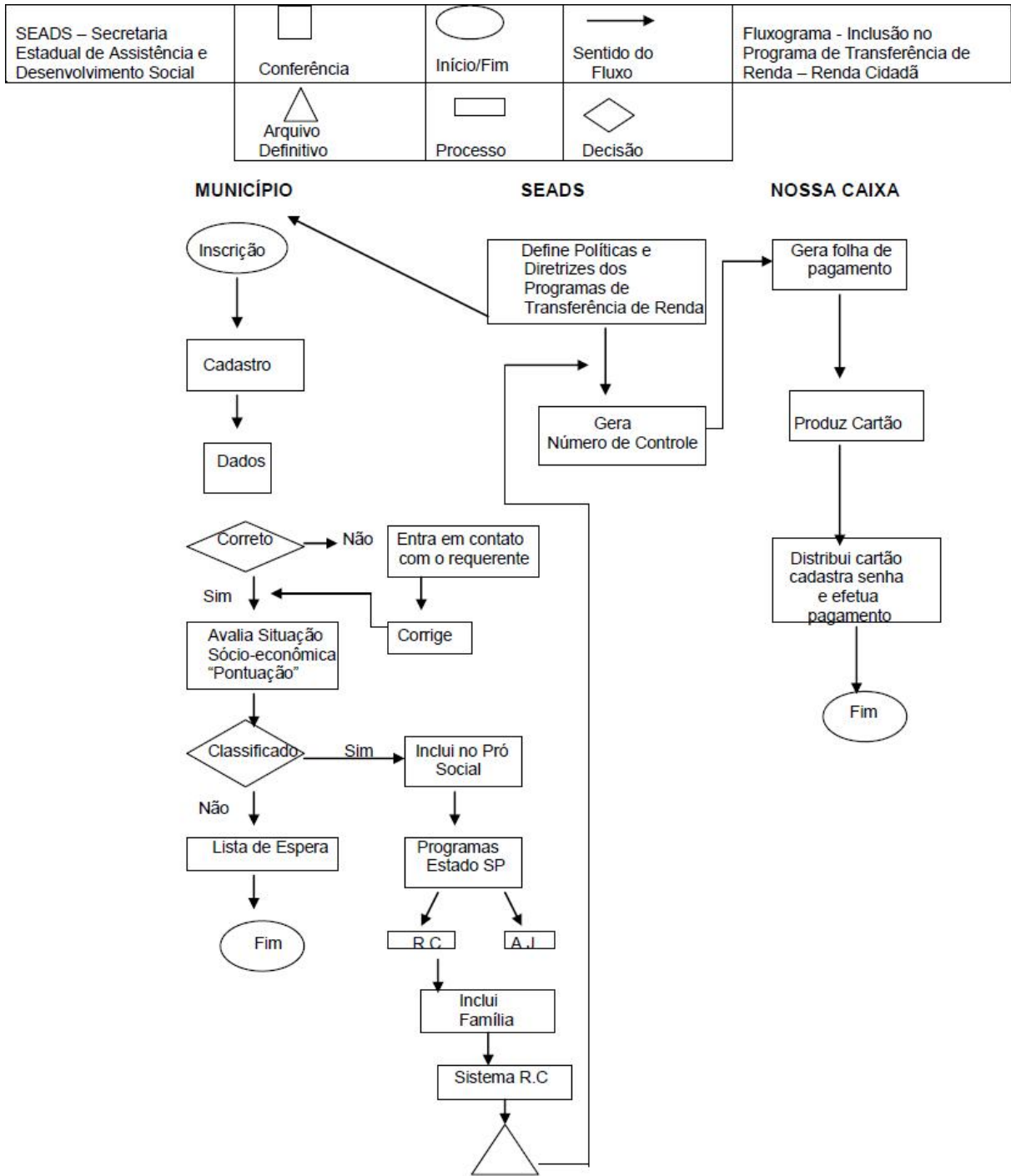






Figura 3 – Fluxograma - Inclusão no Programa de Transferência de Renda – Renda Cidadã

Fonte: Elaborado pela autora

SEADS – Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social	 Processo	 Início/Fim	 Sentido do Fluxo	Fluxograma – Exclusão do Programa de Transferência de Renda – Renda Cidadã
	 Arquivo Definitivo			

