



David Gustavo Pompei
Célia Maria Retz Godoy dos Santos
Regina Célia Baptista Belluzzo



VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL **em rede:**

Desenvolvendo competências digitais
e transversais no sistema único de

ASSISTÊNCIA SOCIAL



David Gustavo Pompei
Célia Maria Retz Godoy dos Santos
Regina Célia Baptista Belluzzo



VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL em rede:

Desenvolvendo competências digitais
e transversais no sistema único de

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Editora e-Publicar

**VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL EM REDE: DESENVOLVENDO
COMPETÊNCIAS DIGITAL E TRANSVERSAIS NO SISTEMA ÚNICO DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Autoria

David Gustavo Pompei, Célia Maria Retz Godoy dos Santos e Regina Célia Baptista Belluzzo

Direitos autorais e Distribuição

Os autores deste livro cederam à Editora e-Publicar os direitos de publicação e distribuição dos textos em formato digital. A responsabilidade pelo conteúdo, incluindo opiniões, ideias e conceitos expressos nos textos, é inteiramente dos autores. A Editora e-Publicar não se responsabiliza por quaisquer interpretações ou consequências advindas do uso das informações contidas nos textos. É permitido o compartilhamento da obra, desde que a devida atribuição seja dada aos autores e a editora. Não é permitido fazer alterações no conteúdo, nem utilizar a obra para fins comerciais.

Formato: Open Access (Livre Acesso)

Editora-chefe: Patrícia Gonçalves de Freitas

Editoração: Patrícia Gonçalves de Freitas e Roger Goulart Mello

Projeto gráfico e edição de arte: Patrícia Gonçalves de Freitas

Diagramação e indexação: Patrícia Gonçalves de Freitas e Roger Goulart Mello

Escrita e revisão de texto: Os próprios autores

Informações Técnicas: Dimensão de 21cm x 29,7 cm, idioma Português (Brasil) e formato Adobe PDF

Edição e ano: 1º edição, 2026.

Digital Object Identifier (DOI®): <https://dx.doi.org/10.47402/ed.ep.b26649592>

Catálogo na publicação

Elaborada por Bibliotecária Janaina Ramos - CRB-8/9166

P788v

Pompei, David Gustavo

Vigilância socioassistencial em rede: desenvolvendo competências digital e transversais no Sistema Único de Assistência Social / David Gustavo Pompei, Célia Maria Retz Godoy dos Santos, Regina Célia Baptista Belluzzo. – Rio de Janeiro: e-Publicar, 2026.

Livro em Adobe PDF

DOI 10.47402/ed.ep.b26649592

ISBN 978-65-5364-559-2

1. Vigilância socioassistencial. 2. Sistema Único de Assistência Social. 3. Competências digitais. I. Pompei, David Gustavo. II. Santos, Célia Maria Retz Godoy dos. III. Belluzzo, Regina Célia Baptista. IV. Título.

CDD 361.32

Índice para catálogo sistemático

I. Vigilância socioassistencial

2026



Conselho Editorial

Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade Federal de Santa Catarina
Alessandra Dale Giacomini Terra – Universidade Federal Fluminense
Andrelize Schabo Ferreira de Assis – Universidade Federal de Rondônia
Bianca Gabriely Ferreira Silva – Universidade Federal de Pernambuco
Cristiana Barcelos da Silva – Universidade do Estado de Minas Gerais
Cristiane Elisa Ribas Batista – Universidade Federal de Santa Catarina
Daniel Ordane da Costa Vale – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
Danyelle Andrade Mota – Universidade Tiradentes
Dayanne Tomaz Casimiro da Silva - Universidade Federal de Pernambuco
Deivid Alex dos Santos - Universidade Estadual de Londrina
Diogo Luiz Lima Augusto – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
Edilene Dias Santos - Universidade Federal de Campina Grande
Edwaldo Costa – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
Elis Regina Barbosa Angelo – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
Élidi Preciliana Pavanelli-Zubler - Universidade Federal de Mato Grosso
Érica de Melo Azevedo - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro
Ernane Rosa Martins - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Ezequiel Martins Ferreira – Universidade Federal de Goiás
Fábio Pereira Cerdera – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Francisco Oricelio da Silva Brindeiro – Universidade Estadual do Ceará
Glaucio Martins da Silva Bandeira – Universidade Federal Fluminense
Helio Fernando Lobo Nogueira da Gama - Universidade Estadual De Santa Cruz
Inaldo Kley do Nascimento Moraes – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia - UESB
Jaisa Klauss - Instituto de Ensino Superior e Formação Avançada de Vitória
Jesus Rodrigues Lemos - Universidade Federal do Delta do Parnaíba
João Paulo Hergesel - Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Jose Henrique de Lacerda Furtado – Instituto Federal do Rio de Janeiro

2026



Jordany Gomes da Silva – Universidade Federal de Pernambuco

Jucilene Oliveira de Sousa – Universidade Estadual de Campinas

Luana Lima Guimarães – Universidade Federal do Ceará

Luma Mirely de Souza Brandão – Universidade Tiradentes

Marcos Pereira dos Santos - Faculdade Eugênio Gomes

Mateus Dias Antunes – Universidade de São Paulo

Milson dos Santos Barbosa – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB

Naiola Paiva de Miranda - Universidade Federal do Ceará

Rafael Leal da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Rodrigo Lema Del Rio Martins - Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Willian Douglas Guilherme - Universidade Federal do Tocantins

Editora e-Publicar

Rio de Janeiro, Brasil

contato@editorapublicar.com.br

editorial@editoraepublicar.com

<https://editoraepublicar.com>

2026

2026



APRESENTAÇÃO

É com grande senso de relevância que apresentamos a leitores, pesquisadores, gestores e profissionais da área este livro, que emerge como uma análise fundamental no cenário contemporâneo da Assistência Social. Em um mundo cada vez mais reconfigurado pela revolução digital, esta obra não apenas se insere nesse debate, mas o aprofunda de maneira crítica e propositiva.

Esta obra, fruto da dissertação do mestrado profissional de David Gustavo Pompei em Mídia e Tecnologia pelo Programa de Pós Graduação da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – UNESP, campus de Bauru/SP, orientado pela Prof^a. Dr^a. Célia Maria Retz Godoy dos Santos, aborda uma questão central e urgente: a intrínseca correlação entre a Competência Digital (CoDig) dos agentes interdisciplinares que operam o sistema informatizado do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e o aprimoramento da Vigilância Socioassistencial, com o objetivo precípua de ampliar o acesso a direitos sociais e humanos. Em um contexto em que a eficácia da proteção social depende cada vez mais da inteligência na gestão da informação e da capacidade dos profissionais em navegar no ecossistema digital, este livro oferece subsídios valiosos para compreender e intervir nessa dinâmica.

Este trabalho é um convite à reflexão e à ação. Longe de apresentar uma verdade absoluta, ele estimula pesquisadores, gestores e profissionais da área a pensar continuamente sobre como aprimorar a inserção do SUAS na era digital. A qualificação expressiva dos agentes no desenvolvimento de suas Competências Digitais é, para o autor, "um caminho inevitável para que possam operacionalizar ações mais integradas e alinhadas com a complexidade da Assistência Social".

Portanto, em um contexto onde a dignidade humana e os direitos sociais dependem cada vez mais de uma atuação profissional que concilie o avanço técnico com a sensibilidade e o compromisso ético, esta obra é um farol que pretende iluminar os desafios, celebrar os avanços e apontar o caminho para um futuro em que a tecnologia seja, de fato, uma aliada poderosa na promoção da cidadania e da justiça

social. Esperamos que esta obra possa ser uma leitura indispensável para todos que se dedicam à construção de uma Assistência Social mais eficaz e humana.

Os Autores

PREFÁCIO

“Navegar é preciso.” A advertência de Fernando Pessoa ressoa como metáfora para toda travessia humana — e também para este livro. Aqui, o ato de navegar se traduz em pesquisar, refletir e propor caminhos num mar revolto em que a Assistência Social se encontra com as transformações digitais.

David Gustavo Pompei, autor desta obra, lançou-se a essa jornada movido por uma inquietação essencial: como garantir que os avanços tecnológicos se convertam em instrumentos de cidadania, e não em barreiras? Como transformar dados em direitos, sistemas informatizados em pontes de dignidade? A essas perguntas ele não respondeu com abstrações, mas com rigor metodológico, observação atenta e compromisso ético.

Fruto de seu mestrado profissional em Mídia e Tecnologia, este trabalho mergulha na realidade concreta do município de Pederneiras/SP, tomando-o como estudo de caso para compreender a correlação entre a Competência Digital dos profissionais do SUAS e a efetividade da Vigilância Socioassistencial. A escolha não foi casual: é no cotidiano, nos territórios, que se revelam os desafios e as possibilidades de uma política pública viva.

Combinando pesquisa bibliográfica, estudo de campo e análise crítica, David construiu um quadro que vai além de diagnósticos: propõe reflexões e sugere caminhos. Mostra como o fortalecimento das competências digitais e transversais dos trabalhadores do SUAS é decisivo para transformar informações em conhecimento, conhecimento em ação e ação em garantia de direitos. A investigação, portanto, não se limita a apontar falhas ou lacunas; ela ilumina possibilidades de aprimoramento, sempre com a convicção de que tecnologia só cumpre seu papel quando está a serviço da justiça social.

A relevância deste livro reside justamente nesse entrelaçamento entre prática e teoria, entre experiência local e problemáticas globais. Em tempos em que a digitalização permeia todas as esferas da vida, pensar a Assistência Social sem considerar os sistemas informatizados seria como tentar navegar ignorando os ventos.

Da mesma forma, confiar apenas na técnica, sem a bússola da ética e da sensibilidade humana, seria condenar-se ao naufrágio.

Por isso, esta obra se dirige a múltiplos leitores. Pesquisadores encontrarão aqui uma contribuição teórica robusta, ancorada em referenciais contemporâneos sobre competência digital, comunicação e políticas sociais. Gestores públicos verão reflexões aplicadas, que dialogam com os dilemas da implementação de sistemas e da formação de equipes. Profissionais do SUAS reconhecerão, nas páginas, seus próprios desafios diários e, talvez, novos horizontes de atuação.

Mas este livro é também, e sobretudo, um convite. Convite a navegar. Convite a refletir sobre como queremos construir o futuro da Assistência Social em meio à era digital. Convite a acreditar que os fluxos de informação, quando mediados por profissionais qualificados e comprometidos, podem ser faróis que iluminam caminhos de inclusão, dignidade e cidadania.

Se, como dizia Pessoa, viver não é necessário, mas navegar é, poderíamos afirmar que, na política pública de Assistência Social, existir não basta: é preciso reinventar-se. É preciso ousar atravessar mares desconhecidos, sabendo que cada competência desenvolvida, cada dado transformado em conhecimento, cada gesto ético no uso da tecnologia, é um passo em direção a uma sociedade mais justa, inclusiva e humana.

Que o leitor, ao adentrar estas páginas, encontre não apenas uma análise acadêmica, mas uma travessia. Uma viagem onde teoria e prática se encontram, onde o digital se alia ao humano, e onde a Assistência Social se fortalece como verdadeira política de Estado — vigilante, ética e transformadora.

Boa Leitura.

Marcelo Gallo
Instituto Superior de Serviço Social do Porto, Portugal

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	6
PREFÁCIO.....	8
CAPÍTULO 1.....	11
UM PANORAMA GLOBAL: <i>BRIEFING...</i>	11
CAPÍTULO 2.....	14
FUNDAMENTOS E CONTEXTOS: A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E O ENCONTRO COM AS MULTIMÍDIAS.....	14
CAPÍTULO 3.....	23
A COMPLEXIDADE DO ECOSISTEMA DIGITAL: PLATAFORMIZAÇÃO, SISTEMAS TELEMÁTICOS E A URGÊNCIA DA COMPETÊNCIA DIGITAL	23
CAPÍTULO 4.....	35
O SISTEMA INFORMATIZADO DO SUAS EM PEDERNEIRAS/SP: DA ARQUITETURA À OPERACIONALIZAÇÃO NO COTIDIANO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL	35
CAPÍTULO 5.....	44
MÉTODOS E CAMINHOS DA INVESTIGAÇÃO: DESVELANDO AS DINÂMICAS DIGITAIS NA ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	44
CAPÍTULO 6.....	48
O SUAS NA ERA DIGITAL: RESULTADOS, ANÁLISES E DIÁLOGOS PERTINENTES .	48
CAPÍTULO 7.....	66
CONSIDERAÇÕES FINAIS: DESDOBRAMENTOS E REFLEXÕES PARA O FUTURO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DIGITAL	66
OS AUTORES	76



CAPÍTULO 1

UM PANORAMA GLOBAL: *BRIEFING...*

Em um cenário global cada vez mais interconectado e moldado pela revolução digital que reconfigura as interações humanas e os arcabouços sociais, as políticas públicas se veem diante do imperativo de inovar e adaptar seus mecanismos de gestão e atendimento. A internet e as tecnologias da informação e comunicação (TIC) transformaram radicalmente a maneira como a sociedade interage, acessa informações e exerce a cidadania. No Brasil, essa transformação digital impõe desafios e oportunidades relevantes para a efetividade de programas sociais e a garantia de direitos, especialmente no campo da Assistência Social.

Como pilar fundamental do tripé da Seguridade Social — que abrange Saúde, Previdência e Assistência Social — o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) representa um marco civilizatório na história brasileira. Efetivado no início do século XXI, o SUAS consolidou a Assistência Social como política pública de direito, rompendo com o assistencialismo e o clientelismo do passado, em conformidade com os preceitos da Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988). Esse avanço significativo, fruto de décadas de mobilização e reflexão coletiva entre pesquisadores, profissionais e movimentos sociais, visa a redução das desigualdades e a promoção da proteção social pública.

No cerne da gestão e operacionalização do SUAS, a Vigilância Socioassistencial emerge como um dos objetivos do SUAS e função estratégica, instituída pela Norma Operacional Básica de 2005 (Brasil, 2005). Sua missão é produzir e organizar dados, indicadores e análises que subsidiem o caráter preventivo e proativo da política, fortalecendo a capacidade de planejamento e execução das ações nos territórios (Brasil, 2013b). É nesse ponto que a sinergia com o universo digital se torna indispensável.

A contemporaneidade do SUAS coincide com a explosão da internet e o surgimento de sistemas informatizados, como o utilizado pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social de Pederneiras/SP para executar e gerir seus serviços. Embora essas ferramentas prometam otimizar a gestão e o atendimento, a



prática revela um cenário complexo: profissionais da rede de serviços frequentemente enfrentam dificuldades na operacionalização desses sistemas informatizados e na comunicação mediada por eles. Essa lacuna pode comprometer a qualidade da informação produzida e, por consequência, a própria efetividade da Vigilância Socioassistencial e o acesso aos direitos sociais pela população.

É diante desse quadro que a presente obra se debruça sobre uma questão central: qual a correlação entre a Competência Digital (CoDig) dos agentes interdisciplinares que atuam com o sistema informatizado do SUAS e a capacidade de aprimoramento da Vigilância Socioassistencial em um município como Pederneiras/SP? Argumenta-se que o desenvolvimento dessa competência digital, englobando as dimensões em Competência em Informação (CoInfo) e Midiática (CoMid), é fundamental para a produção de dados confiáveis, o aprimoramento das ações de proteção social e, em última instância, a ampliação do acesso aos direitos sociais e humanos dos usuários do SUAS.

Para explorar essa problemática, a obra está estruturada em seis capítulos interligados. O Capítulo 2, "Fundamentos e Contextos: A política de Assistência Social e o encontro com as multimídias", estabelece o contexto histórico-legal do SUAS no Brasil e em Pederneiras/SP, introduzindo o papel das multimídias nesse cenário. Na sequência, o Capítulo 3, "A complexidade do ecossistema digital: plataformização, sistemas telemáticos e a urgência da competência midiática", aprofunda os conceitos de plataformização, os desafios da comunicação na era digital e as teorias da Competência Digital, essenciais para compreender o universo em que o SUAS está inserido.

O Capítulo 4 "O Sistema Informatizado do SUAS em Pederneiras: da arquitetura à operacionalização no cotidiano da Assistência Social", dedica-se a detalhar a estrutura e as funções do sistema informatizado em estudo, conectando sua arquitetura à prática diária. Em seguida, o Capítulo 4, "Métodos e Caminhos da Investigação: desvelando as dinâmicas digitais na Assistência Social", apresenta o rigor metodológico empregado na pesquisa de campo, descrevendo as escolhas e os procedimentos que sustentaram a coleta e análise de dados.



