

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA

CENTRO DE ARTES, HUMANIDADES E LETRAS

COLEGIADO DE SERVIÇO SOCIAL

POLIANA SOUZA DA SILVA

A SOCIALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO COM INSTRUMENTO DE VIABILIZAÇÃO DE  
DIREITOS SOCIAIS: UMA ANÁLISE DO CENTRO DE REFERÊNCIA  
ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE CONCEIÇÃO DA FEIRA-BA

CACHOEIRA

2015

POLIANA SOUZA DA SILVA

A SOCIALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO COM INSTRUMENTO DE VIABILIZAÇÃO DE  
DIREITOS SOCIAIS: UMA ANÁLISE DO CENTRO DE REFERÊNCIA  
ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE CONCEIÇÃO DA FEIRA-BA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Colegiado do curso de Serviço Social da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia- UFRB, como pré-requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof. Dr: Antonio Eduardo Alves Oliveira.

CACHOEIRA-BA

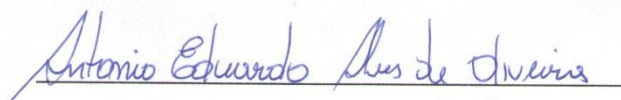
2015

POLIANA SOUZA DA SILVA

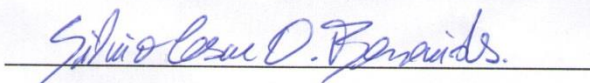
A SOCIALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO COM INSTRUMENTO DE VIABILIZAÇÃO DE  
DIREITOS SOCIAIS: uma análise do Centro de Referência Especializado de Assistência Social  
de Conceição da Feira-Ba.

Cachoeira – BA, aprovada em 25/05/2015.

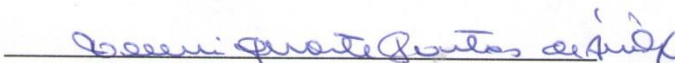
BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Antonio Eduardo Alves de Oliveira  
(Orientador – UFRB)



Prof. Dr. Silvio César Oliveira Benevides  
(Membro Interno – UFRB)



Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Heleni Duarte Dantas de Ávila  
(Membro Interno – UFRB)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à Deus, por estar sempre me protegendo e guiando meus passos, pois sem ele nada disso teria sido possível de ser alcançado.

A todos os usuários entrevistados, sou muito grata pela colaboração.

À minha mãe e ao meu pai que sempre me apoiaram nessa jornada, que estiveram ao meu lado para que mais essa etapa da minha vida fosse vencida.

Aos meus irmãos, tios, primos e sobrinhos, que sempre acreditaram em mim, em especial a Tam, meu maior exemplo, que sempre esteve me guiando, ajudando na minha formação, minha referência profissional.

À Universidade Federal do Recôncavo da Bahia.

À todos os meus amigos da universidade em especial a Núbia Alves e Claudisia Pereira, companheiras de casa e de sala de aula, amigas que levarei pra sempre.

À Antonio Eduardo, meu orientador, que me ajudou a construir esse Trabalho de Conclusão de Curso. Obrigada pelas suas orientações, seus ensinamentos, pelo incentivo.

À todos os professores da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, por seus ensinamentos.

Aos professores Silvio e Heleni por terem aceitado o convite para participar da banca.

Agradeço á todos os funcionários da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, mas não poderia deixar de mencionar, Lélia Maria, que atenciosamente sempre atendeu minhas demandas.

*"O momento que vivemos  
é um momento pleno de desafios.  
Mais do que nunca é preciso ter coragem,  
é preciso ter esperanças  
para enfrentar o presente.  
É preciso resistir e sonhar".*

*(IAMAMOTO, 2000)*

## RESUMO

Esse trabalho trata da análise acerca da socialização da informação como um instrumento fundamental para a viabilização de direitos sociais, sendo resultado da experiência de Estágio Supervisionado no Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Conceição da Feira-BA. Objetivando discutir essa temática recorreremos aos sujeitos sociais preponderantes; os usuários dos serviços socioassistenciais. Os dados foram coletados através de entrevistas semi-estruturadas e de observações sistemáticas. Para leitura dos dados recorreremos à análise de conteúdo numa perspectiva analítico-crítica utilizando de tabelas e quadros para expor os resultados. Os usuários afirmaram que a informação foi importante para acessar o serviço da referida instituição, sinalizaram que não se sentem informadas a respeito dos seus direitos. Avaliaram a socialização da informação como regular. A gestão da informação tem se tornado uma necessidade constante para qualquer organização e no SUAS, com sua diversidade de informações, deve-se recorrer a meios que possibilitem o acesso aos direitos sociais. A informação se constitui como direito primário e básico para o acesso aos demais direitos.