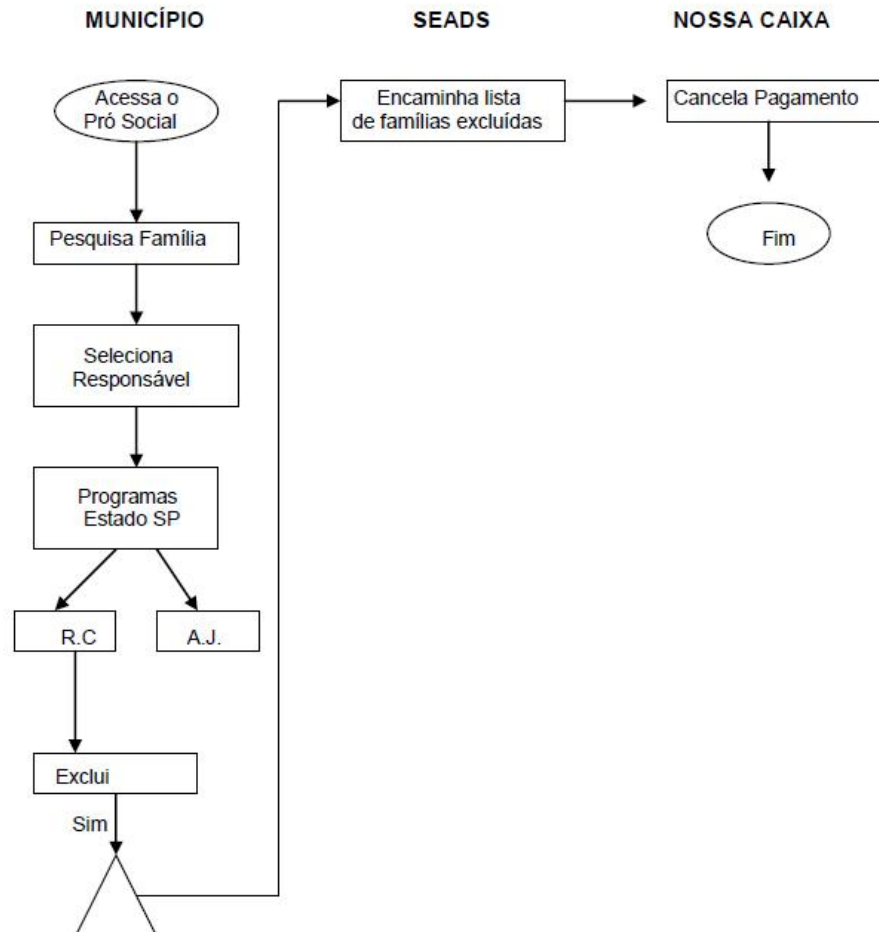


Figura 4 – Fluxograma – Exclusão do Programa de Transferência de Renda – Renda Cidadã

Fonte: Elaborado pela autora

5.3 FUNCIONALIDADE DOS SISTEMAS: PRÓ SOCIAL E RENDA CIDADÃ

O desenvolvimento de cadastro totalmente informatizado no Estado de São Paulo, com alimentação e atualização pela Internet, foi fundamental para integrar a Política Social, além de possibilitar a articulação com as políticas

municipais e federais, uma vez que estas executam programas que acabam beneficiando as mesmas famílias; embora tivessem metas e objetivos diferenciados.

Foi a partir dessa percepção que a Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social realizou, em 2003, um levantamento dos programas sociais e através desse diagnóstico definiu novas diretrizes para sua política social, sendo alicerçadas não só na atuação do governo federal, mas também na experiência internacional, a qual determina:

- a) Focalização das ações de combate à pobreza, tanto por públicos a serem atendidos (idosos, gestantes, crianças, adolescentes etc) como por áreas geográficas, visando principalmente os chamados bolsões de pobreza;
- b) Descentralização das ações, transferindo aos municípios mais poder e responsabilidade na execução da política social e na definição de suas próprias prioridades;
- c) *Eliminação das redundâncias, sobreposições e duplicidades entre os programas e projetos* buscando sua articulação com as iniciativas do Governo Federal, dos municípios e das organizações do terceiro setor. (grifo nosso) (SEADS, 2006, p.20)

Sobre a eliminação de redundâncias, sobreposições e duplicidades, citamos o capítulo III já abordado nessa pesquisa, o qual coloca que a racionalização dos recursos financeiros empregados nas políticas sociais passou a ser cada vez maior e, para isso, o emprego das tecnologias de informação, vem fornecer uma resposta aos interesses políticos e econômicos engendrados pela mundialização, uma vez que garante rapidez e precisão para atender um mercado cada vez mais amplo e flexível do capital; além de contribuir para evitar duplicidades de atendimento, exercer controle sobre os beneficiados e, principalmente, reduzir os gastos com o social.

Percebemos, então, que essas diretrizes objetivavam formar uma base única de informações capaz de subsidiar a coordenação e a tomada de decisões por parte dos administradores dos programas e projetos sociais. Para tanto, criou-se um grupo técnico com a participação de representantes da Casa Civil; da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo–PRODESP; da Fundação para o Desenvolvimento da Administração Pública–FUNDAP; da Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados e Estatísticas (SEADE) e das

Secretarias da Agricultura e Abastecimento, Emprego e Relações de Trabalho, Saúde e Economia e Planejamento.

Através do trabalho desse grupo surgiu o Sistema Pró-Social, o qual possui modernos recursos da tecnologia de informação; centraliza os dados sobre as ações sociais realizadas no Estado e possibilita por intermédio da Internet o compartilhamento de informações, a coordenação das ações, a simplificação dos procedimentos administrativos e o aumento da eficiência da política social. Segundo o programador (G.P.S–PRODESP),

O primeiro sistema criado na SEADS para a administração dos serviços foi o Renda Cidadã, versão Web, implantado em janeiro de 2002, na gestão do governador Mario Covas, através da modelagem da PRODESP. Possibilitava o cadastramento das famílias, consulta e exclusão de acordo com as regras definidas pela Gerência do Programa Renda Cidadã da SEADS. Atualmente, o cadastro das famílias e exclusão do programa Renda Cidadã é feito no Sistema Pró-Social.

Quando perguntamos sobre a contribuição da criação dos Sistemas supracitados, 50% dos diretores técnicos destacaram a agilidade do sistema para efetuar inclusão e desassociação, dentre outros benefícios e 40% dos assistentes sociais destacaram a Consulta de Ocorrências como sendo uma das contribuições, uma vez que permite acompanhar os pagamentos efetuados ou não pelos usuários e por quanto tempo estão sem sacar o benefício.