Os resultados e suas implicações são o foco do Capítulo 5, "O SUAS na Era Digital: resultados, análises e diálogos pertinentes", onde se discute a percepção dos profissionais sobre o uso das ferramentas digitais, os desafios do sistema informatizado e as correlações encontradas entre Competência Digital e a Vigilância Socioassistencial. Por fim, as "Considerações Finais: Desdobramentos e reflexões para o futuro da Assistência Social digital" oferecem uma síntese dos principais resultados, discutem as implicações práticas e teóricas da pesquisa e apontam para novas fronteiras de estudo e ação.

Busca-se, desse modo, contribuir para a compreensão das dinâmicas que permeiam a relação entre as tecnologias digitais e a gestão da Assistência Social. Ao identificar a importância da Competência Digital (CoDig) para a operacionalização dos serviços, são oferecidos subsídios para o aperfeiçoamento de recursos humanos e para o desenvolvimento de soluções mais efetivas que potencializem a Vigilância Socioassistencial e, conseqüentemente, a garantia de direitos sociais e humanos. Longe de apresentar uma verdade absoluta, esta obra convida pesquisadores, gestores e profissionais a uma reflexão contínua sobre como aprimorar a inserção do SUAS na era digital, garantindo que o avanço tecnológico seja um aliado da cidadania e da justiça social.



CAPÍTULO 2

FUNDAMENTOS E CONTEXTOS: A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E O ENCONTRO COM AS MULTIMÍDIAS

A política de Assistência Social no Brasil é um campo dinâmico, marcado por uma trajetória de lutas, avanços e desafios persistentes. Compreender a sua evolução, desde práticas assistencialistas até a sua consolidação como um direito social, é fundamental para qualquer análise contemporânea sobre sua operacionalização, especialmente na era digital. Este capítulo se propõe a traçar um panorama histórico e legal da Assistência Social brasileira, detalhando os marcos que a formalizaram como política pública inserida no campo dos direitos sociais e humanos. Em seguida, exploraremos a inserção e as particularidades do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no município de Pederneiras/SP, demonstrando como o contexto local reflete e é influenciado pela macroestrutura da política. Por fim, será abordada a emergência das multimídias nesse cenário, investigando como as tecnologias digitais passaram a ser incorporadas aos serviços e que implicações essa adoção gera.

2.1 A trajetória da Assistência Social no Brasil: conquistas e desafios

A história da política pública de Assistência Social brasileira é um espelho das transformações sociais e políticas do país, reverberando desde o final do século XIX. No alvorecer da Velha República, por volta de 1898, as discussões sobre assistência surgiram como resposta à crescente miséria social, um problema agravado pela libertação dos escravos, que foram lançados à própria sorte em condições de subsistência e trabalho extremamente precárias. Era um período em que a caridade e a filantropia se sobrepunham a qualquer noção de direito.

O século XX trouxe as primeiras formalizações, ainda que limitadas e marcadas por um viés assistencialista e controlado pelo Estado. Em 1938, sob a ditadura do Estado Novo de Getúlio Vargas, o Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS) foi instituído. Vinculado ao Ministério da Educação e Saúde, seu propósito era atender aos "desamparados" – em grande parte trabalhadores informais, egressos da II Guerra Mundial e suas famílias, além de mulheres, crianças e jovens em necessidade (Sposati,



2004, p. 14). A Assistência Social, nesse contexto, era compensatória e não visava a autonomia ou o direito, mas sim o controle social e a minimização de conflitos, sem questionar as causas estruturais da pobreza.

Um exemplo notório dessa abordagem foi a criação da Legião Brasileira de Assistência (LBA) em 1942, liderada pela primeira-dama Darcy Vargas. Embora formalmente ligada ao amparo dos soldados brasileiros na II Guerra Mundial, a LBA consolidou uma prática assistencial baseada na vontade de "damas da sociedade", distante da ideia de cidadania e permeada por interesses clientelistas e eleitoreiros (Sposati, 2004; Pereira, 2007a). Essa era uma Assistência Social ditada por valores morais e religiosos, frequentemente utilizada como moeda de troca política.

O divisor de águas veio com a redemocratização e a promulgação da Constituição Federal de 1988. Conhecida como "Constituição Cidadã", ela representou a ruptura com 21 anos de ditadura militar (1964-1985) e elevou a Assistência Social à condição de direito social, parte integrante da Seguridade Social, ao lado da Previdência e da Saúde. Este foi um avanço monumental, que retirou seu caráter meramente compensatório e a inseriu em um modelo de proteção social abrangente. A Constituição de 1988 impulsionou uma nova relação entre Estado e sociedade civil, "fortalecendo demandas populares e o reconhecimento de novos interlocutores políticos" (Degenszajn, 2008, p. 2009).

Apesar da previsão constitucional, a década de 1990 ainda foi marcada por desafios na implementação. Escândalos políticos e a continuidade de práticas amadoras por "primeiras-damas" municipais, limitadas pela lógica assistencialista, demonstravam a dificuldade de romper com a cultura da filantropia. Mesmo já sendo um direito, a prática era muitas vezes emergencial e fragmentada, reforçando a subalternização da população (Sposati et al., 2008).

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), promulgada em 1993, foi um passo crucial para regulamentar a Assistência Social. Ela ampliou direitos, revolucionou o pensamento jurídico-político e levou ao fechamento da LBA em 1995 (Pereira, 2007a). Contudo, a consolidação de um sistema unificado e capilarizado só se daria na década seguinte.



Entre 2004 e 2007, no governo de Luiz Inácio Lula da Silva, foi aprovado o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), por meio da Resolução 145/2004 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). A Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004), elaborada nesse período, consolidou o SUAS como um sistema único a ser operacionalizado em todo o território nacional, com participação de renomados cientistas, agentes políticos e representantes da sociedade civil, marcando um "avanço democrático" (Pereira, 2007a). A Norma Operacional Básica do SUAS (NOB-SUAS) de 2005, atualizada em 2012, regulamentou sua gestão, com destaque para a informação, monitoramento e avaliação como meios estratégicos (Brasil, 2005, 2012; Figueiredo, 2011).

O SUAS, institucionalizado legalmente em 2011 pela Lei Federal nº 12.435/2011 e incorporado à LOAS (Lei Federal nº 8.742/1993), representa a expressão máxima da Assistência Social como política de Estado. Ele se fundamenta na defesa da dignidade humana, justiça social, direitos humanos e sociais, e na proteção social distributiva. É um sistema público não contributivo, descentralizado e participativo, com gestão compartilhada entre as esferas federal, estadual e municipal. Sua atuação é pautada pela unidade de propósitos, buscando o alcance de direitos por seus usuários através de uma rede hierarquizada de serviços, benefícios, programas e ações, respeitando a diversidade regional e as particularidades de cada território (Brasil, 2004, 2005). As funções essenciais da Assistência Social (objetivos), conforme a PNAS/2004, são a proteção social (básica e especializada), a vigilância socioassistencial e a defesa de direitos. A Vigilância Socioassistencial, em particular, é vital para conhecer as vulnerabilidades sociais da população e do território, produzindo e sistematizando informações para a garantia de direitos através dos equipamentos de atendimento às proteções sociais básica e especializada (Brasil, 2012).

2.2 SUAS e o Território: a inserção da política em Pederneiras/SP

Para ilustrar a concretude e os desafios da Assistência Social em nível local, este estudo toma como lente o município de Pederneiras, localizado no centro-oeste paulista, na região de Bauru. Com uma população estimada no ano de 2022 de 44.827 habitantes (IBGE, 2022). Há estimativas que indicam 46.337 habitantes em 2025 (IBGE,



2025). Em uma área de 727,482 km², Pederneiras, apesar de seu porte pequeno, reflete as complexidades socioeconômicas presentes em diversas municipalidades brasileiras. Sua economia, impulsionada pela indústria, comércio e produção rural, contrasta com um cenário populacional que vive em domicílios com rendimento médio mensal dos trabalhadores formais de 2,4 salários mínimos (IBGE, 2022).

A implantação do SUAS em Pederneiras, no ano de 2005, foi norteadada pelo Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM), que no Censo demográfico de 2000 indicava uma incidência de pobreza entre 20,75% e 34,65%. É notável que, após as intervenções da política de Assistência Social, o IDHM do município saltou de 0,663 em 2000 para 0,739 em 2010 (IBGE, 2022; PNUD, 2010), evidenciando o impacto positivo das ações do SUAS na melhoria das condições de renda, educação e saúde da população. Esses dados posicionavam Pederneiras em patamares de pobreza que justificaram e demandaram a implementação de políticas sociais robustas.

O primeiro equipamento do SUAS implantado em Pederneiras foi o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), no bairro Cidade Nova, em 2006. Sua localização estratégica em uma área de maior risco e vulnerabilidade social, definida por um estudo socioeconômico censitário, demonstrava a intencionalidade da política em alcançar os mais necessitados. Mesmo antes da plena informatização, o trabalho em rede entre os profissionais já era articulado, seguindo as diretrizes da PNAS/2004.

Em 2011, a rede de proteção social foi ampliada com a oficialização do Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), que organizou os padrões de serviços de proteção social básica e especializada de média e alta complexidade. Na época, a estrutura do SUAS em Pederneiras, ficou então composta por sete unidades de proteção básica e cinco de proteção especializada, com diferentes mantenedores (públicos e privados), como detalhado no Quadro 1.

Quadro 1: Unidades de Proteção Básica e Especializada (2011).

Serviços de Proteção Básica	Quantidade	Mantenedor
Serviço de Atendimento Social (Órgão Gestor)	1	Público
CRAS – Centro de Referência de Assistência Social	1	Público



Serviços de Proteção Básica	Quantidade	Mantenedor
Serviço de inclusão produtiva	2	Público
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para crianças e adolescentes	1	Público
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para crianças e adolescentes	1	Privado
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para pessoas idosas	1	Privado
Serviços de Proteção Especializada de média e alta complexidade	Quantidade	Mantenedor
CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social	1	Público
Serviço de Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes (SAICA)	1	Público
Serviço de acolhimento provisório para pessoas adultas	1	Público
Serviço de acolhimento - Instituição de Longa Permanência para Pessoas Idosas - (ILPI)	1	Público
Serviço de proteção social especial para pessoas com deficiência idosas e suas famílias	1	Privado

Fonte: Autoria própria (2022).

Em 2017, a implantação do setor de Vigilância Socioassistencial na Secretaria de Desenvolvimento e Assistência Social do município marcou um novo e importante estágio. Mesmo com um atraso de dois anos em relação ao plano decenal (2005-2015), essa iniciativa abriu caminho para uma maior visibilidade dos desafios de gestão e operacionalização da política, com foco no fortalecimento e qualificação dos serviços e na garantia de acesso aos direitos sociais (Brasil, 2013a).

Atualmente (2025), a estrutura dos serviços socioassistenciais do SUAS do município está ampliado e se organiza conforme se descreve no Quadro 2.



Quadro 2: Serviços de Proteção Básica e Especializada do SUAS (2025).

Serviços de Proteção Básica	Quantidade	Mantenedor
Serviço de Atendimento Social Central (Órgão Gestor/CRAS Volante)	1	Público
CRAS – Centro de Referência de Assistência Social	2	Público
Serviço de inclusão produtiva	2	Público
Serviço de acompanhamento à primeira infância	1	Público
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para crianças e adolescentes	1	Público
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para pessoas idosas	3	Público
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para crianças e adolescentes	1	Privado
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para pessoas idosas	1	Privado
Serviços de Proteção Especializada de média e alta complexidade	Quantidade	Mantenedor
CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social	1	Público
Serviço de atendimento à mulher vítima de violência	1	Público
Serviço de Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes (SAICA)	1	Público
Serviço de acolhimento provisório para pessoas adultas	1	Público
Serviço de acolhimento - Instituição de Longa Permanência para Pessoas Idosas – (ILPI)	1	Público
Serviço de proteção social especializada para pessoas com deficiência idosas e suas famílias	1	Privado
Serviço de acolhimento para pessoas idosas em sistema de repúblicas	1	Privado
Serviço de acolhimento para pessoas com deficiência em sistema de residência inclusiva	1	Privado

Fonte: Autoria própria (2022).



Essa estrutura de base, solidificada em Pederneiras, serve de pano de fundo para a operacionalização da Vigilância Socioassistencial e para a compreensão da inserção das tecnologias digitais, tema que exploraremos a seguir.

2.3 As multimídias como ferramenta e desafio na Assistência Social

A crescente relevância dos processos de produção, análise e utilização de informações no SUAS não se restringe à sua dimensão gerencial; ela se intensifica exponencialmente com a proliferação das multimídias e tecnologias digitais. As ações de Assistência Social, especialmente em um país de dimensões continentais e demandas sociais imensas, ganharam novas possibilidades através da implantação e utilização de ferramentas tecnológicas, buscando respostas mais condizentes com as expectativas e necessidades da população, sobretudo dos segmentos mais vulneráveis.

O extinto Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA) já havia antecipado essa necessidade, desenvolvendo uma gama de ferramentas digitais: blogs, sites, canais de vídeos, cadastros e prontuários eletrônicos, portais de informações, sistemas de acompanhamento de gestão (Rede SUAS), aplicativos e redes sociais, além de núcleos de educação a distância. Essas iniciativas refletiam a busca por maior qualidade, celeridade e abrangência na gestão do SUAS.

No campo operacional, o município de Pederneiras exemplifica essa tendência. Desde 2020, a Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social optou por utilizar um sistema informatizado para condensar informações e auxiliar na gestão da política de Assistência Social. Esse software permite que as equipes de execução e gestão alimentem as ferramentas eletrônicas, inclusive as de governo federal e estadual com dados e informações municipais, sob a supervisão do setor de Vigilância Socioassistencial.

A promessa desse tipo de sistema é aprimorar o alcance dos direitos sociais da população usuária. Ao condensar informações e facilitar a comunicação entre os agentes de atendimento, o sistema informatizado permite registrar atendimentos e acompanhamentos de famílias, organizar dados, criar históricos de serviços, registrar a participação em ações coletivas, encaminhamentos, benefícios concedidos, acolhidas e evoluções de acompanhamento. Além disso, fomenta a interlocução entre os agentes



das equipes. A importação da base de dados do Cadastro Único do Governo Federal para uma base única, acessível a todos os equipamentos socioassistenciais (públicos e privados), é um exemplo claro de como essas ferramentas buscam integrar e aprofundar o conhecimento sobre a vida dos usuários. Isso possibilita a criação de planos de atendimento, diagnósticos iniciais, identificação de potencialidades e vulnerabilidades, e o registro de avaliações periódicas.

O sistema informatizado aqui estudado se configura como um sistema telemático, combinando telecomunicações e informática para processar, armazenar e comunicar grandes volumes de dados (texto, imagem, som) em curto tempo e entre diferentes pontos do território. Como destaca Jannuzzi (2002, p. 53), a organização de "sistemas de informações estatísticas municipais, em alguns casos bastante sofisticados, com interfaces para sistemas de georreferenciamento, pacotes estatísticos, construção de indicadores sintéticos para diagnóstico social e focalização de políticas", tem sido uma tendência para adaptar a gestão pública ao novo contexto institucional.

No entanto, a inserção das multimídias e dos sistemas informatizados na Assistência Social transcende a mera instrumentalização. Raichelis (2010) aponta que as transformações no mundo do trabalho e nas políticas sociais provocadas pela mídia digital interferem nas dimensões culturais, econômicas, legais e políticas, exigindo uma "reconceituação de outros aspectos da cultura". Conforme Jenkins, Green e Ford (2014, p. 25), essas inovações impulsionam a necessidade de repensar as relações sociais, a participação cultural e política, as expectativas econômicas e as estruturas legais.

Nesse cenário de crescente concorrência informacional e demanda por rapidez, os sistemas telemáticos se tornam relevantes. Eles apoiam decisões, auxiliam na solução de problemas e reduzem incertezas, servindo como repositórios sistêmicos de dados seguros, organizados e padronizados. Mais do que isso, o dinamismo e a socialização advindos dessas tecnologias transformam o próprio ser humano e expandem as redes de comunicação, influenciando as relações sociais.