**Palavras-chaves:** Sistema Único de Assistência Social, Política da Assistência Social, Direitos Sociais, Informação e Socialização da Informação.

## **ABSTRACT**

This work deals with the analysis about the socialization of information as a fundamental instrument for the viability of social rights, being a result of supervised internship experience in the Specialized Reference Center for Social Assistance Conceição da Feira, Bahia. Aiming to discuss this theme we used the prevailing social subjects; users of social assistance services. Data were collected through semi-structured interviews and systematic observations. To read the data we used the content analysis in an analytical and critical perspective using tables and charts to display the results. Users said the information was important to access the service of that institution, signaled they do not feel informed about their rights. They evaluated the socialization of information as regular. Information management has become a constant need for any organization and the ITS, with its diversity of information, one must resort to means that enable access to social rights. The information constitutes the primary and basic right to access to other rights.

**Keywords:** Unified Social Assistance, Social Welfare Policy , Social Rights , Information and Sharing of Information.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPITULO 1- POLÍTICA SOCIAL: UMA CONSTRUÇÃO HITÓRICA.....</b>	<b>15</b>
1.1 Significados e origens da política social.....	15
1.2 Política Social no Brasil: desenvolvimento histórico e tendências atuais.....	18
1.3 Reflexões sobre a política da assistência social no cenário brasileiro.....	21
1.4 Considerações gerais das categorias centrais do estudo: socialização da informação; gestão da informação; Sistema Único de Assistência Social e direitos sociais.....	25
<b>CAPITULO 2-A SOCIALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO POSSIBILIDADE DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS.....</b>	<b>32</b>
2.1 Direitos sociais e informação uma relação intrínseca.....	32
2.2 A socialização da informação.....	37
2.3 Gestão da informação em assistência social.....	41
2.3.1 Tipos de sistemas de informação em assistência social.....	42
<b>CAPÍTULO 3 - A SOCIALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE A PARTIR DA REALIDADE DO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE CONCEIÇÃO DA FEIRA-BA.....</b>	<b>47</b>
3.1 Centro de Referências Especializado de Assistência Social (CREAS) do município de Conceição da Feira - Ba: locus da pesquisa.....	47
3.1.1 Estrutura e Funcionamento.....	49
3.2 Análise e interpretação dos dados de identificação.....	50
3.3 Canais de Comunicação.....	62
3.4 Dificuldades/Barreiras.....	65



3.5 Socialização da Informação.....	67
3.6 Qualidade da Informação.....	69
3.7 A informação e os direitos sociais.....	71
<b>4 CONCLUSÃO.....</b>	<b>73</b>
<b>5 REFERÊNCIAS.....</b>	<b>75</b>

## INTRODUÇÃO

A presente monografia constitui-se numa análise intitulada **“A socialização da informação como instrumento de viabilização de direitos sociais: uma análise do Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Conceição da Feira-BA”**.

Durante a vivência de Estágio Supervisionado do curso de Graduação em Serviço Social, no Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Conceição da Feira-Ba, foi possível observar, que a unidade registra uma diversidade de informações tanto do interesse dos usuários quanto dos profissionais. Observamos, também, que essas informações não eram ordenadas e sistematizadas, por isso dificultava a socialização das mesmas, bem como atuava negativamente sobre a acessibilidade dos usuários, seja ao conhecimento ou mesmo aos próprios serviços da unidade; portando dificultava a efetividade dos direitos sociais.

Nessa experiência identificamos que as informações sobre os serviços, os encaminhamentos e os procedimentos para o acesso são fragmentados, superficiais e, por vezes, não atendem a critérios valorativos. Cada profissional, simplesmente repassa as informações que tem conhecimento ou encaminha o usuário a outro setor.

A esse respeito é preciso ressaltar que a informação tornou-se uma necessidade crescente para qualquer setor da atividade humana, pois tem demonstrado ser fonte fundamental para o progresso assim como para o processo de geração de conhecimento.

O processo democrático e político para que os usuários tenham condições de acessá-los seus direitos, bem como os meios para sua efetivação requer uma ação profissional posto a socializar informações transparentes relacionadas às suas demandas para o fortalecimento de ampliação dos mesmos, como processo de mudança diante da realidade vivenciada.