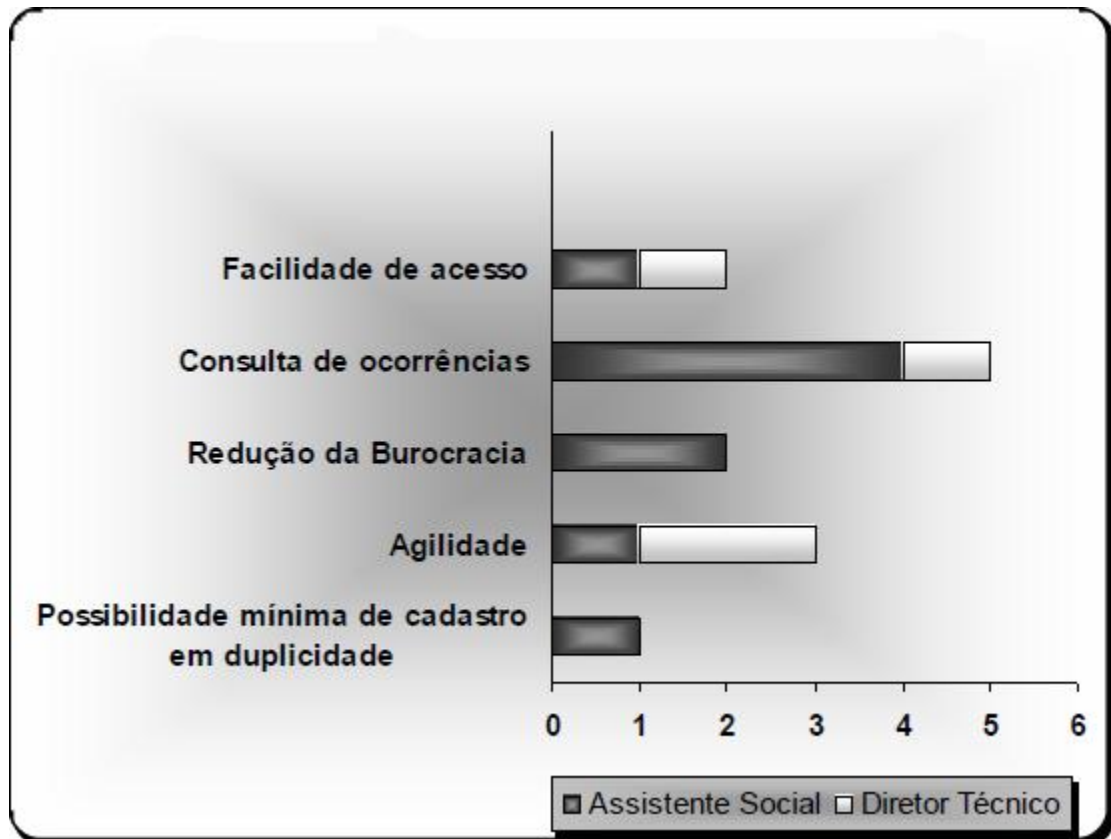


Gráfico 3 – Contribuição do Sistema Renda Cidadã

Fonte: Elaborado pela autora

A seguir traremos trechos do relato de um assistente social e de um diretor técnico sobre esse aspecto:

O trabalho se tornou menos burocrático, pois através do Cadastro On-line, houve maior agilidade, visto que não há necessidade do envio de documentações. (AS3)

O sistema proporcionou o monitoramento, permitindo o acompanhamento do recebimento do recurso e as alterações ocorridas na estrutura familiar, bem com agilidade no pagamento das parcelas inclusive indicando periodicidade de permanência no programa. (DT2)

Dessa forma, depois da experiência do Programa Renda Cidadã e das necessidades levantadas pela SEADS, a PRODESP começou em 2003 a desenvolver o Pró-Social, o qual funcionou provisoriamente em um servidor de

pequeno porte. A princípio foi concebido com a mesma estrutura do Cadastro Único (CadÚnico), uma vez que objetivo maior era possibilitar a integração entre as esferas de governo e de seus respectivos programas.

As primeiras informações incluídas no sistema foram as do cadastro de beneficiários do programa estadual Renda Cidadã e do CadÚnico, cuja base de dados foi cedida pela Caixa Econômica Federal, após negociações entre o Governo do Estado de São Paulo e o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome–MDS.

Em 2004, o sistema foi disponibilizado em endereço próprio na Internet, passando a receber o cadastro de novas famílias beneficiadas. Nesta fase, o acesso ainda era restrito aos gestores estaduais e municipais da assistência social.

Contudo, para iniciar o cadastramento *on-line*, primeiramente, tanto os funcionários da SEADS e da DRADS quanto os funcionários dos municípios passaram por uma capacitação conforme abordado a seguir.

A capacitação inicial foi feita pela Coordenação técnica da SEADS mais técnicos da PRODESP utilizando-se de data show para apresentação of line do instrumental geral, sem utilização de computadores individuais direcionada aos técnicos SEADS e a seguir aos técnicos DRADS/Parceiros dos municípios. Posteriormente houve reuniões práticas utilizando-se de computadores para aplicação do instrumental... depois (pausa), se não estou enganada fizemos um pré-teste. (DT1)

Os técnicos foram capacitados pela SEADS e inclusive a DRADS até hoje faz isso, pois constantemente há mudanças na equipe que executa o Programa. No início em muitas Prefeituras não havia computadores suficientes e com internet para utilizarem. [...] Hoje os municípios têm os equipamentos de informática necessários, o que falta são técnicos para operá-los. (DT4)

Com dificuldade, pois nem sempre o município tem a estrutura mínima (nº de micros, pessoal e espaço) para realizar. O ideal seria ter passado recurso financeiro para dar suporte aos municípios.(AS2)

Tenho uma vaga lembrança, mas foi feito capacitação com as assistentes sociais e técnicos de digitação com material apostilado. Não foi de difícil a compreensão para trabalhar com o Pró-social, e conforme foram surgindo às dúvidas, sempre estabelecíamos contato telefônico com funcionários da SEADS/DRADS e os mesmos esclareciam passo a passo. (AS4)

O Pró-Social serviu ao cadastramento *on-line* dos beneficiários dos programa de transferência de renda da SEADS: Renda Cidadã. Já a inclusão de novos beneficiários do Bolsa Família continuou sendo realizada pelo MDS, o qual começou a repassar periodicamente os dados atualizados à SEADS para incorporá-los ao Pró-Social.