As possibilidades desses novos sistemas de gestão ainda estão em construção, dependendo de dados confiáveis, recursos humanos especializados e visão inovadora



para criar soluções inteligentes. Gerenciar organizações orientadas para o conhecimento, como menciona North (2010), significa aumentar a eficiência e renovar a qualidade, transformando dados em vantagens.

Belluzzo (2018) reforça que a informação é um bem social a ser compartilhado, e as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) são fundamentais para as políticas públicas. Silva, Ottonicar e Yafushi (2017, p. 604) acrescentam que as TIC promovem "maior transparência política nas sociedades democráticas ao possibilitar o acesso à informação em diferentes mídias e suportes". Contudo, alertam que o acesso é apenas uma etapa; a capacidade de interpretar e criar significados a partir da informação disponível é essencial.

Portanto, a telemática presente no sistema informatizado do SUAS de Pederneiras, e na Assistência Social como política pública, exige que a operacionalização pelas equipes não se limite ao uso de ferramentas. Ela depende de como os profissionais se comunicam, interagem, fornecem dados e os transformam em conhecimento e expertise para atuar de forma eficiente e ética. Essa atuação profissional e a gestão dos serviços, ao estimular a capacitação reflexiva e crítica, produzem conhecimentos e ampliam as competências para se adaptar às mudanças sociais (Valente; Belluzzo, 2020, p. 26).

Assim, a execução da Assistência Social em Pederneiras, como uma política pública multidisciplinar, faz uso de uma rede informacional e midiática de serviços. É crucial absorver que a apropriação das ferramentas tecnológicas pelas equipes cria práticas sociais e fomenta espaços que, embora possam ser contraditórios, também contribuem para a emancipação dos indivíduos (Veloso, 2011, p. 132). Essa discussão sobre a plataforma e a Competência Digital será aprofundada no próximo capítulo.



CAPÍTULO 3

A COMPLEXIDADE DO ECOSISTEMA DIGITAL: PLATAFORMIZAÇÃO, SISTEMAS TELEMÁTICOS E A URGÊNCIA DA COMPETÊNCIA DIGITAL

O século XXI consolidou uma realidade inegável: estamos imersos em um ecossistema digital complexo, onde a comunicação e a informação se reconfiguram em plataformas e redes. Essa transformação não é meramente tecnológica; ela é também social, cultural e econômica, permeando todas as esferas da vida, incluindo a gestão de políticas públicas. Este capítulo se dedica a explorar os pilares conceituais que sustentam a análise da interação entre a Assistência Social e o ambiente digital. Assim, abordará a natureza da comunicação mediada em redes, o fenômeno da plataformação e, de forma central, o conceito de Competência Digital (CoDig), que se desdobra em suas dimensões informacional e midiática, aspectos essenciais para a atuação profissional e a cidadania na era contemporânea. Por fim, apresentam-se discussões sobre as perspectivas interdisciplinares que permitem compreender os amplos impactos dessas dinâmicas no contexto do SUAS.

3.1 Comunicação em redes: mídias, sistemas telemáticos e a reconfiguração dos espaços sociais

A comunicação, em sua perspectiva pragmatista, possibilita observar as ações humanas em seu contexto mais vasto, buscando apreender a realidade em seu movimento contínuo (França, 2016). No universo contemporâneo, a expansão da banda larga impulsionou uma comunicação sem precedentes, conectando agentes públicos, empresariais, sociais e culturais em ecossistemas digitais que incluem pessoas, dados, organizações e "coisas" (dispositivos e IoT – *Internet of Things*). Essa interconexão não apenas facilitou o monitoramento de eventos e a identificação de padrões, mas também permitiu a orquestração de recursos e a promoção de ações coordenadas entre os participantes desses ecossistemas.

A midiaticização, conforme Hjarvard (2012), é um processo que torna a mídia um componente intrínseco ao funcionamento das instituições. Ela não é apenas um transporte de informação, mas uma força que interfere e submete as instâncias sociais



à sua própria lógica. A mídia, nesse sentido, é tanto parte do tecido social e cultural quanto uma dimensão independente que coordena influências mútuas entre as instituições. A interação mediada por sistemas informatizados, como o utilizado em Pederneiras, exemplifica essa realidade, onde o fenômeno comunicacional se realiza em intercâmbios entre pessoas e grupos, seja de forma presencial ou midiaticizada (Braga et al., 2017). Essa premissa sublinha a necessidade de desenvolver conhecimentos comunicacionais que transcendam o empírico.

Não há comunicação sem interação; a socialização digital, em suas diversas circunstâncias, processos e objetivos, revela-se singular em sua existência histórica. No entanto, Belluzzo (2020) adverte que novos aprendizados são primordiais para o desempenho da vida social, pois a ausência de habilidades adequadas para lidar com a informação e as tecnologias digitais pode levar à marginalização na vida privada e pública.

Neste cenário, a comunicação e a utilização de ferramentas midiáticas, embasadas em paradigmas comunicacionais (funcionalista, interpretativo e crítico), devem ser orientadas para a garantia de acesso aos direitos sociais, especialmente no âmbito da política pública de Assistência Social. A legitimidade dessas ações e posicionamentos, como sugerido por Kuhn (2007), reside no endosso de suas visões pelos membros envolvidos. Arrais (2011, p. 356) complementa, afirmando que a comunicação deve:

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

França (2016) destaca a natureza relacional da comunicação, que se manifesta no compartilhamento de sentidos e se localiza na intersecção entre dimensões interacionais, simbólicas e os contextos sociais, culturais e econômicos. A comunicação é um processo relacional que evolui das práticas individuais para uma "estrutura coletiva de significados", influenciando como os meios de comunicação são usados e percebidos por emissores e receptores. É necessário considerar as circunstâncias culturais e sociais nas questões tradicionais sobre o uso e os efeitos dos meios de



comunicação. De acordo com França (2016), na atualidade, a lógica que controla os fluxos de informação é midiaticizada e possui o poder de possibilitar e atribuir significados.

A plataformação, por exemplo, denota a penetração de infraestruturas, processos econômicos e estruturas governamentais das plataformas digitais em distintos setores da vida. Ela reorganiza práticas e imaginários culturais em torno de suportes telemáticos, aplicativos, sistemas e infraestruturas digitais que facilitam e moldam interações personalizadas entre usuários e programadores. Essas plataformas, por meio de coleta sistematizada, processamento algorítmico, monetização e circulação de dados, interferem em processos econômicos e estruturas governamentais ou privadas.

Essa dinâmica impacta diretamente os conceitos de administração, gestão estratégica e tecnologia da informação, com reflexos significativos na comunicação e, por conseguinte, na Competência Digital (CoDig) dos usuários e produtores de informação. Ao considerar a operacionalização das informações no sistema informatizado do SUAS de Pederneiras, e a troca de elementos referenciais entre os agentes da Assistência Social, torna-se indispensável aferir o nível de CoDig desses profissionais. Isso é particularmente verdadeiro no que se refere à capacidade de organizar, receber, discriminar, gerir e compreender as demandas da questão social, que emerge das desigualdades econômicas, políticas e culturais (Iamamoto, 2010). A proteção social oferecida pelo SUAS, portanto, depende fundamentalmente da CoDig dos agentes para acessar e utilizar informações com efetividade.

3.2 A competência digital: pilares para a cidadania na sociedade em rede

As mudanças institucionais, cada vez mais entrelaçadas a práticas culturais e infraestruturas digitais globais, exigem uma integração cuidadosa na sociedade, sem comprometer a cidadania e sem exacerbar as disparidades. Poell, Nieborg e Van Dijck (2020, p. 5) caracterizam a dinâmica da plataformação em três dimensões interligadas: infraestrutura, mercado e governança (Quadro 3).



Quadro 3: Dimensões da Plataformização.

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

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

A análise dessas dimensões permite uma compreensão abrangente de como a plataformização se relaciona com a transformação de setores sociais e apresenta desafios particulares para gestores. É imperativo ir além dos focos isolados de estudos de *software*, negócios, economia política e estudos culturais. Conforme Poell, Nieborg e Van Dijck (2020, p. 8), é essencial compreender como as mudanças nas infraestruturas, relações de mercado e estruturas de governança se interligam e moldam as práticas culturais em constante mutação. Tal exploração não se limita ao interesse acadêmico; a plataformização só pode ser regulada de forma democrática e eficaz se seus mecanismos forem compreendidos.

Com base nessas dimensões, as plataformas não apenas modelam o que os usuários finais receberão, mas também podem auxiliar os agentes de rede em suas interações com outros atores de serviços por meio do sistema informacional, como ocorre no sistema informatizado do SUAS em Pederneiras/SP. Contudo, as plataformas e seu uso precisam ter objetivos bem definidos, especialmente em serviços públicos ou políticas públicas. O risco é que se tornem meros bancos de dados, negligenciando as dimensões sociais e a garantia de direitos dos usuários dos serviços. A relevância da operacionalização de um sistema informatizado reside na sua



capacidade de valorizar e consolidar atuações adequadas às situações de risco, por meio de análises dinâmicas e eficientes, sem desviar-se dos objetivos de garantia de direitos e da proteção social.

Um ponto de destaque é o uso de mecanismos midiáticos nas políticas públicas, no desenvolvimento social e na construção do conhecimento. Isso exige o incremento de novas competências. Considerando-se esse âmbito, nesta obra compreende-se que a Competência Digital (CoDig) emerge como um conceito guarda-chuva que abrange as Competências em Informação (CoInfo) e Midiática (CoMid). Trata-se das habilidades para reconhecer a necessidade de informação, identificá-la, localizá-la e “utilizá-la efetivamente na produção do novo conhecimento, integrando a compreensão e uso de tecnologias e da capacidade de resolver problemas com responsabilidade, ética e legalidade” (Valente; Belluzzo, 2020, p. 22).

Ferrés e Piscitelli (2015) incluem a CoMid como parte dos processos de difusão de conhecimento. Valente e Belluzzo (2020, p. 22) afirmam que a CoInfo possui duas dimensões: o “domínio de saberes e habilidades de diversas naturezas que permitem a intervenção prática na realidade” e a “visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades mais concretas que emergem e caracterizam o contexto social”.

As autoras notam um avanço significativo entre 2000 e 2018 na CoInfo, particularmente após a recomendação da UNESCO para que fosse articulada com a CoMid. A UNESCO (2016, p. 9) define essas competências como um conjunto que:

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

Valente e Belluzzo (2020, p. 24) adicionam que “a CoMid amplia o âmbito da CoInfo tradicional”, ao incluir a produção colaborativa em ambientes digitais participativos. No entanto, essa CoMid demanda adaptação contínua às tecnologias emergentes e exige pensamento crítico e reflexivo para uma participação efetiva. Borges (2017) complementa com o conceito de “competências infocomunicacionais”, ressaltando a inter-relação entre CoInfo e a comunicação. A CoInfo e CoMid estão



ligadas ao conteúdo, enquanto as competências em comunicação dizem respeito às relações do ato comunicativo (Borges; Oliveira, 2011). Essa operacionalização:

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

Portanto, a sociabilidade na era digital se alicerça na capacidade de gerir informações e interagir via recursos digitais, o que requer a CoDig dos envolvidos. Nesse processo, dados se transformam em informação, conhecimento e sabedoria, subsidiando decisões. Isso implica o que se denomina como sendo a “Alfabetização Midiática e Informacional (AMI)” (UNESCO, 2016), que combina as TIC e capacitação digital, abrangendo seis competências-chave, que segundo Valente e Belluzzo (2020), são:

1. Compreensão sobre o papel das mídias e da informação.
2. Conhecimento sobre conteúdos e usos das mídias.
3. Acesso eficiente e eficaz à informação.
4. Aplicação de formatos novos e tradicionais de mídia.
5. Relação com o contexto sociocultural dos conteúdos midiáticos.
6. Capacidade de realizar uma avaliação crítica das fontes de informação.

O processo da AMI, aplicado à operacionalização do SUAS, traz contribuições significativas para planejadores e atores da rede, capacitando-os a adaptar intervenções às mudanças sociais e a usar informações baseadas em evidências para tomadas de decisão. Isso forma pensadores reflexivos e críticos, produtores de conhecimento autônomos.

A informação é um componente da cultura de um grupo, sendo uma condição de permanência e um instrumento de mudança. Vitorino e Piantola (2011) salientam



que o acesso à informação e ao conhecimento são elementos fundamentais para o exercício da cidadania em uma democracia. Para as autoras:

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

Elas identificam quatro dimensões da CoInfo (e, por extensão, da CoDig), que se complementam mutuamente: técnica, estética, ética e política (Vitorino; Piantola, 2011, p. 102), conforme expostas no Quadro 4.

Quadro 4: Dimensões da Competência em Informação.

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

Fonte: Vitorino e Piantola, 2011.

Todas essas características precisam estar em harmonia para favorecer o desenvolvimento da CoDig (Vitorino; Piantola, 2011, p. 102). A "nova visibilidade" das mídias (Thompson, 2008, p. 15) destaca como os meios de comunicação moldam interações e comportamentos. A internet, na sociedade midiaticizada, vai além da instrumentalidade, influenciando novas condutas e a autonomia de organizações e indivíduos para compartilhar informações. Sistemas midiáticos, bancos de dados e inteligência artificial são elementos primordiais para compreender o comportamento



dialógico-relacional na sociedade. A comunicação, então, não é um processo mecânico, mas uma complexa interação com o mundo, fundada em procedimentos e técnicas que aprendemos e modificamos (França, 2016, p. 159).

3.3 Perspectivas comunicativas interdisciplinares: compreendendo os impactos no SUAS

A compreensão da comunicação como extensão de nossos sentidos, conforme McLuhan (2007), estabelece novas relações. A diversificação das fontes de mensagens no mundo digital amplia as escolhas e o uso das mídias para expressar preferências, adicionando uma camada de complexidade à comunicação (Castells, 2017, p. 182). Nesse contexto, o olhar múltiplo e interdisciplinar sobre o SUAS se torna indispensável.

As ações interdisciplinares de profissionais do SUAS envolvem realidades e ciências diversas, gerando um deslocamento teórico: o objeto não é "afetado", mas "sofre diferentes olhares" (França, 2001, p. 6). A transdisciplinaridade, ao ir além das disciplinas, busca a "contribuição de diferentes disciplinas, mas essas contribuições são deslocadas de seu campo de origem e se entrecruzam num outro lugar" (França, 2001, p. 7). Esse olhar plural abrange a crescente complexidade do mundo pós-moderno, articulando diversas faces do conhecimento para um exercício mais amplo da cognição humana.

A transdisciplinaridade sinaliza uma mudança, sendo aberta e mais ampla que os sistemas anteriores. Sua necessidade decorre do desenvolvimento do conhecimento e da complexidade humana. A interdisciplinaridade, por sua vez, é caracterizada pela atuação de equipes multiprofissionais com conhecimentos e qualificações distintas. França (2001) vê a interdisciplinaridade como um estado transitório que pode, em certos momentos, dar origem a uma nova disciplina. Ela concebe a transdisciplinaridade como um:

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



A confluência dessas contribuições e esforços analíticos sobre as práticas comunicativas demonstra o potencial do viés comunicacional, onde os diálogos interdisciplinares e a construção de um lugar próprio são complementares (França, 2001, p. 13).

Baldissera (2009) aponta que, além das intenções formais na comunicação, existem intencionalidades dos interlocutores na informalidade. Essa compreensão destaca os processos dialógicos-recursivos, onde as relações comunicacionais, por vezes, escapam ao planejamento, forçando a organização a movimentos de reorganização e, eventualmente, à utilização de investimentos em comunicação formal para neutralizar a informalidade. Pensar a comunicação de forma ampla e complexa implica em abraçar incertezas e a diversidade, fomentando a criação, inovação e diálogo, ao mesmo tempo em que se compreende os desvios de sentido (Baldissera, 2009).

Em sistemas informatizados, a previsão de fluxos multidirecionais que podem causar desvios de sentido é um aspecto importante. Interfaces apropriadas em sua arquitetura, como bancos de dados relacionais, são fundamentais para usuários com diferentes funcionalidades, permitindo a geração de consultas, distribuição de dados e decomposição em relatórios, a fim de aprimorar a capacitação informacional dos atores.