Desta forma, estas informações são indispensáveis para os sujeitos sociais, posto que o acesso aos direitos sociais depende de informações qualificadas, no sentido de esclarecer: Para onde o usuário deve se dirigir? Que procedimentos devem tomar? Quais os mecanismos e as formas de acessar seus direitos? e outros. Diante disto, nos propomos a investigar e problematizar tal realidade.

Neste sentido, este trabalho tem a finalidade de analisar a socialização da informação no contexto do Centro de Referência Especializado de Serviço Social, em Conceição da Feira - BA, buscando identificar como são sistematizadas e organizadas; quais os canais de comunicação utilizados e como se caracteriza o esse processo destas informações, bem como suas barreiras ou obstáculos encontrados.

A investigação em torno do objeto de estudo centrou-se no público atendido no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), uma vez que a informação é importante para o acesso aos serviços. A pesquisa classificou-se enquanto uma pesquisa de campo articulada à pesquisa bibliográfica, sendo a mesma de caráter qualitativo, contudo estabelecendo aproximações com a metodologia quantitativa.

Acredita-se que essa seja uma forma adequada para entender a essência de um fenômeno social, sobretudo demonstrando a realidade, podendo descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas categorias, classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança, possibilitando assim uma interpretação coerente do objeto de estudo.

Em conformidade com que discorre Chizzoti (2006, p.79): “o objeto não é um dado inerte e neutro, está possuído de significado e relações que sujeitos concretos criam em suas ações”.

Para compreender os diferentes aspectos inerentes ao objeto de estudo é necessário construir teoricamente as conexões e o movimento do mesmo, observando seus determinantes e o modo como se relaciona, ou seja, as mediações que são estabelecidas.

Sendo assim o método de análise desse trabalho fundamenta-se na dialética marxista visto que permite uma reflexão crítica da realidade ao considerar os processos históricos e as contradições das relações sociais em sua totalidade.

Além disso, a captação dos elementos que configura o objeto na totalidade viabiliza ultrapassar os limites da mera aparência e da singularidade deste, situando-o em um contexto mais amplo, que favoreça compreendê-lo em sua particularidade.

O universo do referido trabalho abrangeu o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), no tocante ao seu conjunto de usuários.

O tipo de amostra utilizada para os usuários foi assistemática, por se apresentar como possibilidade investigativa. Em termos de números são 79 casos atendidos com registro, desse montante foi viável a coleta dos dados junto a pelo menos 12.65% deste universo, ou seja, 10 usuários.

A investigação do objeto evidenciado neste trabalho se deu a partir de fontes primárias, as quais são os resultados originais da presente pesquisa, sendo caracterizada pela relação direta estabelecida entre investigador e sujeitos da pesquisa.

E as fontes secundárias oriundas de publicações teóricas de diversos autores referentes à problemática, tais como: livros, artigos, periódicos, outras pesquisas e levantamentos, entre outros.

No decorrer da pesquisa foram adotados instrumentos de coleta de dados capazes de possibilitar extrair elementos para apreensão da realidade investigada, quais sejam: observações assistemática e sistemática, e entrevista semi-estruturada.

No primeiro momento, o de delimitação do objeto, utilizou-se a observação assistemática, não havendo planejamento e controle prévio, conforme aponta Rúdio:

(...) caracteriza a observação assistemática o fato de o conhecimento ser obtido através de uma experiência casual, sem que se tenha determinado de antemão quais os aspectos relevantes a serem observados e que meios

utiliza para observá-los: isto vai depender da iniciativa do observador, enquanto está atento ao que acontece (...) (1986, p.42).

Já a observação sistemática, ao contrário dessa, é elaborada, sendo a mais confiável cientificamente, como discorre Rúdio:

A observação sistemática – chamada também de “planejada”, “estruturada” ou “controlada” – é a que se realiza em condições controladas para se responder a propósitos, que foram anteriormente definidos. Requer planejamento e necessita de operações específicas para o seu desenvolvimento (1986, p.44).

Quanto à entrevista semi-estruturada esta propiciou o desenvolvimento da relação entre o investigador e os sujeitos da pesquisa. Essa visou obter do entrevistado os aspectos relevantes do problema com informações detalhadas a serem utilizadas em análise.