Entretanto, a atualização da base de dados do Bolsa Família é bem diferente do Pró-Social, uma vez que este funciona por meio da Internet, permitindo a atualização em tempo real, realizada pelos órgãos municipais e estaduais que são usuários do sistema. Já o Bolsa Família não utiliza o cadastramento pela Internet e sua atualização depende do repasse de informações dos municípios para o MDS, responsável pela checagem e atualização dos dados; em virtude da disparidade tecnológica dos entre os municípios do Brasil.

Tal realidade pôde ser constatada com depoimento da Diretora Técnica de Departamento – SEADS – responsável pelos Programas Renda Cidadã e Bolsa Família (F.S.P)

[...] a informação on-line foi um grande avanço, uma vez que não precisa de intermediário [...] o município tem como verificar o que fez e o Estado tem acesso a relatórios do Pró-Social e do Renda Cidadã dos municípios. É voltado sobretudo, para o controle; para evitar sobreposições.

Quando abordamos os assistentes sociais e diretores técnicos sobre as vantagens e desvantagens do cadastro ser *on-line*, 40% dos assistentes sociais destacaram a agilidade na inclusão dos beneficiários no Programa e para evitar duplicidades; já entre os diretores técnicos 75% destacaram a facilidade no acesso a informações, porque segundo eles é possível acompanhar os beneficiários de qualquer computador e de qualquer parte do território, desde que se tenha acesso a internet e a senha.

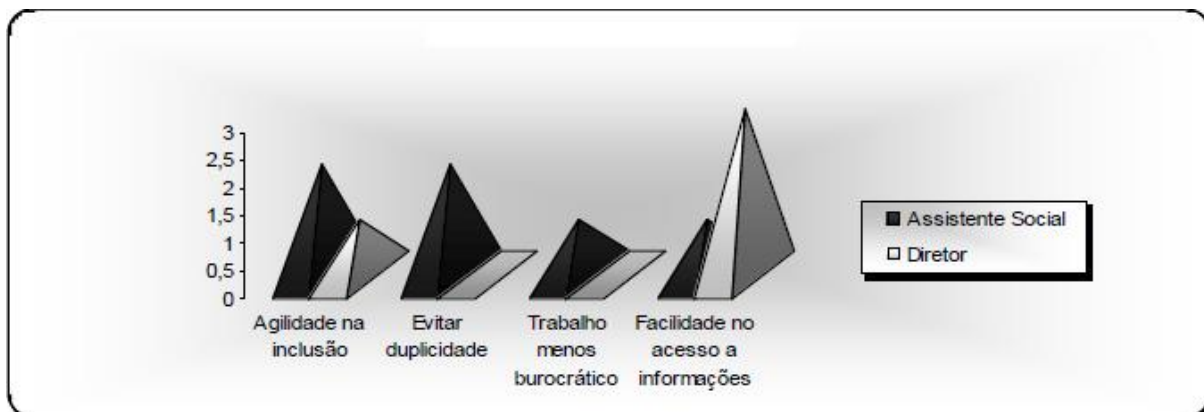


Gráfico 4 – Vantagem do cadastro ser on-line

Fonte: Elaborado pela autora

Em junho de 2005, o governo do Estado assinou com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), um contrato de financiamento para implantar um sistema de processamento estratégico e complementar - o processo de modernização da SEADS - que consistia na aquisição de equipamentos novos e na ampliação do sistema Pró-Social.

No final de 2006 foram instalados com este financiamento novos servidores, o que possibilitou a utilização mais ampla do Sistema Pró-Social e permitiu iniciar o desenvolvimento do módulo de Recuperação de Informações, que permitirá localizar instantaneamente no mapa do Estado de São Paulo, as regiões onde há maior concentração de família em situação de vulnerabilidade social.

Dessa forma, o Pró-Social passará a oferecer aos administrados estaduais e municipais um mapeamento completo da área social, além de possibilitar a visualização de quem; quantos são os beneficiários dos programas; qual a demanda ainda não atendida e quem são as instituições que executam esses programas. Possibilitará também localizar as regiões mais carentes do Estado.

Isso fica explícito quando perguntamos ao programador da PRODESP, responsável pelo planejamento e manutenção do Pró-Social e Renda Cidadã, quais os pontos positivos que ele identifica nestes sistemas:

Especificamente o Sistema Pró- Social possibilita, entre outros benefícios: - reunir os beneficiários dos programas sociais mantidos no Estado em um único cadastro; - conhecer o perfil social das famílias beneficiárias; - conhecer a demanda por serviços e benefícios, permitindo rápida avaliação e intervenção para confirmar ou corrigir ações; - facilidade para acompanhamento dos resultados das políticas sociais adotadas. Ao fim e ao cabo, espera-se que, uma vez concluído, o Sistema Pró-Social seja a principal ferramenta de detecção da demanda e da oferta de ações sociais no Estado de São Paulo, permitindo assim às diversas instituições intervenientes aplicar melhor os seus recursos com vistas a diminuir o gap entre oferta e demanda. (G.P.S)

Essa questão também foi direcionada aos assistentes sociais e aos diretores técnicos, obtendo os seguintes posicionamentos.

Dentre os pontos positivos, destaco sobretudo, a geração de relatório contendo o término da participação de cada família. (AS3)

[...] redução em aspectos burocráticos, maior clareza e facilidade para o acompanhamento das famílias beneficiárias. (AS4)

Possibilita analisar o perfil das famílias cadastradas no sistema, para saber em qual programa está cadastrado, quando foi incluído e quando será excluído do sistema, o sistema possibilita também saber se alguma família não retirou seu benefício, ele possibilita a inclusão de entidades para programas municipais, estaduais e federais. (DT4)

Além dos pontos positivos supracitados, o Pró-Social possibilita também a integração com outras bases de dados estaduais e federais como: CEP dos correios; IBGE; dentre outros; isto elimina a possibilidade de erros de cadastramento e vem disponibilizando as prefeituras e entidades sociais a possibilidade de transcrever a base de dados das famílias atendidas para a linguagem do Pró-Social, bastando preencher as lacunas do formulário-padrão e enviar os dados para o Pró-Social via Internet.