O objetivo de um sistema ou plataforma digital é fornecer informações úteis para que os usuários as utilizem de acordo com sua competência e repertório informacional. Idealmente, isso levaria à eficiência profissional; no entanto, a falta de conhecimento sobre o uso da informação é um desafio comum. Daí a necessidade de capacitar o usuário, não apenas no manuseio do sistema, mas nos diversos níveis de interação que ele proporciona.

Dificuldades operacionais, como a falta de descrição da infraestrutura de dados ou a organização do banco, e a compreensão das relações que podem ser estabelecidas a partir desses dados, são desafios reais. Questões como o tipo de informação, pessoas envolvidas, direitos, leis, repertório dos usuários, facilidade de interação, motivação para análise e possibilidades de uso do sistema são determinantes.



A partir dos projetos éticos e políticos das profissões envolvidas na Assistência Social, essas questões podem influenciar os resultados, ampliando ou restringindo as possibilidades humanas e o uso efetivo do sistema informatizado. As novas tecnologias digitais representam uma oportunidade significativa para promover intervenções e equalizar os serviços do SUAS, visando a inclusão.

Contudo, o potencial das plataformas digitais e redes exige esforços coordenados para evitar vieses e efeitos adversos, especialmente para grupos menos favorecidos. Isso pode ocorrer devido à inabilidade com os sistemas, à falta de CoDig no desenvolvimento e implantação, à carência de treinamento, e a desafios relacionados ao consentimento e sigilo dos dados, que podem comprometer a ética e transparência e impedir a ampliação do uso. Neste sentido, Correia (2011, p. 372) defende que:

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

Esses desafios evidenciam o papel relevante dos sistemas e plataformas digitais na promoção do uso ético e responsável dos dados, com foco no impacto social, particularmente nos serviços de Assistência Social. Esta contribuição, focada no sistema informatizado do SUAS de Pederneiras/SP, busca fundamentar-se na lógica das políticas sociais, reconhecendo a necessidade de estruturar sistemas de proteção social que não estejam atrelados à lucratividade.

A complexidade da questão exige que os recursos informáticos sejam adaptados à gestão das políticas sociais, sem abandonar os valores e a expertise dos profissionais da área. Portanto, a verificação da CoDig dos agentes que interagem com o sistema



informatizado é parte integrante do processo de ampliação de direitos e aperfeiçoamento das instituições democráticas.

Neste cenário, é recomendável evidenciar a dimensão estratégica das ações profissionais, a partir de uma visão ampla da comunicação que integre aspectos culturais, sociais e humanos, superando abordagens meramente executivas ou tecnicistas (Kunsch, 2014, p. 57). Isso estimula a criação, inovação e a potencialização de diálogos para dar suporte às operações do SUAS e garantir melhores serviços e maior transparência.

A Figura 1 que representa o ciclo de ações para a CoInfo é um guia valioso. Ele demonstra que as ações que contribuem para a CoDig envolvem:

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



Figura 1: Ciclo de ações para a Competência em Informação (CoInfo).



Fonte: <https://www.labirintodosaber.com.br>

Estas questões são relevantes para o estudo, que investiga a implicação da CoDig dos agentes que interagem com o sistema informatizado do SUAS no município de Pederneiras/SP, a partir de sua arquitetura e funcionalidades, que serão detalhadas no próximo capítulo.



CAPÍTULO 4

O SISTEMA INFORMATIZADO DO SUAS EM PEDERNEIRAS/SP: DA ARQUITETURA À OPERACIONALIZAÇÃO NO COTIDIANO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Após contextualização da política de Assistência Social e os arcabouços teóricos da Competência Digital, este capítulo dedica-se a explorar o sistema informatizado do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no município de Pederneiras/SP. Implementado em 2020, este sistema representa uma tentativa prática de otimizar os atendimentos da política pública de Assistência Social, além de permitir o monitoramento e a avaliação das ações e serviços oferecidos pela rede socioassistencial local pelo Setor de Vigilância Socioassistencial. Objetiva-se apresentar as partes mais relevantes de sua arquitetura e funcionalidades, demonstrando como busca identificar indicadores de pobreza, vulnerabilidade e risco social de forma territorializada, e como a gestão administrativa o utiliza para planejar ações de enfrentamento às expressões da questão social, alinhadas às necessidades da população da cidade.

4.1 Uma visão geral do sistema informatizado do SUAS: *design* e propósitos

Como um serviço telemático, o sistema informatizado do SUAS de Pederneiras/SP foi concebido com uma tecnologia de informação específica para a gestão integrada de dados referentes aos serviços socioassistenciais. Sua finalidade é aprimorar os atendimentos prestados aos usuários via rede municipal e possibilitar o monitoramento nas três esferas governamentais. Para cumprir suas funções, o sistema se propõe a oferecer transparência, agilidade, assertividade, segurança, qualidade nos serviços e eficiência.

Em sua concepção, o sistema informatizado incorpora a versão digital do Prontuário SUAS, contendo todas as informações da versão impressa dos prontuários SUAS em formato digital e online. Ele disponibiliza um formulário para que os profissionais cadastrem as famílias atendidas, realizem o acompanhamento socioassistencial e visualizem o histórico de ações e atendimentos.



Uma de suas capacidades primordiais é a criação de Planos de Acompanhamento Familiar (PAF). Estes planos abrangem desde o diagnóstico inicial, o registro de potencialidades e vulnerabilidades, a definição de objetivos e estratégias de acompanhamento, até o agendamento de atendimentos e o registro de avaliações para verificar a superação de vulnerabilidades e situações de risco, culminando no encerramento dos acompanhamentos. Complementarmente, o sistema permite a elaboração de Planos Individualizados de Atendimento (PIA). Além das informações do plano familiar, o PIA inclui, dentro de sua especificidade, informações como: a identificação do período de cumprimento de Medidas Socioeducativas (MSE), o local de Prestação de Serviço à Comunidade (PSC) e dados sobre famílias acolhedoras, cobrindo assim as proteções sociais básica e especializada, de média e de alta complexidade do SUAS.

O sistema facilita o acompanhamento familiar por programas como o PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família), PAEFI (Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos) e demais serviços da Assistência Social. Desde o cadastro do usuário até o recebimento de ofícios e a abertura e encerramento dos acompanhamentos, a ferramenta integra os processos. Compartilha informações entre unidades de atendimento para referência e contrarreferência dos encaminhamentos e solicitações, incluindo: o histórico familiar e de alterações; mudanças de domicílio; registros de descumprimento de condicionalidades do programa social de transferência de renda – Bolsa Família (PBF); atendimento a migrantes e pessoas em situação de rua; encaminhamentos realizados; e benefícios eventuais concedidos.

A consulta ao histórico de usuários pode ser realizada a partir do nome, Número de Inscrição Social (NIS), Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou qualquer documento de identificação do responsável e/ou membro da família, com diferentes perfis de acesso designados a diversos profissionais, como: técnicos do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), agentes de nível médio, profissionais de nível superior, equipe de suporte de dados, equipe da Vigilância Socioassistencial, bem como coordenadores, diretores e o(a) secretário(a) municipal.



O sistema informatizado visa conferir maior agilidade a todas as atividades das unidades da Assistência Social (CRAS, CREAS, Unidades de Acolhimento Institucional, Repúblicas, Unidades Referenciadas, etc.), o que se traduz na redução de custos e na oferta de um atendimento com qualidade, rapidez e segurança. Espera-se com seu uso, que ele proporcione:

- A utilização de processos e fluxos para acompanhamento de usuários da Assistência Social baseados nos modelos das unidades de atendimento.
- A melhoria da qualidade da informação utilizada pelos gestores da Assistência Social.
- A garantia de emissão de informações seguras e confiáveis, seguindo as orientações técnicas e as nomenclaturas da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.
- Segurança no registro e sigilo das informações confidenciais, permitindo acesso apenas a pessoas autorizadas.
- Gestão de inscrição de usuários em ações coletivas e acompanhamento online pelos monitores das atividades.
- Emissão de relatórios e formulários solicitados pelo Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) e Secretaria Estadual de Desenvolvimento e Assistência Social (SEDS).
- Agilidade e confiabilidade na emissão de relatórios por unidade de atendimento municipal.

Dentre outras especificações, o sistema oferece possibilidades de integração com os serviços do SUAS, como o uso do cadastro das famílias e indivíduos, e o acompanhamento e monitoramento dos serviços socioassistenciais prestados à comunidade. Isso inclui a integração *online* dos equipamentos e serviços socioassistenciais do município e a disponibilização de informações cadastrais baseadas no Cadastro Único Federal (CadÚnico) das famílias. Essas informações podem ser complementadas no programa, protegidas por um sistema de usuário e senha, garantindo a integridade dos dados.



O acesso às informações é granular, definido pelo nível do usuário, assegurando que cada profissional tenha acesso pertinente às suas atribuições:

- **Gestor/Secretário:** Acessa relatórios de monitoramento.
- **Diretor e Gerente de Proteção:** Têm acesso a relatórios de monitoramento dos equipamentos, conforme seu nível de proteção.
- **Coordenador:** Acessa relatórios de monitoramento de seu equipamento, realiza o cadastro de equipe técnica, logradouros e localidades. Também cadastra ações coletivas (cria e registra informações) e oficinas (cria e registra informações), além de registrar e responder ofícios.
- **Técnico de Nível Superior:** Acessa os cadastros do grupo familiar; configura logradouros; cadastra novos grupos familiares; realiza diagnóstico do grupo familiar; insere informações de atendimento/acompanhamento; registra encaminhamentos realizados; concede, cadastra e registra benefícios eventuais; cria e registra informações de ações coletivas e oficinas; registra ofícios; e vincula membros familiares em ações coletivas.
- **Técnico de Nível Superior da Vigilância Socioassistencial:** Acessa os relatórios de monitoramento de todos os equipamentos. Também consulta informações sobre ações coletivas e atendimentos das unidades.
- **Técnico de Suporte de Dados:** Responsável pela unificação de pessoas, famílias e logradouros, além dos acertos e correções de localidades e logradouros.
- **Técnico de Abordagem Social:** Acessa as abas para inclusão de ações coletivas, atividades e oficinas oferecidas, além da emissão de ofícios e registro de denúncias.
- **Técnico Financeiro:** Registra todos os dados referentes às finanças da Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social.

Ao iniciar um atendimento, as abas disponíveis incluem identificação da família, encaminhamentos, condições de saúde, histórico de situações de violência e violações de direitos, vulnerabilidades, ações de monitoramento, documentos e evolução. Há também funções para agendar e editar atendimentos, alterar informações



básicas das famílias (como endereço) e informações pessoais dos membros (como escolaridade e cópias de documentos).

Essa descrição detalhada da arquitetura e dos perfis de acesso do sistema informatizado ressalta a complexidade de sua estrutura e a ampla gama de tarefas que ele se propõe a gerenciar. A multiplicidade de funções e a distribuição de responsabilidades são projetadas para garantir uma gestão de dados eficiente e uma atuação coordenada. No entanto, a eficácia desse *design* depende diretamente da operacionalização e da capacidade dos usuários de interagir plenamente com suas funcionalidades, tema que será explorado a seguir.

4.2 Em ação: funcionalidades e operacionalização do sistema informatizado

A operacionalização do sistema informatizado do SUAS de Pederneiras/SP se manifesta por meio de diversas funcionalidades que abrangem o ciclo completo do atendimento socioassistencial, desde o cadastro inicial até o monitoramento contínuo e a emissão de relatórios. Essas funcionalidades foram desenvolvidas para refletir a complexidade das demandas sociais e a diversidade dos serviços prestados.

Uma das funcionalidades centrais do sistema é a montagem do cadastro socioeconômico das famílias. Ele coleta uma vasta gama de informações, incluindo:

- **Identificação do Cadastro:** Data de inclusão e do responsável ou pessoa de referência na família.
- **Composição Familiar:** Detalhes sobre cada membro (nome, sexo, data de nascimento, nome da mãe, telefone, celular, e-mail, NIS, RG, CPF, CTPS, Título de eleitor, grau de parentesco, grau de escolaridade, se sabe ler/escrever, frequência escolar/creche).
- **Situações Específicas:** Identificação de famílias migrantes ou em situação de rua, bem como famílias tradicionais (indígenas, quilombolas, ribeirinhas, ciganas, entre outras).
- **Endereço:** Registro do endereço da família, com possibilidade de alteração e correção de endereços pré-cadastrados e histórico de mudanças de domicílio.



- **Informações de Gestação:** Registro de meses de gestação e início do pré-natal, com histórico de alterações.

- **Trabalho e Rendimento:** Condição de ocupação, qualificação profissional, ocupação (baseado no Cadastro Brasileiro de Ocupações) e renda mensal.

- **Saúde:** Doenças graves, tipos de deficiência e necessidade de cuidados especiais (com cadastro de doença a partir do Cadastro Internacional de Doença - CID).

O sistema também apresenta uma tela de cadastramento de famílias, destacando as abas de descrição e as unidades de atendimento para as quais as famílias são encaminhadas para outros serviços. Além disso, o sistema permite identificar vulnerabilidades educacionais, como o número de pessoas que não frequentam escola ou creche, e aqueles que não sabem ler/escrever (todas classificadas por faixas etárias). É possível, ainda, registrar a evolução dos atendimentos. Para preservar o sigilo das informações dos usuários, o acesso a dados mais sensíveis é restrito a profissionais com funções específicas, como os "técnicos de nível médio" nos equipamentos socioassistenciais. Além disso, o sistema permite a geração do prontuário da família para impressão pelos profissionais de nível superior.

Outra funcionalidade do sistema, é apresentar a tela de condições habitacionais das famílias, coletando dados sobre tipo de residência, material das paredes externas, acesso à energia elétrica, água canalizada, forma de abastecimento de água, escoamento sanitário, coleta de lixo, número de cômodos, acessibilidade, localização em área de risco ou de difícil acesso. Também é possível registrar despesas familiares (energia, água, gás, alimentação, higiene, transporte, aluguel, medicamentos).

Um fator de destaque, se dá em relação às condições de trabalho e rendimentos, detalhando as categorias usadas para definir a situação laboral dos cadastrados. Este registro é fundamental para a inserção dos atendidos em programas sociais (federal, estadual e municipal).

Uma aba específica, permite o registro dos programas sociais em que as famílias estão inscritas, além dos benefícios eventuais concedidos (tipo, valor, quantidade e observações). Os benefícios eventuais, previstos na Lei Orgânica da Assistência Social



- LOAS, são: auxílio natalidade, funeral, alimentação e documentação pessoal, representando direitos básicos a serem garantidos.

O registro de encaminhamentos para outros serviços de atendimento é outra funcionalidade importante para garantir direitos sociais. O sistema exige informações detalhadas: usuário encaminhado, área, unidade de destino, objetivo, necessidades identificadas e observações. Isso possibilita um acompanhamento aprimorado do atendimento e a contrarreferência, permitindo monitoramento e avaliação. O sistema também exibe alertas sobre encaminhamentos recebidos e permite a geração de protocolos.

Para o programa social de transferência de renda Bolsa Família (PBF), o sistema permite o registro de informações de monitoramento sobre o descumprimento de condicionalidades (Saúde, Educação e Assistência Social), incluindo usuário, data, tipo de descumprimento e seu efeito, o que ajuda a prever ou prevenir violações de direitos através de busca-ativa.

Para inclusão em serviços de capacitação e qualificação profissional, o sistema registra cursos e oficinas (nome, nota mínima, vínculo com programa social), disciplinas por curso, turmas por disciplina, frequência dos inscritos, avaliações por turma e disciplina, nota por aluno e mapa individual de notas e faltas. Permite a transferência de alunos entre turmas (mantendo o histórico) e a busca de usuários/famílias por nome, documento ou endereço. Também gera relatórios de desligamento de todos os serviços socioassistenciais e possibilita criar novos cadastros a partir de usuários desligados ou inserir membros desligados em novas famílias.

O registro de informações sobre convivência familiar e comunitária inclui a percepção do técnico sobre as relações conjugais, entre pais e filhos, entre irmãos, e entre outros indivíduos residentes. Essas informações facilitam a articulação entre profissionais de diferentes serviços, auxiliando na identificação, intervenção e prevenção de situações de violação de direitos nos territórios.

O sistema também permite o registro de histórico de situações de violência e violações de direitos vivenciadas pelas famílias, com opções como trabalho infantil, exploração sexual, abuso/violência sexual, violência física, violência psicológica,



negligência contra pessoa idosa, criança ou pessoa com deficiência, trajetória de rua, tráfico de pessoas e violência patrimonial.