No tocante a análise dos dados, estes foram organizados em tabelas e quadros, considerando os instrumentos de caráter quantitativo. Já na dimensão qualitativa foi utilizada a análise do conteúdo das mensagens dispostas nas entrevistas, buscando fomentar as devidas interpretações e inferências.

A relevância deste estudo está em suscitar o debate a respeito da socialização da informação, contribuindo para a elucidação de alternativas e possibilidades de atuação no campo da construção, publicização e qualificação do fluxo das informações pertinentes à facilitação e otimização do acesso dos usuários aos serviços da política pública de Assistência Social, de maneira a contribuir para a efetivação de direitos sociais. Isto por que, ter acesso aos serviços é um direito social, facilitado pelo acesso a informação, assim como tal acesso a informação também constitui-se um direito social.

Para discussão da socialização da informação como um dos mecanismos de acessibilidade aos direitos sociais, buscamos evidenciar a natureza das políticas

sociais no primeiro capítulo, trazendo á tona a trajetória da mesma no Brasil e sua conformação no contexto neoliberal.

No segundo capítulo começamos a discorrer sobre a informação, conceituando-a e relacionando-a com os direitos sociais, buscando fundamentar a socialização da informação. Além disso, apresentamos a importância da informação no que tange ao acesso ao direito social da assistência social.

No terceiro capítulo nos direcionamos ao contexto do lócus da pesquisa – Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Conceição da Feira-BA, fazendo análises pertinentes ao objeto de estudo, a partir de dados qualitativos e quantitativos obtidos na pesquisa.

Por fim, elucidamos as considerações finais afirmando que a informação é um direito primeiro, básico e fundamental que contribui no acesso aos demais direitos, e de maneira específica neste estudo, aos direitos sociais, incluindo a assistência social. Portanto gerir tal informação com eficiência e eficácia é de grande valia social, pois, cidadãos bem informados dos seus direitos estão mais propensos a reivindicá-los na busca para efetivá-los.

## **CAPÍTULO. 1 - POLÍTICA SOCIAL: UMA CONSTRUÇÃO HISTÓRICA**

O objeto de estudo deste trabalho que se dá em torno da informação como meio de acessibilidade aos direitos sociais no Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Conceição de Feira - BA está inserida numa dimensão conjuntural mais ampla, que é a Política Social no cenário capitalista; por isso, o presente estudo visa traçar a trajetória dessa Política Social nesse contexto capitalista, assim como sua configuração na realidade brasileira abordando os principais fatores que favoreceram o seu surgimento e os desafios frente ao neoliberalismo. Portanto, mais uma vez afirmamos, que essa discussão macrossocial sobre a Política Social é fundamental, uma vez que o objeto de estudo é identificado na materialização da política social de assistência social, estando intimamente vinculado a tais políticas sociais.

### **1.1 Significado e origem da política social**

Partindo da premissa que a política social é basicamente um processo social, inserida em relações complexas e contraditórias derivadas do modo de produção capitalista, é indiscutível que para a compreendermos é de suma importância, considerarmos os antecedentes históricos, bem como sua fundamentação na sociedade burguesa.

A política social é apresentada como alternativa utilizada pelo Estado visando intervir no âmbito dos conflitos entre o capital e o trabalho assegurando as condições indispensáveis para a reprodução da força de trabalho. Nesse sentido, Faleiros discorre:

As políticas sociais permitem também uma certa regularidade no mercado de trabalho, pelos mecanismos de colocação e de formação de mão-de-obra e pelos mecanismos de auxílio ou seguro aos desempregados. São instrumentos de controle da força de trabalho e dos salários, cujas modificações seguem as crises econômicas e sociais (1995, p.42).

Datar com precisão o período do surgimento das primeiras iniciativas reconhecíveis de política social é inviável conforme aponta Behring e Boschetti (2006). Porém, é sabido de todos que ela se manifesta no desenvolvimento capitalista, estando sua origem intimamente vinculada a luta de classe e a intervenção paulatina do Estado.

Sendo assim, existe aceitação quase consensual em torno do final do século XIX com a institucionalização de medidas tidas como embrionárias da política social, as quais tinham a finalidade de manter a ordem e punir a “vagabundagem”. Estas estavam diretamente associadas à caridade privada com fortes traços assistenciais.

Nos primórdios da industrialização, o trabalhador vivia no pauperismo, recebendo apenas o necessário para a subsistência. É nesse momento que se explicita a questão social, aqui entendida como “conjunto de expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura” (IAMAMOTO, 2001, p.16), essa ganha conotação com contestações e luta do operariado.