Em virtude de fornecer diversas informações e pelo grande número de usuários do sistema, a segurança passa a ser enfocada com grande seriedade, com o intuito dessas informações não serem utilizadas para outras finalidades,

possuindo alguns sistemas de segurança para controlar o acesso ao banco de dados, conforme infracitado pela SEADS–Inovações em Gestão Social – Sistema Pró-Social (2006, p.28-29):

Todos os acessos ao sistema, bem como as operações efetuadas no banco de dados, guardam o chamado ‘registro de log’, contendo o dia e a hora da operação e o nome de quem efetuou.

Além de registrarem senha, os usuários são identificados com relação ao seu nível, unidade e município a que pertencem, uma vez que têm permissão para efetuar alterações apenas dentro de sua área de responsabilidade.

O acesso é hierarquizado conforme uma divisão dos usuários em quatro grupos:

Os *Administradores* do sistema são os usuários da SEADS, indicados pelas coordenadorias dos programas estaduais. Dividem-se entre os que são responsáveis pelo desenvolvimento do sistema e os que fazem a manutenção, o que inclui o cadastramento dos demais usuários. Os administradores encarregados da manutenção do sistema não têm permissão para alterar as informações cadastrais registradas em cada módulo. Os administradores são cadastrados pela PRODESP e recebem carta com login, senha de acesso, endereço eletrônico do sistema e recomendações.

Os *Gestores* são os responsáveis pelas ações sociais em cada órgão público ou entidade conveniada. Eles são cadastrados pelos administradores do sistema e têm acesso aos módulos de Programas, Família/Beneficiários e Instituições, estando habilitados para fazer alterações e incluir novos dados nesses módulos e para cadastrar usuários que vão auxiliá-los no trabalho de manutenção do Cadastro, circunscritos à sua área de abrangência.

Os *Operadores* são cadastrados pelos Gestores para realizar o cadastramento de famílias e dos beneficiários dos programas e projetos sociais, circunscritos à sua área de abrangência (município, órgão ou entidade executora da ação social). Eles têm permissão para incluir ou alterar dados apenas no módulo de Famílias/Beneficiários e também recebem carta login, senha padrão de acesso, endereço eletrônico do sistema e recomendações de utilização.

Leitores são os usuários que poderão acessar o sistema somente para consulta e para emissão de relatórios.

Ainda conforme o Programador responsável pelo planejamento do sistema,

Os sistemas utilizam tecnologia, internet e possibilitam: - Acesso com navegador padrão (browser) e por qualquer provedor de serviço; - Segurança de acesso (login e senha) e com dados criptografados; - Controlar o acesso de usuários às informações, permitindo ou não a sua visualização e/ou atualização, conforme nível (tipo) do documento e privilégio do usuário; - Que as informações cadastradas sejam validadas pelos sistemas antes de serem armazenadas no banco de dados; - Que os dados sejam atualizados ‘on-line’.

Uma última questão, abordada com os assistentes sociais e com os diretores técnicos, foi se o Pró-Social possui mais alguma função além da agilidade para inclusão/desligamento e outros aspectos já abordados.

Logo, 75% dos assistentes sociais destacaram, que desconhecem outra função e 25% destacaram a agilidade no atendimento prestado ao usuário, uma vez que antes o procedimento utilizado era mais moroso. Já entre os diretores técnicos, 25% destacaram o controle e a publicização do Programa.

Como sugestão acredito que a Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social e Ministério de Desenvolvimento Social deveriam ser parceiros e pensar em uma alternativa para expansão do Pró-social (aproveitando a base cadastral do Cd. Único), unindo os cadastros do Programa Renda Cidadã e Programa Bolsa Família, ou demais programas que envolve nível federal e estadual uma vez que, reduziria gastos públicos, facilitaria no cadastramento, no acompanhamento e vários outros benefícios. (AS4)

Portanto, através dos entrevistados percebemos que tanto o Sistema Renda Cidadã quanto o Pró-Social tem sido arquitetado para fornecer informações para a administração estadual e municipal, evitando a sobreposição de Programas, duplicidades e através dos relatórios acompanhar as ocorrências dos beneficiários, sobretudo, as relacionadas com o benefício repassado mensalmente.

Contudo, conforme exposto no capítulo II, para que os dados se transformem em informação é necessário, que sejam organizados e ordenados de forma a se tornarem úteis, uma vez que nem todas as informações apresentam a mesma importância para uma decisão e, por melhor que seja a informação, se não for comunicada às pessoas interessadas em forma e conteúdo adequado, perde todo o seu valor.

Assim fica claro, com os apontamentos, sobretudo, dos assistentes sociais que compõem o universo da pesquisa e a luz do referencial teórico, que apesar dos sistemas estudados terem sido destacados como um ponto positivo em vários momentos, percebemos que os entrevistados possuem a necessidade de um sistema que subsidie a análise da realidade, já que são responsáveis pela alimentação de diversas informações dos usuários no Sistema, o que poderia contribuir com formulação de indicadores, diagnóstico de realidade, além de relatórios voltados para o monitoramento e avaliação dos impactos dos Programas/Projetos desenvolvidos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos últimos 30 anos o fenômeno mundial da globalização, o advento da Internet e das sociedades em rede, têm se constituído em um marco na história contemporânea, no qual a informação e a tecnologia passam a ser o paradigma dessa nova sociedade.

Nesse período de grandes transformações econômicas e sociais, os países ingressaram na Era da Informação ou Era do Conhecimento, com a emergência de uma nova sociedade, a *Sociedade Informacional*, conforme denominado por Castells. Sua consolidação tem tido fortes implicações no cotidiano das pessoas, no funcionamento das instituições e no mercado de trabalho, expressando toda a estrutura que a sociedade dispõe para acessar e trocar informações, bem como adquirir e ampliar seus conhecimentos.