Para medidas socioeducativas, o registro deve conter informações sobre a pessoa, tipo de medida, número do processo, datas de início e fim, e contatos relativos ao local de prestação de serviços, possibilitando o acompanhamento e monitoramento. Insere, ainda, o histórico de acolhimento institucional de membros das famílias atendidas, inclui nome da pessoa, datas de início e fim, motivo do acolhimento e instituição acolhedora.

Essas informações ampliam as intervenções profissionais através do registro de observações e da criação de Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) e Plano Individualizado de Atendimento (PIA). Ambos os planos detalham pessoa/família acompanhada, diagnóstico inicial, objetivos, vulnerabilidades e potencialidades, estratégias, recursos, cronograma e avaliação, seguindo as orientações do MDS.

No campo da Vigilância Socioassistencial, o sistema permite a identificação de situações de vulnerabilidade e o registro de denúncias entre serviços, auxiliando na proposição de ações territorializadas.

Para o monitoramento e avaliação pela Vigilância Socioassistencial e Órgão Gestor, o sistema oferece a opção de gerar relatórios pré-definidos, especificando o período para extração de dados e a emissão dos Registros Mensais de Atendimento (RMA), que são encaminhados ao MDS. O sistema também exibe aos gestores e à equipe de Vigilância Socioassistencial um painel com as principais informações sobre os serviços prestados e equipamentos socioassistenciais do município, por territórios, sendo possível também gerar um relatório *Business Intelligence* (BI).

Em suma, o sistema informatizado do SUAS de Pederneiras afeta diretamente os atendimentos e o alcance dos direitos sociais dos usuários por meio de suas múltiplas informações e funcionalidades. Ele oferece visualização do histórico, agendamento de atendimentos (com alertas na tela inicial), cadastro de ofícios recebidos (com alertas de prazo para resposta), e cadastro da equipe técnica com dados detalhados. Posiciona-se como um instrumento técnico-político, pois, ao gerenciar um conteúdo de forte impacto social, exige tanto conhecimento técnico específico para a



garantia de direitos quanto habilidades avançadas em tecnologia, comunicação e informação. A sua utilização apropriada traz benefícios substanciais para os usuários dos serviços do SUAS e para a gestão pública, ao possibilitar o diagnóstico socioterritorial de vulnerabilidades, a contribuição para as proteções básica e especializada, o alinhamento com o Cadastro Único, a disponibilização de informações para controle social e a articulação intersetorial para aprimorar as intervenções. Ele serve como uma ferramenta valiosa para o olhar vigilante sobre as vulnerabilidades e serviços da Assistência Social.



CAPÍTULO 5

MÉTODOS E CAMINHOS DA INVESTIGAÇÃO: DESVELANDO AS DINÂMICAS DIGITAIS NA ASSISTÊNCIA SOCIAL

A jornada investigativa que fundamenta esta obra foi concebida para penetrar nas complexas interações entre a Assistência Social, as tecnologias digitais e a formação profissional do pesquisador. Este capítulo detalha os caminhos metodológicos percorridos, as escolhas que moldaram a coleta e análise de dados, e as considerações éticas que guiaram todo o processo. O objetivo é apresentar as premissas, os instrumentos e os procedimentos que permitiram aprofundar a compreensão sobre o papel da Competência Digital (CoDig) na operacionalização dos serviços do SUAS e seu impacto na Vigilância Socioassistencial, particularmente no contexto do município de Pederneiras/SP.

5.1 A jornada da pesquisa: escolhas metodológicas e éticas

Para investigar em profundidade a correlação entre a CoDig dos profissionais do SUAS e a eficácia da Vigilância Socioassistencial, optou-se pelo estudo de caso. Segundo Yin (2010, p. 39), este é um método empírico que permite "investigar um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes". A escolha desse método foi particularmente adequada para o objeto deste estudo – o sistema informatizado do SUAS de Pederneiras/SP – pois possibilitou observar os fenômenos exatamente como eles ocorrem, buscando um entendimento mais abrangente e a capacidade de desenvolver enunciados teóricos sobre as regularidades do processo e as estruturas sociais envolvidas, notadamente sobre a CoDig de seus interlocutores e usuários.

A pesquisa concentrou-se em um caso único, o município de Pederneiras/SP, permitindo uma imersão detalhada nas dinâmicas locais, sem a necessidade de comparações com outros contextos que poderiam desviar o foco da riqueza dos dados obtidos. Este processo foi precedido por um planejamento rigoroso, guiado por referencial teórico e pelas características específicas do fenômeno estudado. O



principal propósito foi explicar "como e por que" a interação entre o sistema informatizado, os profissionais e a Vigilância Socioassistencial se manifestam da forma observada.

A investigação foi desdobrada em três etapas interligadas, que, embora não seguissem uma ordem estritamente linear, foram desenvolvidas em um fluxo contínuo de aprimoramento e reflexão:

1. **Pesquisa/revisão bibliográfica e identificação do histórico do SUAS:** Esta fase inicial consistiu em uma revisão da literatura disponível sobre a política de Assistência Social, o SUAS, e a operacionalização de sistemas informatizados nesse campo. O objetivo foi construir um embasamento teórico e contextualizar historicamente a atuação do SUAS, especialmente em Pederneiras/SP. Foram estudados textos, artigos, livros, dissertações e teses, cujas informações foram fichadas para proporcionar o amparo necessário à investigação e a sustentação para as análises subsequentes.

2. **Pesquisa de campo:** Esta etapa central utilizou a observação direta extensiva, mediada por um formulário *online* (disponibilizado via *Google Forms*), aplicado aos profissionais que atuam diretamente com o sistema informatizado do SUAS. A amostra foi composta por colaboradores de treze instituições que integravam naquele momento a rede de serviços em Pederneiras/SP. A intenção foi coletar informações de natureza tanto quantitativa quanto qualitativa. Por meio das questões, buscou-se compreender as origens sociais, as experiências anteriores e as opiniões particulares dos participantes sobre o sistema informatizado, além de levantar os incidentes mais marcantes no processo de operacionalização e gestão via essa ferramenta. A coleta de dados via formulário *online* foi aplicada a um grupo selecionado com duas amostras por instituição participante da rede. A participação foi voluntária (amostragem não probabilística), e o anonimato dos respondentes foi assegurado, um aspecto importante para evitar constrangimentos ou qualquer tipo de risco aos participantes. Todos foram devidamente informados sobre os mínimos riscos de sua participação e a ética da pesquisa foi uma prioridade. A realização do estudo demandou e obteve a autorização dos superiores das instituições envolvidas. Além disso, a pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Plataforma Brasil,



sob o número 58643722.8.0000.5663. Esses passos reforçaram o compromisso com a integridade e a proteção dos participantes.

3. **Interpretação, análise e reflexão sobre os dados:** Esta foi a fase de síntese, onde os dados coletados foram articulados com o referencial teórico. A análise focou na relação entre os problemas pesquisados e a CoDig, que orientou a construção das questões para os usuários do sistema informatizado, bem como a seleção de problemas, hipóteses e conceitos observados, identificando possíveis implicações teóricas. A sistematização e tabulação das questões fechadas (quantitativas) do formulário permitiram eleger ou abandonar hipóteses com base na frequência, variação e relevância dos resultados. Adicionalmente, as respostas às questões abertas possibilitaram a construção de variáveis qualitativas, que, amparadas na análise de conteúdo (Bardin, 2009), revelaram incidentes apontados pelos sujeitos do estudo. Esta abordagem qualitativa foi essencial para alcançar as respostas pretendidas sobre o fenômeno avaliado. Esta etapa de análise de dados não foi meramente uma integração de partes, mas um aprimoramento contínuo das fases anteriores, exigindo a capacidade de percepção e o repertório intelectual do pesquisador. O estudo de caso, embora rico, requer flexibilidade para redirecionar a condução da pesquisa caso os dados apontem para fenômenos não previstos, mas relevantes.

A metodologia empregada, com suas etapas bem definidas e a abordagem ética, proporcionou a base necessária para uma compreensão aprofundada da interação entre a tecnologia e a prática profissional na Assistência Social. Essa estrutura permitiu não apenas coletar dados, mas também interpretá-los sob a lente da CoDig, buscando *insights* sobre os desafios e as potencialidades do sistema informatizado do SUAS, conforme será tratado a seguir no contexto específico de Pederneiras/SP.

5.2 O caso de Pederneiras/SP: justificativa e particularidades do contexto

A seleção de Pederneiras/SP como objeto do estudo de caso se justifica pela sua relevância enquanto município que implementou ativamente a política do SUAS e adotou um sistema informatizado para a gestão dos serviços. A particularidade de Pederneiras/SP permitiu uma imersão concentrada, evitando a dispersão de recursos e o foco em comparações que poderiam diluir a riqueza da análise interna.



O município oferece um cenário representativo das complexidades e desafios enfrentados por diversas cidades brasileiras na operacionalização das políticas sociais em um ambiente crescentemente digitalizado. As características socioeconômicas e a trajetória de implementação do SUAS em Pederneiras, conforme detalhado no Capítulo 1, fornecem um pano de fundo valioso para compreender as nuances do uso de um sistema informatizado e as implicações para a CoDig dos profissionais.

A experiência do pesquisador com os serviços do SUAS no município, anterior ao estudo, também contribuiu para a escolha, permitindo uma familiaridade inicial com o contexto e as dinâmicas locais, o que otimizou a coleta e a interpretação dos dados. Esse conhecimento prévio, combinado com a aplicação rigorosa do método de estudo de caso, garantiu que a investigação pudesse capturar as especificidades do cenário, ao mesmo tempo em que buscava generalizações teóricas sobre a CoDig e a Vigilância Socioassistencial.

Ao final deste capítulo, percebe-se que a escolha e a execução do delineamento metodológico foram determinantes para a confiabilidade dos achados desta pesquisa. A combinação do estudo de caso, com suas múltiplas fases e a preocupação ética, permitiu uma análise aprofundada das dinâmicas digitais no SUAS de Pederneiras/SP. O próximo capítulo se dedicará à apresentação e discussão dos resultados obtidos, articulando-os com o referencial teórico e as experiências dos profissionais, a fim de desvelar as principais correlações e implicações descobertas.



CAPÍTULO 6

O SUAS NA ERA DIGITAL: RESULTADOS, ANÁLISES E DIÁLOGOS PERTINENTES

Apresentam-se, neste capítulo, os resultados da pesquisa de campo realizada com os profissionais que atuam no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em Pederneiras/SP, especificamente em sua interação com o sistema informatizado utilizado para a gestão dos serviços. Mais do que uma mera apresentação de dados, esta seção integra a análise e a discussão dos achados, articulando-os com os referenciais teóricos sobre as Competências Digitais, em Informação e Midiática (CoDig, CoInfo e CoMid), a plataformização dos serviços e a importância da Vigilância Socioassistencial. Por fim, serão reveladas as percepções dos sujeitos da pesquisa, iluminando as dinâmicas e os desafios da operacionalização da Assistência Social na era digital.

6.1 O perfil dos profissionais do SUAS em Pederneiras/SP: contexto para a interação digital

A investigação foi conduzida junto a um universo de 26 profissionais atuantes no SUAS de Pederneiras/SP. Desses, 23 (correspondendo a 97% do total) aceitaram participar da pesquisa e concordaram com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), o que atesta a alta adesão e o engajamento dos respondentes. Os 3% restantes, ou seja, três sujeitos, não responderam ao formulário da pesquisa. A alta taxa de participação é um indicativo da relevância do tema para os profissionais do campo.

Tempo de atuação profissional no SUAS: A experiência dos profissionais no SUAS é um dado significativo para compreender sua interação com as ferramentas e políticas. Os resultados apontam que 44% dos respondentes atuam no SUAS há mais de dez anos, indicando um corpo profissional com grande vivência na política pública. Seguem-se 30% com atuação entre 2 e 5 anos, 22% entre 5 e 10 anos, e apenas 4% com até um ano de experiência. Essa distribuição sugere que a maioria dos profissionais possui um conhecimento consolidado da operacionalização do SUAS, o que pode



influenciar sua interpretação das questões sobre o sistema informatizado e a política pública. A experiência no campo pode, simultaneamente, facilitar a compreensão de novas ferramentas ou, em alguns casos, gerar resistência a mudanças.

Perfil das funções exercidas: A diversidade de papéis é também um ponto de destaque. Quanto às funções, 43% dos pesquisados atuam como coordenadores de serviços, enquanto 57% são profissionais de nível superior que prestam atendimentos diretamente à população. Essa composição permite uma visão abrangente, desde a gestão estratégica até a ponta do atendimento, oferecendo diferentes perspectivas sobre o uso e a efetividade do sistema informatizado.

Formação profissional: A formação acadêmica dos respondentes revela um perfil multidisciplinar, comum à natureza da Assistência Social. A maioria, 56,8%, possui graduação em Serviço Social. Outras formações relevantes incluem Pedagogia (13%) e Psicologia (13%). O restante (4,3%) se distribui entre Psicopedagogia, Tecnologia da Informação e alguns que não se identificaram. Essa pluralidade de formações reflete o que França (2001) aborda como a "transgressão das fronteiras disciplinares", onde diferentes perspectivas coexistem sem anular a especificidade de cada campo, permitindo múltiplas interpretações da realidade e, no caso em questão, do uso do sistema informatizado. A comunicação interdisciplinar e, por extensão, transdisciplinar no SUAS, fomenta a diversidade de pontos de vista, enriquecendo a análise e a atuação.

Gênero dos pesquisados: O estudo também evidenciou uma predominância feminina (91%) entre os profissionais pesquisados, com apenas 9% declarando-se do gênero masculino. Este dado reflete a feminização da força de trabalho no campo da Assistência Social, uma característica desde seus tempos primórdios.

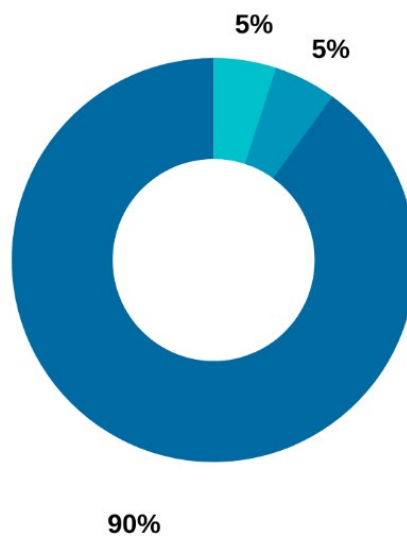
O perfil diversificado dos profissionais do SUAS em Pederneiras/SP, com experiência consolidada, distintas funções e formações acadêmicas, fornece o pano de fundo para a análise de suas interações com o ambiente digital. Compreender esse contexto é o primeiro passo para avaliar a maneira como o sistema informatizado é percebido e utilizado no cotidiano da Assistência Social, e como essas características podem influenciar o desenvolvimento da CoDig nesse ambiente.



6.2 A interação com o sistema informatizado: frequência, finalidade e usabilidade

A frequência de utilização do sistema informatizado é um indicador fundamental de sua integração nas rotinas de trabalho. Os dados revelam que 90% dos respondentes utilizam o sistema diariamente, demonstrando uma alta incorporação da ferramenta no cotidiano dos profissionais. No entanto, um percentual menor (5% quinzenalmente e 5% raramente) indica uma baixa frequência de uso por parte de 10% dos agentes, como demonstrado na Figura 2.

Figura 2: Frequência que utilizam o sistema informatizado.