Nessa conjuntura evidencia-se o antagonismo de interesses, se por um lado o capital busca acumular riqueza, por outro, há o descontentamento dos operários. Tal situação exige do Estado o desenvolvimento de ações sistematizadas. Concomitante a isso a política social será a forma viável de enfrentamento, assim Faleiros observa:

Na realidade, as políticas sociais “retiram” do âmbito da fábrica conflitos relativos às condições de trabalho. Os confrontos são encaminhados e tratados por órgãos governamentais específicos que despolitizam os problemas cotidianos dos trabalhadores, através de estudos e intervenção técnicas e procedimentos burocráticos e jurídicos (1995, p.44).

Após a segunda guerra mundial a política social foi ampliada com a consolidação do WelfareState, baseado na teoria keynesiana<sup>1</sup>. O período em evidência é marcado por uma fase de expansão do capitalismo, caracterizado por

---

<sup>1</sup> Teoria econômica do começo do século XX, baseada nas ideias do economista inglês John Maynard Keynes, que defendia a ação do estado na economia com o objetivo atingir o pleno emprego.



altas taxas de crescimento econômico, ampliação do emprego e forte intervenção do Estado. O pleno emprego, a garantia de um mínimo padrão de vida, assistência social, são direitos sociais, que o Estado deve assegurar aos indivíduos neste modelo.

O esquema de Keynes é formulado no momento da crise do capital em 1930, a qual causou estagnação econômica e a queda da bolsa de valores de Nova Iorque. Esse método keynesiano se processa no controle e manipulação de variáveis econômicas para superação da recessão, o que gerou na verdade 30 anos de crescimento do capital em função da articulação orgânica entre ação estatal e gestão da produção.

Behring e Boschetti (2006), utilizando-se de Meny e Thoening, define o WelfareState como sendo o esforço do Estado para modificar as condições do mercado e proteger os indivíduos das suas consequências econômicas e sociais. Desta forma, a essência do WelfareState estava na proteção básica, assegurado ao cidadão como direito e não mais como caridade.

No final dos anos 70 do século XX, o WelfareState deu sinais de esgotamento como instrumento de regulação para conter uma nova onda de crise cíclica do capital. Tal situação explicada por duas posições a marxista e a liberal. A marxista argumenta que ela deriva da permanência de relações de produção de caráter privado, onde só era socializada as forças produtivas, mas não a riqueza. No entanto, a liberal defende que a crise seria consequência da estagnação econômica, devido a limitada disponibilidade de recursos por parte do Estado.

Assim, a partir dos anos 70, observa-se o estabelecimento de um novo reordenamento no capitalismo, sendo enfatizada pelo discurso dos neoliberais que defende um Estado mínimo com relação a diminuição do seu papel interventivo no campo político, social, e econômico. Os neoliberais propõem ainda a extinção das medidas sociais para que os indivíduos entrem no mercado de trabalho sem a proteção do Estado

Três grandes indicadores mostram algumas das principais consequências do avanço neoliberal a serem consideradas no processo de reestruturação do Estado: desestabilização, instalação da precariedade e os sobrantes (CASTEL, 1998).

Segundo Castel (1998), os trabalhadores que possuíam posição sólida na divisão clássica do trabalho se encontram desestabilizados. Para ampliar sua lucratividade e produtividade, as empresas buscam variadas formas, tais como: minimizar os custos com o trabalho e maximizar sua eficácia produtiva. Isso conduz a externalizar um número crescente de tarefas em condições cada vez mais precárias e cada vez menos desprotegidas.

A precarização do trabalho submete os sujeitos a trabalharem em contratos temporários, sem garantias sociais, essa situação alimenta o desemprego tornando-o estrutural.

Segundo o autor anteriormente mencionado, os sobrantes são aqueles que não têm lugares na sociedade, considerados inválidos pela conjuntura, vivem como inúteis no bojo da sociedade, ficando à margem do “corpo social”. Esses são os principais protagonistas da questão social. Na nova conjuntura a competitividade e a flexibilidade são palavras-chave e que traduzem a decisão do capital explorador, expulsando os que não conseguem se prestar às regras do jogo.