Com base nesse novo paradigma, contextualizado em informação e tecnologia, a produção, acesso, disseminação e disponibilização da informação em escala nacional e global, passaram a adquirir importância crescente nas sociedades modernas, potencializando a integração dos atores sociais (famílias, governos, empresas, etc.), tornando-se um elemento facilitador e uma ferramenta estratégica para o desenvolvimento de diferentes setores da vida humana, tais como: conhecimento, pesquisa, cultura, transações comerciais, etc.

Nesse sentido, apresenta-se o desafio de aumentar a eficácia dos programas orientados para a diminuição da pobreza e a ampliação da qualidade de vida da população. Passa, também pela administração das informações, o que envolve a captação, processamento e *feedback*, de modo a reorientar a ação dos tomadores de decisão e por ações que possibilitem um melhor acesso ao usuário final. Isso requer uma avaliação contínua e sistemática dos processos de execução e do impacto desses programas, de maneira que os responsáveis possam decidir acerca dos recursos e das correções necessárias para atingir o êxito almejado dos programas/projetos.

Na administração de serviços sociais é evidente a necessidade de um sistema de informação composto de cadastros de diversos tipos, tais como: cadastros de beneficiários, da população em geral, programas oferecidos, meta, gastos efetuados e tantas outras informações. Entretanto, para se conhecer a

qualidade dos serviços, o alcance de suas metas, objetivos e impactos é necessário que essas informações sejam cruzadas. BARRETO (1999, p. 2) afirma que:

A oferta e demanda de informação em um determinado contexto informacional são representados pelos estoques de informação institucionalizados disponíveis e pelas necessidades de informação da realidade onde o consumo se realiza. Assim, em uma realidade que demanda informação, é o processo de transferência que realiza a distribuição da informação estocada, com a intenção de configurar esta demanda.

Assim, a questão central deste trabalho foi o desvendamento das estruturas, fluxo operativo e funcionalidades dos Sistemas Pró-Social e Renda Cidadãos, utilizados na administração dos programas de transferência de renda do Estado de São Paulo, identificando e analisando a importância destes, tanto para a esfera estadual quanto para a municipal, com o intuito de conduzir a um novo conhecimento, com base na literatura e na realidade estudada.

No desenvolvimento do estudo buscou-se compreender a conceituação de sistemas de informação, a administração das políticas sociais, a incorporação de sistemas de informação na Política de Assistência Social a nível Federal e no Estado de São Paulo especificamente, uma vez que os Sistemas estudados encontram-se geograficamente localizados neste Estado.

A metodologia utilizada não se restringiu a uma única técnica de coleta de dados. Lançou-se mão de dados quantitativos, mensuráveis e, por outro lado, de dados qualitativos extraídos das entrevistas realizadas com o Programador dos Sistemas, com a Coordenadora Estadual do Programa de Transferência de Renda – Renda Cidadã, com os Diretores Técnicos Regionais e com os Assistentes Sociais.

Através do depoimento do Programador e da Coordenadora Estadual, constatamos que os sistemas estão alcançando sua funcionalidade, pois estão voltados, sobretudo, para o controle dos recursos repassados aos beneficiários.

Já os assistentes sociais e diretores técnicos destacaram que os Sistemas são positivos pelo vasto banco de dados que possuem, por terem reduzido as sobreposições; em contrapartida, entendem que o sistema como está arquitetado serve apenas para o controle dos beneficiados inseridos no Programa de

Transferência de Renda – Renda Cidadã. Destacaram também, em vários momentos, que para contribuir com a administração municipal, deveriam gerar relatórios que realmente subsidiem a tomada de decisão e que permita analisar os impactos dos programas/projetos a nível municipal; implementar e gerar novas ações; além geo-referenciar o território para servir de base para a construção de indicadores sociais.

Outros pontos destacados pelos assistentes sociais e diretores técnicos foram as vantagens do fluxo operativo do Programa Renda Cidadã, que com a informatização reduziu a burocracia e proporcionou maior transparência aos beneficiários, que passaram a retirar o benefício através do cartão magnético e não mais através de cheques nominais repassados nas reuniões pelo técnicos e primeiras damas.

Percebemos, então, que as três questões problematizadas, que nortearam a pesquisa para a elaboração deste trabalho foram respondidas na medida em que resgatamos a forma como os sistemas foram arquitetados, abordando a contribuição desses para a tomada de decisão do Estado e dos municípios e, ao elaborarmos o fluxo operacional de inclusão e desassociação dos beneficiários do Programa de Transferência de Renda – Renda Cidadã, o que nos possibilitou apontar para o Estado de São Paulo diretrizes para o aperfeiçoamento dos Sistemas abordados, com o intuito de que estes venham realmente a contribuir não somente com a administração estadual mas, sobretudo, que contribua com a administração daqueles, que alimentam diariamente o banco de dados do Sistema Pró-Social: os municípios.

Em suma, o estudo dos Sistemas Pró-Social e Renda Cidadã permitiu a compreensão, que um dos principais problemas que minam a eficácia de uma política, resulta da ausência de um sistema integrado de informação que possibilite aos diversos atores envolvidos, um compartilhamento adequado de informações e, conseqüentemente, maior racionalidade nas ações e procedimentos.

Por conta disso, há que se garantir que a informação seja disponibilizada em tempo hábil e com celeridade, não só para o Estado, mas também para os municípios e que se transforme em caminho para a construção do conhecimento indispensável à administração eficaz dos recursos públicos, uma vez que a informação conforma-se como parte indissolúvel do processo de implementação das políticas públicas.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. *A oferta e a demanda de informação*. Rev. Ciência da Informação, n.2, v.28, 1999.