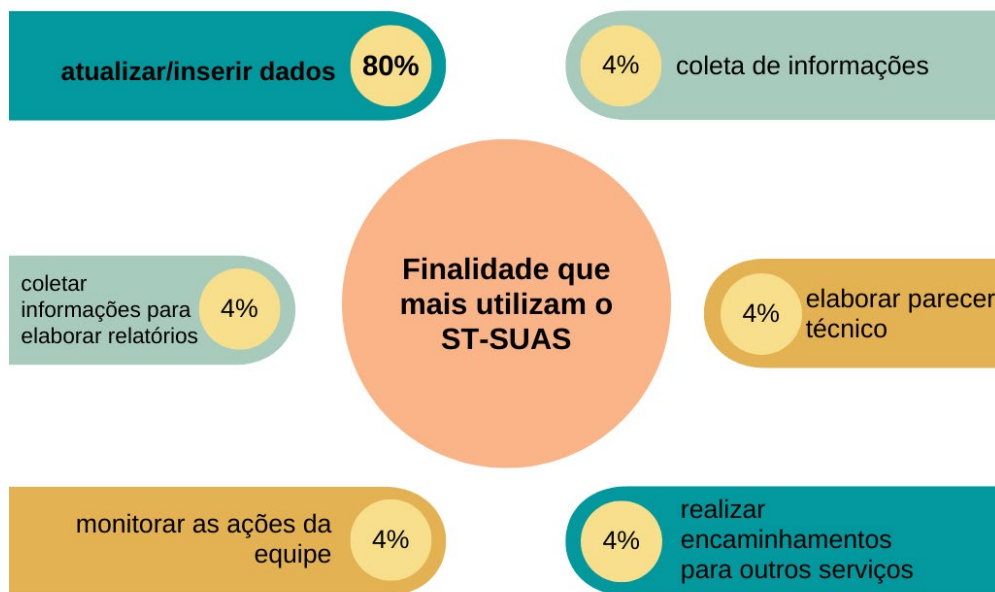
Fonte: Pesquisa direta (2022).

Essa baixa frequência, embora minoritária, representa um ponto de atenção. Ela pode não apenas prejudicar a prática e a aprendizagem contínua dos profissionais com a ferramenta, mas também impactar negativamente a realização de diagnósticos de vulnerabilidades nos territórios de atendimento e seu enfrentamento. Em termos funcionais, essa defasagem compromete a atuação das equipes e a gestão geral dos serviços, reforçando a necessidade de uma CoDig mais uniforme entre os profissionais.

Ao investigar a principal finalidade de uso, uma concentração significativa de respostas (80%) aponta para "atualizar/inserir dados". Outras finalidades, com 4% cada, incluem "coleta de informações", "realizar encaminhamentos para outros serviços", "monitorar as ações da equipe", "elaborar parecer técnico" e "fazer relatórios", como demonstrado na Figura 3.



Figura 3: Finalidade de uso do sistema informatizado.



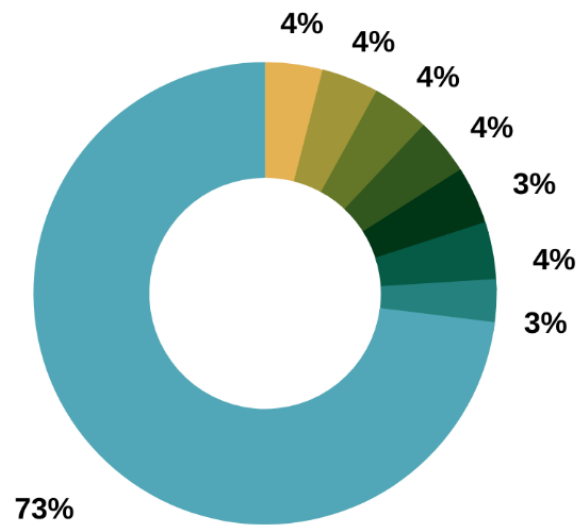
Fonte: Pesquisa direta (2022).

Essa predominância da função de "banco de dados" para a maioria dos usuários do sistema, levanta uma preocupação: o sistema pode estar sendo percebido e utilizado primordialmente como um repositório de informações, e não como uma ferramenta estratégica que possibilita a identificação do perfil das famílias atendidas, a distribuição de programas sociais e as maiores incidências de vulnerabilidades e riscos. A visão de que o sistema é apenas um "banco de dados" contrasta com as proposições dos 20% de respondentes que o utilizam para fins mais estratégicos.

A preocupação é reiterada quando questionados sobre as finalidades mais importantes do sistema. Novamente, 73% dos respondentes apontam "atualizar/inserir dados" como a finalidade mais relevante. Outras finalidades, com 4% cada, incluem "coleta de informações para elaborar relatórios", "realizar encaminhamentos para outros serviços", "comunicar-se com outros profissionais", "obter informações e elaborar diagnósticos", "inserção das informações dos usuários obtidas pelo serviço para tomada de providências com a rede" e "monitoramento das ações da equipe". Apenas 3% mencionaram "coletar informações para elaboração de parecer técnico", como demonstrado na Figura 4.



Figura 4: Finalidades do sistema informatizado que consideram mais importantes.



Fonte: Pesquisa direta (2022).

Essa persistência da percepção do sistema como um mero coletor de dados indica que sua função de gestão a partir dos dados, embora subjacente, ainda não é plenamente percebida ou utilizada. A plena efetividade do sistema, mesmo como banco de dados, depende da alimentação de dados e informações rotineira por todos os profissionais. Belluzzo (2018) defende que a informação é um bem social e as TIC são elementos fundamentais para a operacionalização dos serviços, desde que os indivíduos sejam capazes de interpretar e criar significados a partir de suas leituras (Silva; Ottonicar; Yafushi, 2017). A apropriação dessa ferramenta digital deve fomentar práticas sociais que levem à emancipação (Veloso, 2011), algo que ainda se mostra incipiente no universo da pesquisa, onde a maioria dos agentes se limita à inserção de dados, sem o uso estratégico para decisões e distribuição de serviços.

A usabilidade do sistema foi avaliada sob dois aspectos: conteúdo e facilidade operacional.

- **Avaliação do conteúdo:** Em relação ao conteúdo do sistema, 65% dos pesquisados o avaliam como "ótimo" e 35% como "bom". Essa avaliação positiva do conteúdo, paradoxalmente, corrobora a discussão sobre a falta de conhecimento das demais funções do sistema entre os agentes. Se o conteúdo é considerado ótimo/bom, mas as funcionalidades avançadas não são exploradas, há um indicativo de que os profissionais não estão plenamente cientes do potencial da ferramenta. Este aspecto



sinaliza a necessidade de um debate mais aprofundado e de um maior aproveitamento do sistema para ampliar a Competência em Informação (CoInfo) e a Competência Midiática (CoMid) desses agentes.

- **Avaliação da facilidade operacional:** Quanto à facilidade operacional, a aceitação é ainda maior: 92% dos pesquisados afirmam ter facilidade no uso, com 4% considerando-o "muito fácil" e 4% como "regular". Esse dado é relevante, pois indica que o sistema é intuitivo em seu design. Contudo, a intuição por si só não garante o uso completo de todas as funcionalidades. Para uma utilização plena, os agentes precisam desenvolver CoDig que vão além das competências técnicas básicas, incorporando o domínio de conhecimentos e habilidades inter-relacionadas às dimensões da linguagem, interação e processos de produção, que permitirão uma intervenção prática mais efetiva na realidade. A visão crítica sobre o alcance das ações e o compromisso com as necessidades sociais mais concretas são elementos-chave para caracterizar o contexto social dos atendidos e intervir com maior eficiência (Valente; Belluzzo, 2020).

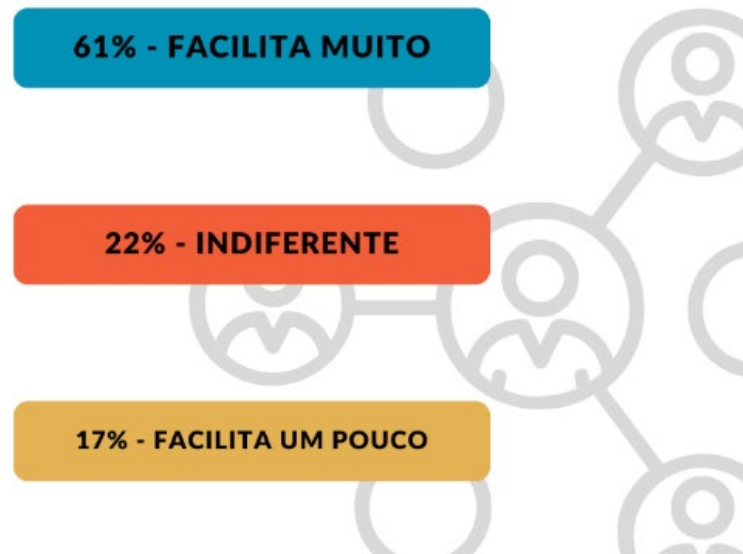
Os resultados sobre frequência, finalidade e usabilidade do sistema informatizado revelam uma ferramenta amplamente adotada e considerada fácil de operar. No entanto, a prevalência do uso para "inserção de dados" em detrimento de funções mais estratégicas aponta para um desafio significativo: o *gap* entre o potencial do sistema e o seu uso efetivo. Essa lacuna sublinha a necessidade premente de aprimorar a CoDig dos profissionais, capacitando-os a transcender a mera operacionalização e a extrair o máximo valor das informações para aprimorar a Assistência Social.

6.3 Comunicação e colaboração na rede: o papel do sistema informatizado

A pesquisa buscou também avaliar o papel do sistema informatizado na facilitação da troca de informações e da comunicação entre as equipes dentro do mesmo local de trabalho. Os resultados mostram que 61% dos respondentes afirmaram que o sistema "facilita muito" essa comunicação, enquanto 22% consideraram ser "indiferente ou não interfere" e 17% que "facilita um pouco". Dados demonstrados na Figura 5.



Figura 5: Facilitação oferecida pelo sistema informatizado.



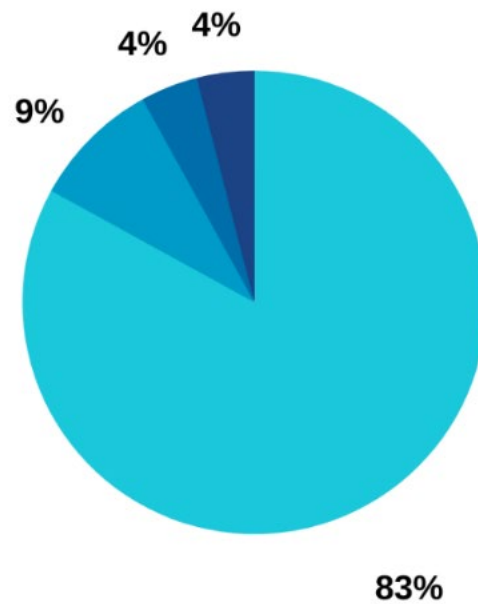
Fonte: Pesquisa direta (2022).

As justificativas para essa percepção são variadas: 41% afirmam que as facilidades do sistema reforçam o trabalho em rede e agilizam as informações; 12% acreditam que contribuem com rapidez e eficácia nos atendimentos; 6% que melhora a atuação profissional; e 18% que auxilia os profissionais e equipes devido às informações dos atendimentos. Preocupa o fato de 23% dos respondentes declararem que as facilidades do sistema não interferem na comunicação entre a equipe, o que pode indicar uma subutilização da ferramenta ou uma falta de percepção de seu potencial para a comunicação interequipes. A operacionalização da CoInfo exige a identificação de espaços e ferramentas, bem como a intervenção, considerando as possibilidades de interação entre os agentes (Valente; Belluzzo, 2020). Essa postura "indiferente" de uma parcela dos agentes reforça a falta de entendimento ou, possivelmente, um menor comprometimento com os resultados sistêmicos de suas ações.

A capacidade do sistema de integrar a comunicação entre equipes de diferentes locais de trabalho é ainda mais valorizada. A maioria (83%) considera que o sistema "facilita muito" essa troca; 9% são "indiferentes ou afirmaram que não interfere"; 4% indicaram que "prejudica um pouco" e 4% "não souberam responder". Dados visualizados na Figura 6.



Figura 6: Facilitações do sistema informatizado para troca de informações e/ou comunicação.



Fonte: Pesquisa direta (2022).

As justificativas para essa facilitação da comunicação externa são reveladoras: 39% afirmam que o sistema "determina as medidas a serem adotadas no atendimento", o que sugere um papel normativo da ferramenta na padronização das condutas. Outros 29% destacam que o sistema "auxilia e fortalece o trabalho em rede com rapidez e eficácia", e 14% que é "fácil e ágil". No entanto, 11% consideram que "outros meios que não o sistema informatizado, ainda são mais ágeis e eficientes", e 7% afirmaram "não utilizar o sistema informatizado com frequência".

Essas justificativas sublinham que, embora o sistema seja reconhecido como um facilitador, ainda existem desafios relacionados à sua otimização e à completa superação de métodos de comunicação tradicionais. A informação, nesse contexto, demanda o desenvolvimento de uma cultura de grupo que utilize o sistema de forma mais orgânica e interdisciplinar, integrando as dimensões técnica, estética, ética e política da CoInfo e CoMid, conforme Vitorino e Piantola (2011).

Os dados indicam que o sistema informatizado é percebido como um facilitador importante para a comunicação e o trabalho em rede, especialmente entre unidades distintas. Contudo, persistem lacunas na percepção de seu potencial máximo e uma dependência contínua de outras formas de comunicação. Essa dualidade aponta para a necessidade de estratégias que reforcem a CoDig dos profissionais, incentivando o



uso pleno do sistema como um espaço de diálogo, negociação e compartilhamento de informações estratégicas, essencial para um trabalho colaborativo e eficiente no SUAS.

6.4 Vantagens e desvantagens percebidas: o impacto na atuação profissional e na CoDig

A pesquisa buscou identificar as principais vantagens percebidas pelos profissionais em relação ao sistema informatizado para sua atuação. A "rapidez no acesso às informações" foi a mais citada, por 56% dos respondentes. Segue-se o "acesso aos dados e informações dos usuários de forma segura e eficaz" (26%), a "facilidade para se comunicar com as equipes interdisciplinares e transdisciplinares" (18%), e, em menor proporção, "auxiliar na equidade e justiça das pessoas atendidas" (4%).

As justificativas para essas vantagens reforçam a primazia da agilidade e acessibilidade: 65% declararam que a maior vantagem é a "facilidade e rapidez no acesso às informações sobre os atendimentos"; e 35% apontaram a "facilidade para tomar decisões de forma eficaz e segura".

Observa-se que, embora o sistema seja reconhecido por otimizar o fluxo de informações e a tomada de decisões, apenas uma pequena parcela (4%) o associa diretamente à promoção da equidade e justiça. Essa baixa percepção sugere que, apesar de reconhecerem as facilitações instrumentais, a CoDig dos profissionais ainda pode estar mais focada na dimensão técnica e menos nas dimensões éticas e políticas, que impulsionam a transformação social e a emancipação dos indivíduos, como pontuado por Veloso (2011).

A análise das desvantagens percebidas oferece *insights* sobre os pontos de fricção e os desafios na adoção plena do sistema. Para 22% dos respondentes, não há desvantagem, o que pode indicar uma satisfação plena ou uma limitação na percepção crítica. No entanto, as demais respostas revelam desafios:

- 18%: "falta de habilidade e conhecimento sobre o sistema".
- 18%: "baixa familiaridade com os recursos de informática em geral (computadores, smartphones, tablets etc.)".



- 13%: "dificuldade em se comunicar com outros usuários do sistema informatizado que compõem as equipes interdisciplinares e transdisciplinares".
- 9%: "problemas apresentados no chat".
- 5%: "demora ou falha na conexão com o sistema no dia a dia".
- 5%: "dificuldade de uso de alguns ícones e atalhos".
- 5%: "falta de conhecimento e de confiança da equipe em expor informações".
- 5%: "falha na migração dos dados do CadÚnico do Governo Federal".

Esses apontamentos, como destacado por Silva, Ottonicar e Yafushi (2017), revelam que as desvantagens frequentemente se relacionam a déficits na CoDig dos próprios profissionais, somados a falhas intrínsecas ao sistema informacional. Isso ressalta que o acesso à informação é apenas uma etapa; a capacidade de interpretá-la e criar significados é essencial. A responsabilidade pela capacitação e pela abertura a novos conhecimentos recai também sobre os profissionais, pois, como enfatiza Belluzzo (2020), “a ausência de boas habilidades informacionais e digitais pode levar à marginalização social” dos usuários do sistema informatizado e, no caso da Assistência Social, comprometer a garantia de direitos dos atendidos.