## 1.2 Política Social no Brasil: desenvolvimento histórico e tendências atuais

Para analisar a política social no cenário brasileiro, é imprescindível considerarmos as particularidades sócio-históricas da formação capitalista em nossa realidade, visto que, existem diferenças marcantes entre esse processo nos países centrais e nos periféricos, embora permaneçam as características essenciais do capital. Conforme indica Behring e Boschetti:

O surgimento das políticas foi gradual e diferenciado entre os países, dependendo dos movimentos de organização e pressão da classe trabalhadora, do grau de desenvolvimento das forças produtivas, e das correlações e composições de forças no âmbito do Estado [...] (2006, p. 64).

No início do século XX a economia brasileira se baseava na agricultura tendo como principal produto o café, produzido com a finalidade de exportação. A industrialização andava a passos lentos, mas a classe trabalhadora já começava a se organizar, influenciada pelos imigrantes europeus que tinham ideários anarquistas e socialistas, formaram os primeiros sindicatos.

Com a luta e as manifestações dos trabalhadores requisitando alternativas que melhorassem suas condições de vida a questão social é evidenciada no Brasil, a qual no primeiro momento foi tratada como caso de polícia. O Estado praticamente não exercia papel regulador (lassefariano), a intervenção estava pautada na repressão. Sendo assim, Silva (1999, p.52), afirma que a política social teve um desenvolvimento “lento, débil e tardio”.

Dentre as poucas iniciativas preliminares de política social, destaca-se a criação dos departamentos nacionais do trabalho e da saúde, código sanitário e Lei Eloi Chaves. Esta instituiu as Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAPs), assegurando aposentadorias por tempo de serviço, velhice ou invalidez; pensão para dependentes em caso de falecimento, custeio das despesas funerárias e assistência médica. Era entidade autônoma organizada por empresas, administrada e financiada pelos empregados e empregadores, esse modelo inaugurou o sistema previdenciário do nosso país (LUCA, 2003).

Alterações significativas ocorrerão nesse quadro a partir da década de 1930 com indicadores mais visíveis: o processo de industrialização, a qual se deu sob o modelo de substituição de importações; redefinição do papel do Estado erguendo um sistema de regulação dos conflitos. No campo político há mudanças na correlação de forças no interior da elite chegando ao poder Getúlio Vargas (SILVA, 1999).

Durante a Era Vargas, o nascente movimento operário foi enfrentado com a repressão, entretanto o governo combinou essa atitude com iniciativas políticas, regulamentando as relações de trabalho. Neste contexto a estrutura da previdência social é modificada com os Institutos de Aposentadoria e Pensão (IAPs) que passam a congrega trabalhadores da mesma categoria, sendo controlada pelo Estado que nomeava seu gestor (LUCA, 2003).

O período de 1930 a 1943 é reconhecido como marco histórico da introdução da política social no Brasil com a institucionalização das reivindicações dos trabalhadores. O aparato legal a esse respeito foi a Constituição de 1937 e a Consolidação das Leis do Trabalhador (CLT), inspirada na carta-lavoro do regime fascista italiano, passa a subordinar a organização sindical ao aparelho estatal (BERING ; BOSCHETTI, 2006).

Nesta perspectiva os trabalhadores têm direitos afirmados em lei, porém somente aqueles que estivessem inseridos formalmente no mercado de trabalho poderiam usufruir dos benefícios. Portanto a cidadania no Brasil era apenas para parcela da população ficando a mercê os que não comprovassem através da carteira de trabalho sua inclusão no mundo do trabalho.

O período conhecido como República Nova (1945 a 1964) é marcado pelas sucessões de governos populistas, onde o lema era fazer a revolução antes que o povo a fizesse determinando assim a relação Estado e sociedade. O país apresentava relevante desenvolvimento da indústria de base, bem como um movimento operário e popular mais concentrado com inúmeras reivindicações. Diante dessa configuração é percebida ainda turbulência econômica, política e social (SILVA, 1999).

No que tange a política social da época em questão nota-se a permanência da lógica de “cidadania regulada”<sup>2</sup>, tendo pouca extensão dos direitos sociais.

A ditadura instaurada através do golpe de 1964 possibilitou desencadeamento de um novo ciclo acumulativo do capital com a internacionalização da economia e associação da burguesia nacional ao capital estrangeiro. Segundo Silva (1999), nesse sentido o Estado garantiu as condições necessárias para um desenvolvimento econômico excludente.