BATISTA, Alfredo. *Reforma do Estado: uma prática histórica de controle social*. Revista Serviço Social e Sociedade. São Paulo, ano 20, n.61, nov. 1999.

BATTINI, Odária (org). *Assistência Social: constitucionalização, representação, práticas*. São Paulo: Veras, 2002.

BOBBIO, Norberto. *A era dos direitos*. Rio de Janeiro: Campus, 1992. Introdução e Parte I. *Campos: estudo de caso da secretaria municipal de saúde*. 2004.

BRASIL. *Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome*. Política Nacional de Assistência Social. Brasília: SNAS, 2004.

CARVALHO, André de Oliveira, EDUARDO, Maria Bernadete de Paula. *Sistemas de Informação em Saúde para Municípios e para gestores municipais de serviços de saúde*. São Paulo: Instituto para o Desenvolvimento da Saúde – IDS, 1998.

CARVALHO, André de Oliveira. *Tecnologias da informação na gestão de saúde*. Rev. Administração Pública, mar-abr. 1998.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

COELHO JÚNIOR, Gilvan; LIMA, César Lúcio. *Antecedentes da rede SUAS*. Rede SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social, 2007.

COLMÁN, Evaristo. *Notas sobre o ensino de "informática" nos cursos de Serviço Social*.

COSTA, Valéria Cristina. *Assistência Social: o caminhão da intersetorialidade das políticas públicas*. 1998. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso). Faculdade de Serviço Social, Universidade Estadual de Londrina, Londrina.

DASP. Disponível em: <http://www.cpdoc.fgv.br/nav_historia/htm/anos37-45/ev_poladm_dasp.htm> acesso em: 15 set. 2007.

DEMO, Pedro. *Pobreza da pobreza*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

EIDE; ROSAS. *Pobreza como violação de direitos humanos*. Brasília: UNESCO, 2003.

FÁVORO, Cláudia Renata. *A informática no processo de trabalho do assistente social em face às transformações societárias*. 2003. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina.

FIGUEIREDO, Argelina Cheibub. *Princípios de justiça e avaliação de políticas*. Revista Lua Nova, n.39, São Paulo, CEDEC, 1997.

FILHO, Antonio Mendes da Silva. *Segurança da Informação: Sobre a Necessidade de Proteção de Sistemas de Informações* – Revista Espaço Acadêmico – nº 42 – novembro de 2004 – ano IV.

FOGAÇA, José Rocha. *Complementando a renda no ramal da fome: o estudo de um programa de renda mínima*. 1998. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas.

FONSECA, Ana Maria Medeiros da. *Família e Política de Renda Mínima*. São Paulo, Cortez, 2001.

_____ ; TAPAJÓS, Luziene; BARRETO, Fernanda. *Rede Suas: o sistema de informação do SUAS. Rede SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social. 2007.

LAUDON, Kenneth C. e LAUDON, Jane Price. *Sistemas de Informação*. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

_____. *Sistemas de informações gerenciais: administrando a empresa digital*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MESTRINER, Maria Luiza. *Assistência e Segurança Social: oposições e aproximações*. 1992. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

MINAYO, Cecília de Souza (Org.). *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. 15ª ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

MIRANDA, R. C. da R. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. *Ciência da Informação*, Brasília, v.28, n.3, set./dez. 1999.

NOB/SUAS – Norma Operacional Básica. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília. 2005.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. *As Possibilidades da Política*. São Paulo: Paz e Terra, 1998.

OLIVEIRA, Iris Maria de. *Política Social, Assistência Social e Cidadania: algumas aproximações acerca do seu significado na realidade brasileira*. 2003. Disponível em: <http://www.cpihts.com/2003_10_19/Iris%20Oliveira.htm> acesso em 09 de jan. 2007.

OLIVEIRA, Márcia Heloisa de. *Do desejável ao possível: um estudo do Programa Complementando a Renda/SP*. 2003. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina.

PASTORINI, Alejandra. *Quem mexe os fios das Políticas Sociais? Avanços e Limites da Categoria “Concessão-Conquista”*. In: *Revista Serviço Social e Sociedade* n.53. São Paulo: Cortez, 1997.

REDE SUAS. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/suas/redesuas/1a-oficina-de-gestao-da-informacao/1a-oficina-de-gestao-da-informacao-em-assistencia-social>> acesso em 18 de jan.2008

RODRIGUES, Mariane Delatin. *O processo de trabalho do serviço social no Programa Renda Cidadã através de ações com enfoque socioeducativo e de geração de renda no município de Santo Anastácio*. 2005. (Monografia) Pós Graduação – Lato Sensu. Universidade Estadual de Londrina, Londrina/PR.

SAD–Sistemas de Apoio à Decisão. Disponível em http://professores.ea.ufrgs.br/hfreitas/disciplinas/adm01160/arquivos_aula/0160.dpf. acesso em jun. 2006.

SAE–Sistemas de Apoio Executivo. Disponível em: http://professores.ea.ufrgs.br/hfreitas/disciplinas/adm01160/arquivos_aula/0160.pdf acesso em jun. 2006.

SIG–Sistemas de Informações Gerenciais. Disponível em: www.ime.usp/br~anddrers/aulas/bd2005-1/aula3.html acesso em jun. 2006.

Sistemas de trabalhadores do conhecimento e sistemas de automação de escritórios atendem as necessidades de informação no nível de conhecimento da organização. Disponível em: www.ime.usp/br~anddrers/aulas/bd2005-1/aula3.html. acesso em jun. 2006.

SIT–Sistemas de Transações. Disponível em: www.ime.usp/br~anddrers/aulas/bd2005-1/aula3.html. acesso em jun. 2006.

SEADS. *Inovações em Gestão Social: Programa Renda Cidadã e Projeto Ação Jovem*. 2006

_____. *Inovações em Gestão Social: Sistema Pró-Social*. 2006

SILBERSCHATZ, Abraham; KORTH, Henry; SUDARSHAN, S. Sistema de banco de dados. São Paulo: MAKRON Books, 1999.