Apesar das desvantagens percebidas, o sistema informatizado é amplamente reconhecido como importante para a atuação profissional. Para 87% dos respondentes, ele é "muito importante" e para 13%, "importante". As justificativas para essa percepção positiva, incluem:

- 35%: tornou o atendimento "mais ágil, eficiente e eficaz".
- 25%: "as informações dos prontuários facilitam as tomadas de decisão e as atividades realizadas de forma segura".
- 15%: "padronizou, organizou e interligou os setores de atendimento".
- 10%: "ampliou o conhecimento sobre os atendimentos recebidos pelas pessoas e seus resultados".
- 5% (cada): "norteia a atuação profissional", "desburocratiza os atendimentos", e "facilitou o trabalho em rede de serviços".



Essas justificativas sublinham a percepção das habilidades práticas dos profissionais na busca, identificação e uso efetivo da informação para a produção de novos conhecimentos. A compreensão do uso das TIC, conforme Valente e Belluzzo (2020), é fundamental para desenvolver capacidades resolutivas de problemas com responsabilidade, ética e legalidade. No entanto, a CoDig não se limita à modelagem do sistema; ela se reflete nos resultados que a população atendida recebe.

A análise das vantagens e desvantagens revela um paradoxo: o sistema é amplamente valorizado por sua eficiência e agilidade, mas as barreiras para sua plena utilização e o reconhecimento de seu potencial para além da gestão de dados ainda persistem. As desvantagens apontam para a necessidade de um investimento contínuo no desenvolvimento da CoDig dos profissionais, que transcenda o manuseio técnico e abranja a capacidade crítica e estratégica, garantindo que a tecnologia seja uma ferramenta para a justiça social.

6.5 Níveis de competência digital e sugestões para o aprimoramento

Ao serem questionados sobre como se consideram em relação ao uso e conhecimento do sistema informatizado, os profissionais apresentaram uma autoavaliação variada de sua CoDig:

- **8%:** "muito competentes" – demonstram amplo conhecimento e habilidade no uso dos recursos tecnológicos, compromisso com a ampliação de conhecimentos e adaptabilidade, além de criticidade, facilidade na comunicação e tomada de decisões éticas e eficazes.
- **34%:** "competentes" – são capazes de ampliar seus conhecimentos, inclusive tecnológicos, adaptando-se bem aos conteúdos e métodos, com eficiência, ética e eficácia.
- **54%:** "relativamente competentes" – conhecem parte dos recursos e utilizam os dados para o que precisam.
- **4%:** "pouco competentes" – conhecem pouco o sistema, mas demonstram desejo de aprender mais.



As justificativas para essa autoavaliação indicam diferentes níveis de engajamento e percepção: 43% sempre procuram aprender, acreditando na necessidade; 24% utilizam o sistema apenas para o essencial ao serviço; 19% consideram-no de fácil operacionalização e não têm dificuldades; 9% não utilizam com frequência; e 5% acreditam que o sistema poderia ser mais específico. Essa distribuição ressalta que, embora haja uma parcela engajada no aprendizado contínuo, uma parcela considerável se limita ao uso funcional ou essencial do sistema. Um sistema ou plataforma digital, de fato, deve prover informações úteis, mas a efetiva eficiência depende da CoDig do usuário e de sua capacidade de explorar as relações que esses dados podem oferecer. A capacitação, portanto, deve ir além do manuseio, abordando os diversos níveis de interação.

Quando questionados sobre como gostariam de ampliar sua CoDig com o sistema informatizado, 61% responderam que isso poderia se dar participando de "cursos e oficinas"; 35% desejam "acesso a orientações e tutoriais para algumas atividades específicas"; e 4% afirmaram não precisar ampliar seus conhecimentos no momento. É pertinente notar que cursos, oficinas, orientações e tutoriais, bem como apostilas educativas, são frequentemente oferecidos. Isso sugere que, talvez, a barreira não seja a falta de oferta, mas sim a dificuldade de acesso, falta de tempo ou a percepção da relevância dessas capacitações pelos profissionais.

As sugestões específicas para ampliar a CoDig, reforçam as tendências observadas:

- **26%:** cursos e oficinas.
- **22%:** não souberam responder ou não tiveram sugestões.
- **18%:** capacitações.
- **13%:** reuniões com a equipe de suporte.
- **9%:** respostas mais rápidas da equipe de suporte.
- **4% (cada):** orientações específicas por serviço, tutoriais e apostilas.
- **4%:** "falta tempo" para ampliar conhecimento, competências e habilidades.



As equipes de gestão devem, portanto, ampliar as condições e oportunidades para a capacitação, pois esse investimento pode gerar transformações positivas na sociedade, produzindo conhecimentos independentes e ampliando a CoDig para adaptar-se às mudanças sociais (Valente; Belluzzo, 2020).

A autoavaliação dos profissionais sobre sua CoDig e suas sugestões para aprimoramento revelam uma demanda por capacitação que vai além do treinamento operacional básico. Há uma necessidade de fomentar o aprendizado contínuo e estratégico, reconhecendo que a CoDig é um fator determinante para a eficiência do sistema e, por extensão, para a efetividade da política de Assistência Social. A "falta de tempo" apontada por alguns é um desafio gerencial que precisa ser enfrentado para que a capacitação se torne uma realidade para todos.

6.6 Comunicação profissional além do sistema informatizado e a lógica da mediatização

Para além do sistema informatizado, os profissionais do SUAS utilizam uma variedade de outras ferramentas para a comunicação profissional no atendimento aos usuários. A pesquisa, que permitiu múltipla escolha, revelou que quase a totalidade dos respondentes se vale de métodos tradicionais e contemporâneos:

- **96%**: telefone.
- **92%**: WhatsApp.
- **79%**: contato pessoal.
- **48%**: e-mail.
- **9%**: reuniões.
- **5%**: ofícios.
- **5%**: bilhetes impressos.

A predominância do telefone e do WhatsApp demonstra a força de comunicação síncrona e ubíqua, refletindo a necessidade de agilidade no dia a dia. McLuhan (2007) argumenta que os meios de comunicação são extensões de nossos sentidos, criando novos índices relacionais. Essa coexistência de "novos" e "antigos"



recursos de comunicação, conforme Castells (2017), adiciona uma nova camada de complexidade à compreensão do processo comunicacional.

Ao serem questionados sobre qual a forma ou ferramenta que consideram mais eficaz para a atuação profissional e o porquê, as respostas se dividiram:

- **35%:** contato pessoal – por proporcionar outras percepções que o campo digital não oferece.
- **35%:** WhatsApp – por poupar tempo e permitir flexibilidade na resposta.
- **26%:** telefone – por ser rápido e não exigir espera por resposta.
- **26%:** sistema informatizado – por facilitar a comunicação em rede, documentar o trabalho, facilitar o trabalho multiprofissional e ser mais ético.
- **5%:** ofícios – sem justificativa detalhada.

A valorização do contato pessoal e do WhatsApp, em paridade com o sistema informatizado, sublinha a coexistência de diferentes lógicas de comunicação no trabalho. A "nova visibilidade" mediada pelos meios de comunicação, como proposto por Thompson (2008), sugere que a evolução tecnológica se relaciona intrinsecamente a novas maneiras de agir e interagir. A mediação se tornou integrante do funcionamento das instituições (Hjarvard, 2012), mas as formas tradicionais ainda são relevantes pela sua capacidade de capturar nuances não digitais.

A percepção sobre a linguagem usada entre os profissionais no sistema informatizado revela que 65% a consideram "clara e objetiva", 26% dizem que "depende dos profissionais ou da equipe", e 9% a consideram "um pouco confusa". As justificativas, detalham essas percepções:

- **48%:** linguagem simples, clara, objetiva e de fácil entendimento.
- **13%:** diversidade de usuários e costumes linguísticos geram falta de padrão escrito e certa confusão.
- **9%:** informações muito curtas não esclarecem corretamente, dificultando a compreensão, o que pode ser reflexo de receio, insegurança ou sobrecarga.



- 4% (cada): profissionais restringem a alimentação de dados ao essencial; falta de clareza ou informações muito técnicas; falhas técnicas e humanas.
- 5%: dependendo do caso, não há acesso a todas as informações.
- 13%: não possuem dificuldades de entendimento.

Esses apontamentos, conforme Vera França (2016), reforçam que a comunicação não é uma ação mecânica, mas uma interação com o mundo concreto, onde o uso da linguagem é moldado por procedimentos, técnicas e operações que aprendemos e modificamos. A reconfiguração da sociedade para uma natureza mais comunicativa (França, 2016), impulsionada pelas tecnologias da informação, exige que a comunicação digital, como no sistema informatizado, tenha como pilares o engajamento, a produção de conteúdo e o relacionamento com os usuários. Isso envolve a cultura organizacional, ou seja, o conjunto de práticas, sentidos, valores e crenças dos profissionais.

A influência da cultura organizacional no uso do sistema foi avaliada: 48% acreditam que "não interfere", 39% avaliam como "pouca interferência" e 13% afirmam que "interfere muito". As justificativas para essas interferências, revelam nuances interessantes:

- 50%: não interfere, pois o próprio sistema traz clareza sobre o papel do profissional.
- 25%: depende da interpretação individual de cada profissional para não permitir que crenças, valores e julgamentos influenciem a prática ética.
- 5% (cada): condutas podem melhorar com o tempo; valores, crenças, cultura e emoções são expressos inconscientemente; rotina e alta demanda influenciam; não é fácil ser isento; deixam-se contaminar por insegurança.

A análise de França (2001) sobre a comunicação como "compartilhamento de sentidos" na intersecção entre dimensões interacionais, simbólicas e contextuais (social, cultural, econômica) é pertinente aqui. A dualidade da relação estrutural entre o sistema informatizado e os atores sociais é fundamental: as questões tradicionais sobre os efeitos dos meios de comunicação precisam considerar as circunstâncias da



mediatização da cultura e da sociedade. A lógica da mídia controla os fluxos de informação, gerenciando como ela é percebida pelos profissionais e usuários, o que pode ter implicações diretas na ética e na efetividade do trabalho.

A comunicação no SUAS transcende o sistema informatizado, utilizando uma gama de ferramentas que refletem a complexidade das interações profissionais. A percepção sobre a linguagem e a cultura organizacional aponta para a necessidade de desenvolver uma CoMid que permita aos profissionais navegar por essa diversidade, compreendendo os múltiplos sentidos e as influências contextuais, a fim de otimizar a colaboração e a eficácia das ações socioassistenciais.

6.7 Contribuição do sistema informatizado para a proteção social e Vigilância Socioassistencial

Uma das questões centrais da pesquisa foi a percepção dos profissionais sobre a contribuição do sistema informatizado para a proteção social e a garantia de direitos preconizados pelo Estado. A maioria esmagadora (78%) acredita que o sistema "contribui muito", enquanto 22% afirmaram que "não sabem opinar". As justificativas para essa percepção são variadas:

- 68%: contribui com a atuação profissional, facilitando o levantamento de violações de direitos e vulnerabilidades para a elaboração de Planos Individuais de Acompanhamento (PIA) e Planos de Acompanhamento Familiar (PAF).
- 9%: dá acesso às informações para encontrar o que precisa ser alterado ou corrigido.
- 9%: não possuem conhecimento sobre o assunto.
- 5%: o sistema foi criado para esta função.
- 5%: não tem opinião, pois utiliza há pouco tempo.
- 4%: não foi possível identificar a contribuição.

A proteção social, um conjunto amplo que engloba a Seguridade Social, significa a garantia de políticas sociais para a segurança contra riscos e perdas sociais (Pereira, 2007b). É notável que 23% dos respondentes (os 9% que não têm conhecimento, os 5% que não têm opinião e os 4% que não identificaram a



contribuição) não consigam identificar a contribuição efetiva do sistema informatizado para viabilizar a garantia de direitos. Isso reitera a relevância de desenvolver CoDig que amplie o dinamismo e a socialização advindos das tecnologias, transformando os profissionais em agentes mais críticos e conscientes do impacto do sistema na vida das pessoas atendidas.

A Vigilância Socioassistencial, focada em detectar e compreender situações de vulnerabilidade, é um pilar fundamental do SUAS. Na opinião dos pesquisados, a principal contribuição do sistema informatizado para essa área é:

- **39%:** auxilia no mapeamento dos territórios onde estão concentradas as demandas dos serviços.
- **31%:** facilita a gestão dos serviços oferecidos.
- **17%:** potencializa o diálogo e os fluxos multidirecionais entre as equipes.
- **13%:** fomenta a criação e a inovação no setor.

As justificativas detalham:

- **35%:** facilita a visualização das maiores incidências de demandas em bairros, identificando o público prioritário e permitindo a elaboração de novos programas.
- **25%:** integralização dos atendimentos, agilidade e facilidade para a gestão dos serviços.
- **15%:** possibilita a gestão dos serviços oferecidos nas entidades, identificando o registro diário das atividades e relatórios.
- **10%:** favorece a efetivação da Política Nacional da Assistência Social (PNAS/2004) ao identificar o público e a capacidade de atendimento.
- **5% (cada):** possibilita o acesso a encaminhamentos e pareceres, facilita as devolutivas de ações realizadas e fomenta melhorias nas políticas públicas.
- **5%:** não souberam opinar.

A forte associação do sistema com o mapeamento territorial e a gestão demonstra seu potencial como ferramenta de inteligência social. A Vigilância Socioassistencial busca conhecer a realidade específica das famílias e as condições



concretas do local onde vivem, e para isso, é essencial conjugar dados estatísticos e a apropriação dos conhecimentos produzidos pelas equipes (que estabelecem a relação viva e cotidiana com os sujeitos) via sistema informatizado. A pesquisa evidencia o reconhecimento de que o sistema pode contribuir efetivamente para a Vigilância Socioassistencial, fornecendo informações para o planejamento, organização e execução das ações, além de subsidiar a análise das vulnerabilidades e os padrões de oferta de serviços.

Os resultados deste estudo revelam que o sistema informatizado, embora enfrentando desafios relacionados à CoDig e à percepção de seu potencial estratégico, é uma ferramenta poderosa e reconhecida pelos profissionais do SUAS. Sua contribuição para a gestão da informação, a comunicação em rede e, particularmente, para a Vigilância Socioassistencial é inegável. Destaca-se a necessidade de investir na formação e no desenvolvimento da CoDig dos profissionais, capacitando-os a utilizar o sistema em sua plenitude, transformando dados em conhecimento estratégico para aprimorar as intervenções, garantir direitos sociais e fortalecer a política de Assistência Social em sua missão de promover justiça e equidade.



CAPÍTULO 7

CONSIDERAÇÕES FINAIS: DESDOBRAMENTOS E REFLEXÕES PARA O FUTURO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DIGITAL

Ao longo desta obra, navegou-se por um panorama multifacetado que interliga a complexa história da política de Assistência Social brasileira, os avanços tecnológicos da era digital e a atuação essencial dos profissionais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Partindo do estudo de caso no município de Pederneiras/SP, explorou-se como o sistema informatizado, o papel das multimídias e, sobretudo, a Competência Digital (CoDig) dos agentes que permeiam a operacionalização dos serviços e o fortalecimento da Vigilância Socioassistencial. Este capítulo final visa sintetizar os principais achados, discutir suas implicações para o campo acadêmico e prático, reconhecer as limitações do estudo e, por fim, vislumbrar os horizontes para a Assistência Social em um mundo cada vez mais digital.

7.1 Síntese dos principais achados: a confluência de tecnologia no SUAS

O objetivo central desta obra foi investigar a correlação entre a CoDig dos agentes interdisciplinares que atuam com o sistema informatizado do SUAS de Pederneiras/SP e o fortalecimento dos processos de Vigilância Socioassistencial, bem como a possibilidade de aprimorar o alcance da população atendida e preservar os direitos sociais através desse sistema. Os achados confirmam que essa correlação não apenas existe, mas é profunda e complexa.

A política de Assistência Social, que historicamente superou um viés assistencialista para se consolidar como um direito, encontrou no SUAS um modelo preventivo e proativo, com diretrizes claras para a proteção social. Neste cenário, a Vigilância Socioassistencial, estabelecida pela Norma Operacional Básica (NOB) do SUAS desde 2005 e detalhada em 2012, assume um papel preponderante ao produzir e sistematizar informações, construir indicadores territorializados de vulnerabilidade e risco, e exercer a vigilância sobre os padrões dos serviços.