As características dessa conjuntura são: forte centralização do poder, violenta repressão aos movimentos democrático-popular, censura aos meios de comunicação, além de ausência de eleições. Concomitante a isso a política social é

---

<sup>2</sup>“Cidadania Regulada” é o reconhecimento da cidadania no Brasil pós-30, a qual estava relacionada à inserção do indivíduo no sistema produtivo, ou seja, através do desenvolvimento de determinada atividade laborativa reconhecida por lei. Assim, a cidadania está relacionada à profissão e ao reconhecimento desta pelo Estado brasileiro.

expandida e modernizada, sendo a mesma utilizada como estratégia política para legitimar o governo ditatorial. Assim a questão social é enfrentada por dois vieses, de um lado a repressão e do outro a assistência, visando manter o controle da força de trabalho. Reforçando a argumentação, Bravo discorre:

Em face da questão social no período de 1964 a 1974, o Estado utilizou o binômio repressão-assistência, sendo a política assistencial ampliada, burocratizada e modernizada pela a máquina estatal, com a finalidade de aumentar o poder de regulação sobre a sociedade, suavizar as tensões sociais e conseguir legitimidade para o regime, como também servir de acumulação do capital (1996, p. 29)

No que concerne a essa ampliação, observamos que foram tomadas medidas importantes, tais com: cobertura previdenciária para trabalhadores rurais por intermédio do FUNRURAL, fundo advindo da tributação de produtos agrícolas, incorporação de empregados domésticos, jogadores de futebol, autônomos, além de criar a renda vitalícia para idosos que tivessem contribuído pelo menos um ano para a previdência entre outros, verificada nesse momento histórico. (FALEIROS, 2000).

Este modelo em vigência começa a entrar em crise em meados de 1974, sendo aprofundada nos anos subsequentes, tanto em decorrência de limites internos, como recessão da economia no âmbito internacional. As consequências dessa situação apresentaram-se de forma atroz para a população, sobretudo para os trabalhadores, com aprofundamento do desemprego, arrocho salarial e evidentemente piorando as condições de vida, demonstrando o agravamento da questão social. (SILVA, 1999)

### 1.3 Reflexões sobre a política de assistência social no cenário brasileiro

Para analisar a assistência social no Brasil é necessário considerar sua trajetória histórica. A Constituição Federal de 1988 é marco fundamental desse

processo, haja vista que reconhece a assistência social como política social, compondo com a saúde e previdência social o tripé da seguridade social. Portanto é coerente afirmar que é recente pensá-la enquanto política social, entretanto há um legado de concepções, ações e práticas que deve ser analisada para compreender a construção da política de assistência social no Brasil.

Podemos afirmar que anterior a década de 1930, a assistência social estava vinculada e desenvolvida pelos setores particulares especialmente da Igreja Católica, que tinha como eixo condutor a caridade, a filantropia e a solidariedade religiosa prestada aos necessitados; neste contexto a pobreza era vista como disfunção social particular do indivíduo. Verifica-se a inexistência de um esboço de política social no país a partir de diretrizes do Estado, conseqüentemente aquela não se configurava como um direito.

A partir de 1930, Getulio Vargas assume o governo por um longo período (1930-1945) que reconhece a questão social após a luta da classe trabalhadora passando neste momento a ser questão política. Através da legislação trabalhista e sindical, a política social no Brasil começa a tomar forma (IAMAMOTO e CARVALHO,1996).

Em 1942 foi criada a Legião Brasileira de Assistência Social- LBA com o objetivo de atender as famílias dos pracinhas combatentes da segunda Guerra Mundial. A frente desta instituição estava à primeira-dama Darcy Vargas que liderava as mulheres nos esforços de guerra que fazia o país. Ao término da guerra decidiu-se pela continuidade da LBA, agora prestando atendimento na área materno-infantil, ainda sobre chefia da primeira-dama.

O trabalho de assistência social deste período aprofunda o assistencialismo, mediante a distribuição ajudas materiais, ofertadas por instituições dirigidas por primeiras-damas a classe pobre. As ações se configuravam como estratégia política para legitimar o governo varguista, tendo em vista que, a figura da primeira-dama representava generosidade e caridade humana, diante da classe subalterna.

A proposta do governo pautava-se pela crença que mediante o desenvolvimento econômico se daria, automaticamente, o desenvolvimento social,

assim foi marcada por conjunto de ações setoriais, fragmentadas e seletivas, ao mesmo tempo garantindo direitos e concedendo benefícios.