SILVA, Ademir Alves da. *As relações Estado-sociedade e as formas de regulação social*. IN: Capacitação em Serviço Social e Política Social. Brasília: CEAD, 1999.

SILVA, Maria Ozanira da Silva; YASBEK, Maria Carmelita; GIOVANNI, Geraldo di. A Política Social Brasileira no Século XXI: a prevalência dos programas de transferência de renda. São Paulo: Cortez, 2004.

SILVA, Maria Ozanira da Silva; YASBEK, Maria Carmelita; GIOVANNI, Geraldo di. *A Política Sócia Brasileira no Século XXI: a prevalência dos programas de transferência de renda*. São Paulo: Cortez, 2004.

SPOSATI, Aldaíza (1988) apud RIBEIRO, Eveline Alves. *Análise das categorias cidadania/direitos, pobreza e assistência social no discurso do Programa Fome Zero*. In: Revista Emancipação, v.1, nº 1. Ponta Grossa, PR, UEPG, 2001.

SPOSATI, Aldaíza . *A Assistência social no Brasil 1983 - 1990*. São Paulo: Cortez, 1991.

SPOSATI, Aldaíza. *Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras: uma questão em análise*. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

VIANNA apud RODRIGUES, Mariane Delatin. *O processo de trabalho do serviço social no Programa Renda Cidadã através de ações com enfoque socioeducativo e de geração de renda no município de Santo Anastácio/SP*. 2004. Monografia (pós-graduação Lato Sensu) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina.

WAHRLICH apud NOGUEIRA, Marco Aurélio. *As Possibilidades da Política*. São Paulo: Paz e Terra, 1998.

YASBEK, Maria Carmelita. *Assistência Social Políticas e Direitos*. Serviço Social & Sociedade. São Paulo, ano XXV, n.77, mar. 2004.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Aspecto avaliativo na percepção do Programador

- 1) Quando foi criado o primeiro sistema e quem o modelou?
- 2) Quem era o governador?
- 3) O que ele processava?
- 4) Quais os outros que foram criados e por quem foram modelados?
- 5) O que pretendia alcançar com a elaboração desse sistema?
- 6) O sistema foi elaborado para colaborar com a gestão municipal e/ou Estadual?
- 7) Faltou criar alguma entidade (tabela)?
- 8) Em sua opinião, após a finalização do sistema constatou-se que faltou relacionar alguma entidade (tabela) ou o sistema está de acordo com o solicitado?
- 9) Por que o sistema não gera relatórios sobre as pessoas beneficiadas do município como: escolaridade dos beneficiados, verificação por renda per capita, dentre outras?
- 10) Quais os pontos positivos que este sistema tem proporcionado ao Estado?
- 11) Qual a linguagem utilizada na elaboração do sistema (SGBD, Oracle Postigre, SQL Server)
- 12) Quem modelou o sistema?
- 13) O programador da SEADS também teve participação na elaboração do Pró Social?
- 14) Como que ocorre a migração de dados cadastrados no Pró Social para o Programa Renda Cidadã?

APÊNDICE B – Aspecto avaliativo na percepção do Assistente Social

- 1) Como era realizada a gestão do Programa Renda Cidadã antes da criação do Sistema Renda Cidadã
- 2) Qual foi a contribuição que este Sistema proporcionou?
- 3) Os relatórios emitidos pelo Sistema (data de pagamento; lista de ocorrências da família; lista de saldo; relatórios de 10 pagamentos efetuados etc) contribuem realmente com a gestão municipal?
- 4) Na sua opinião seria necessário gerar mais algum relatório?
Sim () Não ()

Se sim, qual?

- 5) Como ocorreu a implantação do Pró-Social?
- 6) O que você acha deste Sistema?
- 7) Além de servir para cadastrar famílias em situação de vulnerabilidade, evitar duplicidades, sobreposições; o Pró-Social contribui para a realização de mais alguma tarefa?
- 8) Quais os pontos positivos e negativos deste Sistema?
- 9) Qual a contribuição do cadastramento ser on-line?
- 10) Vocês têm cadastrado Programas/Projetos municipais no módulo de Programas?
Sim () Não ()

Se sim, quais os benefícios que tem proporcionado?

- 11) Os relatórios gerados são suficientes para analisar a realidade municipal?
Sim () Não ()

Se não, por que?

- 12) Quais relatórios você acredita que seria importante para subsidiar a análise da realidade municipal?

APÊNDICE C – Aspecto avaliativo na percepção do Diretor Técnico

- 1) Como era realizada a gestão do Programa Renda Cidadã antes da criação do Sistema Renda Cidadã
- 2) Qual foi a contribuição que este Sistema proporcionou para os municípios?
- 3) Os relatórios emitidos pelo Programa (data de pagamento; lista de ocorrências da família; lista de saldo; relatórios de 10 pagamentos efetuados etc) são suficientes para gestão municipal?

- 4) Na sua opinião seria necessário gerar mais algum relatório?

Sim () Não ()

Se sim, qual?

- 5) Você consegue se lembrar dos procedimentos adotados para a implantação do Pró Social?
- 6) Além de servir para cadastrar famílias em situação de vulnerabilidade, evitar duplicidades, sobreposições; o Pró-Social contribui para a realização de mais alguma tarefa?
- 7) Quais os pontos positivos e negativos deste sistema?
- 8) Qual a vantagem do cadastramento ser on-line e qual a desvantagem?
- 9) Os municípios têm cadastrado seus Programas/Projetos no módulo de Programas?

Sim () Não ()

Se sim, quais os benefícios que tem proporcionado?

- 10) Quais são as outras funções que este sistema apresenta?
- 11) Quais relatórios você acredita que seria importante para subsidiar a análise da realidade municipal?