O sistema informatizado de Pederneiras/SP, como representação do avanço da telemática na gestão pública, demonstrou ser uma ferramenta de grande potencial



para a gestão integrada de dados socioassistenciais. Ele auxilia significativamente na proteção social básica e especializada, ao permitir registros territorializados e a identificação de indicadores de concentração de pobreza e vulnerabilidade social. O estudo evidenciou que a operacionalização da Assistência Social, quando mediada por mídias e tecnologias, adquire um aspecto transformador. A consolidação da internet proporcionou ganhos qualitativos para os municípios, especialmente em termos de agilidade, otimização de recursos humanos e ampliação do alcance territorial, com interfaces para georreferenciamento e construção de diagnósticos sociais.

Contudo, os resultados também revelaram um descompasso entre o potencial do sistema e sua utilização plena. Embora a maioria dos profissionais utilize o sistema diariamente e o considere de fácil operação e com conteúdo de qualidade, a finalidade predominante de uso ainda se restringe à "atualização/inserção de dados". As funções mais estratégicas, como monitoramento e elaboração de diagnósticos complexos, ainda são subutilizadas por uma parcela considerável da equipe. As desvantagens percebidas frequentemente se relacionam à falta de CoDig dos próprios profissionais ou a falhas na comunicação e suporte.

A pesquisa confirmou que a Competência em Informação (CoInfo) e Midiática (CoMid), ambas dimensões da CoDig, são indispensáveis para uma atuação profissional eficaz e ética na Assistência Social mediada por tecnologia. A capacidade de organizar, receber, discriminar, gerir e compreender as demandas da população, e de transformar essas informações em conhecimento e expertise, influencia diretamente os resultados das operações e serviços da Vigilância Socioassistencial. A prática revela que a comunicação em rede e a utilização estratégica de ferramentas midiáticas devem estar alinhadas a projetos ético-políticos que garantam o acesso aos direitos sociais.

7.2 Implicações e contribuições: para a academia, a gestão e a prática profissional

Este estudo oferece contribuições para o campo acadêmico, especialmente para as Humanidades Digitais, a Ciência da Informação e o Trabalho Social no contexto da política pública de Assistência Social. Ao analisar a interação entre tecnologia e o trabalho social em um contexto empírico, ele sublinha a necessidade de um enfoque pluralista do conhecimento. A pesquisa demonstra que a interdisciplinaridade é um



estado dinâmico, onde a colaboração entre múltiplas especialidades é essencial para um exercício ampliado da cognição humana e para a compreensão da complexidade da sociedade em rede. O trabalho valida a premissa de que as práticas comunicativas em sistemas informatizados geram variadas possibilidades, com agentes de diferentes formações e repertórios construindo um espaço de trabalho complementar. Isso reforça a importância de considerar as dimensões técnica, estética, ética e política da CoDig na formação e atuação de profissionais que lidam com dados e sistemas de informação em contextos sociais.

Para a gestão e a prática profissional no SUAS, as implicações desta pesquisa são claras. A principal delas é a necessidade premente de investir em capacitação e qualificação dos agentes. Não se trata apenas de treinamento técnico no uso do sistema informatizado, mas de um desenvolvimento contínuo da CoDig, que abranja a capacidade de interpretar, analisar criticamente e utilizar estrategicamente os dados para a tomada de decisões. Os gestores da política de Assistência Social devem reconhecer que o sistema informatizado não é apenas uma ferramenta operacional, mas um instrumento de gestão estratégica que pode ampliar a proteção social aos cidadãos quando utilizado com plena competência.

É imperativo que as estratégias de educação permanente sobre o SUAS e sua operacionalização sejam aprimoradas, atrelando-as ao desenvolvimento da CoDig e ao uso das multimídias. Isso contribuirá de maneira expressiva para alcançar os objetivos do trabalho social, suas subjetividades e as expressões da sociedade na garantia dos direitos sociais e humanos. A adaptação contínua às tecnologias emergentes exige pensamento crítico e reflexivo, e é nesse ponto que a ação dos gestores se torna determinante, transformando dados em informação e conhecimento compartilhados para subsidiar decisões e fomentar uma cultura de autonomia e socialização entre os profissionais.

7.3 Limitações e novos horizontes de pesquisa

Como todo estudo, este também possui limitações que devem ser consideradas. Por se tratar de um estudo de caso único em Pederneiras/SP, as conclusões, embora tenham importância para o contexto investigado, não são diretamente generalizáveis



para todos os municípios brasileiros sem validação adicional. A pesquisa centrou-se na percepção dos profissionais, o que, embora valioso, pode não cobrir todas as nuances da interação com o sistema e a CoDig. Além disso, o foco em um período específico da implementação do sistema informatizado oferece uma fotografia, mas não um filme completo da evolução de seu uso e impacto ao longo do tempo.

As lacunas e os novos questionamentos surgidos a partir deste estudo abrem promissoras oportunidades para pesquisas futuras:

1. **Estudos comparativos:** Realizar pesquisas semelhantes em outros municípios com diferentes contextos socioeconômicos e estágios de implementação de sistemas informatizados, a fim de verificar a aplicabilidade e as variações dos achados.

2. **Estudos longitudinais:** Acompanhar o desenvolvimento da CoDig dos profissionais do SUAS e o impacto do sistema informatizado ao longo do tempo, avaliando a efetividade de programas de capacitação e as mudanças nas percepções e práticas.

3. **Análise da perspectiva do usuário:** Investigar a percepção dos usuários dos serviços do SUAS sobre o impacto da digitalização e do uso do sistema informatizado no acesso aos seus direitos.

4. **Desenvolvimento e avaliação de capacitações:** Propor, implementar e avaliar programas de desenvolvimento da CoDig para profissionais do SUAS, baseados nas necessidades identificadas, mensurando sua efetividade na melhoria da Vigilância Socioassistencial e da qualidade dos serviços.

5. **Análise de dados do sistema:** Aprofundar a análise dos próprios dados gerados pelo sistema informatizado para identificar padrões e tendências de vulnerabilidade, correlacionando-os com o uso e a CoDig dos profissionais.

7.3.1 Síntese final: o futuro do SUAS na interseção humano-digital

Ao término desta jornada de pesquisa, reforça-se a convicção de que o sistema informatizado, quando utilizado com CoDig, possui um potencial imensurável para ampliar a proteção social e fortalecer a Vigilância Socioassistencial no SUAS. Esta obra demonstra que existe uma estreita correlação entre a CoDig dos agentes



interdisciplinares que atuam com o sistema informatizado e o aprimoramento dos processos da Vigilância Socioassistencial, porque essa sinergia possibilita:

1. **Estruturar as interações e relações sociais** de forma mais eficiente e transparente.
2. **Determinar, mediante regulação, os processos de tomada de decisão** com base em dados mais organizados e precisos.
3. **Fortalecer o sistema de garantia de direitos** com base nos preceitos constitucionais, ao impulsionar uma gestão mais ativa e participativa dos agentes.

Tratando-se do desenvolvimento de uma dissertação em formato de livro acadêmico, e um tanto desafiador por sua natureza interdisciplinar, aspira-se contribuir para a construção de reflexões críticas e produtivas que resultem em benefícios reais e duradouros para os cidadãos e para a sociedade. A qualificação expressiva dos agentes no desenvolvimento de Competência Digital (englobando CoInfo e CoMid) é um caminho inevitável para que possam operacionalizar ações mais integradas e alinhadas com a complexidade da Assistência Social.

Considera-se que o futuro do SUAS, repousa na capacidade de seus profissionais de transformar a tecnologia em uma aliada poderosa para promover a justiça social, a equidade e a plena garantia de direitos, em uma atuação que concilie o avanço técnico com a sensibilidade e o compromisso ético com as demandas humanas em curso na sociedade contemporânea. Eis o desafio....

REFERÊNCIAS

ARRAIS, Dianne Figueiredo. Cultura midiática e Serviço Social: uma convivência necessária. In: SALES, Mione Apolinário; RUIZ, Jefferson Lee de Souza (Org.). **Mídia, questão social e Serviço Social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011. p. 344-357.

BALDISSERA, Rudimar. Comunicação organizacional na perspectiva da complexidade. **Organicom**, v. 6, n. 10-11, p. 116-120, 2009. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139013>. Acesso em: 27 jul. 2022.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70 - Persona, 2009.



BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **A competência em informação no Brasil: cenários e espectros**. São Paulo: ABECIN, 2018.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência em Informação: das origens às tendências. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-28, out./dez. 2020.

BORGES, Jussara. A contribuição das competências infocomunicacionais ao conceito de Media and Information Literacy. **Revista Brasileira de Biblioteconomia Documentação**, São Paulo, v. 13, n. Especial, p. 26-47, 2017.

BORGES, Jussara; OLIVEIRA, Lídia. Competências infocomunicacionais em ambientes digitais. **Observatório**, Salvador: UFBA, v. 5, n. 4, p. 291-326, 2011.

BRAGA, José Luiz et al. **Matrizes interacionais: a comunicação constrói a sociedade**. Campina Grande: EDUEPB, 2017. 449 p. (Coleção Paradigmas da Comunicação). Disponível em: <https://books.scielo.org/id/59g2d/pdf/braga-9788578795726.pdf>. Acesso em: 1 abr. 2022.

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

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

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

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

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

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Vigilância Socioassistencial: Garantia do Caráter Público da Política de Assistência Social**. Brasília, DF: Ministério do



Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2013a. 124 p. (CapacitaSUAS, Caderno 3). Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/CapacitaSUAS_Caderno_3.pdf. Acesso em: 27 jul. 2022.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2013b. 60 p. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_Vigilancia.pdf. Acesso em: 27 jul. 2022.

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

CASTELLS, Manuel. **O poder da comunicação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2017.

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

DEGENSZAJN, Raquel Raiquelis. Processos de articulação na perspectiva socioterritorial. In: ARREGUI, Carola Carbajal; BLANES, Denise Néri (Org.). **Metodologias do trabalho social**. São Paulo: IEE/PUC-SP, 2008. p. 209-216.

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

LABIRINTO DO SABER. **Labirinto do Saber**. [S. l.]: Labirinto do Saber, 2022. Disponível em: <https://labirintodosaber.com.br/competencia-em-informacao-e-midiatica>. Acesso em: 31 ago. 2022.

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

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

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

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

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

PNUD - PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO. **IDH Municípios 2010**. Brasília, DF: PNUD, [2010]. Disponível em:



<https://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/idh0/rankings/idhm-municipios-2010.html>. Acesso em: 14 fev. 2022.

POELL, Thomaz; NIEBORG, David; VAN DIJCK. Plataformização. **Revista Fronteiras: estudos midiáticos**, São Leopoldo, RS, v. 22, n. 1, jan./abr. 2020.

Disponível em:

<http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/fem.2020.221.01/60747734>. Acesso em: 17 maio 2022.

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

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

SILVA, Rafaela Carolina da; OTTONICAR, Selma Letícia Capinzaiki; YAFUSHI, Cristiana Aparecida Portero. A competência em informação e midiática voltada à cidadania: o uso da informação governamental para a participação na democracia. **Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 15, n. 3, p. 604-628, set./dez. 2017. Disponível em:

<https://brapci.inf.br/index.php/res/download/114261>. Acesso em: 5 abr. 2022.

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

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

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

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

VALENTE, Vânia Cristina Pires Nogueira; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Mídia e tecnologia na era digital sob o enfoque do protagonismo de agentes sociais e mediadores. In: VALENTE, Vânia Cristina Pires Nogueira; BELLUZZO, Regina Célia Baptista (Org.). **Agentes sociais e mediadores na era digital**: como ser protagonista na era 4.0. Rio de Janeiro: e-Publicar, 2020. p. 15-61.



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

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

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

OS AUTORES



David Gustavo Pompei

Doutorando e Mestre em Mídia e Tecnologia pelo Programa de Pós Graduação da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - FAAC/UNESP/Bauru (2024/2021). Pesquisador em matéria da Política de Assistência Social, Mídia e Tecnologia como instrumentais nas políticas públicas, especialmente no SUAS - Sistema Único de Assistência Social e Serviço Social. Membro do Grupo de Pesquisa em Serviço Social na área organizacional e do Grupo de Pesquisa sobre Políticas Públicas do Centro Universitário de Bauru/ Instituição Toledo de Ensino. Possui graduação em Serviço Social - Instituição Toledo de Ensino de Bauru (2005); Especialização em Antropologia - Universidade do Sagrado Coração - Bauru (2008); Especialização em Gestão de Políticas Públicas e do Terceiro Setor - Instituição Toledo de Ensino (2010). Atualmente é Coordenador do Setor de Vigilância Socioassistencial da Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social da Prefeitura Municipal de Pederneiras/SP. É consultor em matéria de Gestão de Políticas Públicas e Organizações da Sociedade Civil. Experiência na área de Serviço Social, atuando principalmente nas áreas: Assistência Social; Vigilância Socioassistencial; Controle Social; Planos; Programas e Projetos. CLattes: <http://lattes.cnpq.br/62939104180-46227>; **ORCID-ID:** 0000-0003-4625-2628.

OS AUTORES



Célia Maria Retz Godoy dos Santos

Livre docente em Pesquisa de Opinião Pública; Doutora em Sociologia pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – UNESP/Araraquara; Graduada e Mestre em Comunicação Social. É professora em regime de dedicação exclusiva da UNESP/Bauru no curso de Relações Públicas. Publicou mais de 130 trabalhos em anais de eventos nacionais e internacionais, possui 20 livros publicados, 43 capítulos de livros e cerca de 200 itens de produção técnica. Participou de mais de 100 eventos, orientou trabalhos de iniciação científica, mestrados, doutorados, pesquisas de opinião e trabalhos de conclusão de curso nas áreas de Relações Públicas, Comunicação e Opinião Pública. Recebeu vários prêmios e/ou homenagens; atua no Grupo de Pesquisa "Opinião Pública, Comunicação e Relações Públicas" no campo da comunicação com ênfase em pesquisas de opinião e metodologias de ensino em comunicação. É chefe do Departamento de Audiovisual e Relações Públicas da UNESP/Bauru. Foi coordenadora do Curso de pós-graduação/especialização em Estratégias Competitivas: Comunicação, Inovação e Liderança; vice coordenadora do Programa de Mestrado em Mídia e Tecnologia da FAAC/UNESP/Bauru até maio de 2025. Em suas atividades profissionais interagiu com mais de 90 colaboradores em coautorias de trabalhos científicos. Em seu currículo Lattes os termos mais frequentes na contextualização da produção científica, tecnológica e artístico-cultural são: comunicação, pesquisa de opinião, opinião pública, relações públicas, ensino e metodologias ativas. CLattes: <http://lattes.cnpq.br/3759662136447410>; **ORCID-ID** 0000-0003-4473-8122.

OS AUTORES



Regina Célia Baptista Belluzzo

Graduada em Biblioteconomia e Documentação pela Escola de Biblioteconomia e Documentação de São Carlos (1966), graduada em Direito pela Faculdade de Direito de São Carlos (1972), Mestre em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (1989) e Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (1995). Pós-Doutora em Educação Escolar (UNESP/Araraquara) no período de 2002-2003. Docente permanente do Programa de Pós-graduação da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho: Mídia e Tecnologia (Bauru/SP) junto à Linha de Pesquisa "Gestão Midiática e Tecnológica". Tem experiência na área de Ciência da Informação e Comunicação, com ênfase em Gestão da Informação e do Conhecimento, atuando principalmente nos seguintes temas: competência em informação, midiática e digital, ambientes empresariais, bibliotecas, Tecnologias de Informação e Comunicação Digitais. CLattes: <http://lattes.cnpq.br/0812422122265124>; ORCID-ID 0000-0001-9514-2930.



www.editoraepublicar.com



editorial@editoraepublicar.com



contato@editorapublicar.com.br



[@epublicar](https://www.instagram.com/epublicar)



facebook.com.br/epublicar

VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL em rede:

Desenvolvendo competências digitais
e transversais no sistema único de

ASSISTÊNCIA SOCIAL

David Gustavo Pompei

Célia Maria Retz Godoy dos Santos

Regina Célia Baptista Belluzzo



2026





www.editoraepublicar.com



editorial@editoraepublicar.com



contato@editorapublicar.com.br



[@epublicar](https://www.instagram.com/epublicar)



facebook.com.br/epublicar

VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL **em rede:**

Desenvolvendo competências digitais
e transversais no sistema único de

ASSISTÊNCIA SOCIAL

David Gustavo Pompei

Célia Maria Retz Godoy dos Santos

Regina Célia Baptista Belluzzo



2026