Posteriormente, em 1964 no regime militar a mesma dualidade marcará o período com grande processo de institucionalização da política social, porém as estruturas montadas eram utilizadas para legitimar a ditadura militar, além de continuar o modelo desigual e fragmentado de atendimento a população. A assistência social até meados os anos 1980 configurou-se com ações paliativas e pontuais, sequer mereceu o estatuto de política social.

O cenário político brasileiro só começou a mudar no final dos anos 1970, ocorrendo um reordenamento político e institucional, tendo como protagonistas os movimentos sociais e os sindicatos dos trabalhadores. Neste contexto de grande mobilização democrática e exigência de práticas inovadoras na área social, tem início uma intensa discussão para a formulação de uma política pública de Assistência Social, constitucionalmente assegurada.

A partir da Constituição Federal de 1988 e, posteriormente com a regulamentação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) em 1993, novos conceitos e novos modelos de assistência social passaram a vigorar no Brasil, sendo colocada como direito de cidadania, com vistas à garantia do atendimento às necessidades básicas da população. Desta forma passou para a categoria de política pública, integrando a seguridade social<sup>3</sup>, sendo dever do Estado e direito do cidadão. Nesta perspectiva Yazbek afirma:

“Para a Assistência Social, com esta inclusão no âmbito da seguridade social tem início a construção de um novo tempo. Como política social pública começa seu percurso para o campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal” (2008,p.79).

---

<sup>3</sup>A seguridade social, de acordo com a Constituição de 1988, compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinado a assegurar os direitos dos sujeitos relativos á saúde, á previdência social e á assistência social.

No que se refere á Assistência Social, a Constituição destaca em seu artigo 203: A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;

III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;

IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;

V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

Art. 204 - As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no Art. 195, além de outras fontes, e organizadas com base nas seguintes diretrizes:

I - descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e a execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social;

II - participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis.

Apesar dos avanços contidos na Constituição de 1988 e o reconhecimento como um direito, a assistência social só foi, com atraso, regulamentada em 1993 com a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS .É importante ressaltar que esta lei é resultado da intervenção das organizações da categoria profissional de assistentes sociais, universidades, sindicatos, organizações públicas e privadas, entre outros.



Vale lembrar que esta regulamentação foi retardada em decorrência das forças conservadoras do governo Collor (1990 a 1992) que atendia aos interesses do projeto neoliberal que estava em ampla expansão. Portanto o novo padrão de seguridade é fortemente rejeitado, vetando-se integralmente a LOAS. Somente após cinco anos de movimento e discussão a Lei Orgânica da Assistência Social aprovada no governo de então presidente Itamar Franco (1992 a 1994).

A LOAS assegura o que foi declarado na Constituição, conforme discorre Potyara:

“Sem a LOAS, a assistência social na Constituição seria letra morta porque, como tantos outros dispositivos constitucionais, ela não é um direito auto-aplicável. A doutrina jurídica nos ensina que não basta um direito ser reconhecido para ser prontamente executável. “(1996,p.101).

Verifica-se a necessidade de lei complementar a Constituição para que o direito seja de fato garantido, desta forma, a LOAS é de fundamental importância, além de definir, detalhar e explicitar a natureza e o significado da assistência social.

Em 2004, criou-se o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), e em seu âmbito, a instituição da Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), a qual apresentou ao CNAS a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, que foi aprovada em consonância com a LOAS atendendo seus objetivos, princípios e diretrizes. Vale ressaltar que o desenho da PNAS-2004 é resultado da IV Conferência de Assistência Social realizada em dezembro de 2003.

Sem dúvida, houve mudanças significativas na concepção da assistência social, avanços que permitem considerar a passagem do tradicional assistencialismo e concepção não política para o campo de políticas públicas. Conforme Yazbek :

“(…) Para a implantação dessa mudança fundamental a Assistência Social não pode ser pensada isoladamente, mas na relação com outras políticas sociais e em conformidade com seu marco legal no qual está garantida a descentralização com a primazia do Estado, o comando único em cada

esfera de governamental e a gestão compartilhada com a sociedade civil pelos Conselhos, Conferências e Fóruns, em seu planejamento e controle.”(2008,p.95).

É notório que a Política de Assistência Social significou avanços no que concerne aos direitos sociais no Brasil. Entretanto princípios como o da universalidade nunca chegaram a ser colocados em prática, forçando a assistência social a focar sua ação em segmentos e situações específicas com uma abrangência restritiva, além de permanecer seu ranço histórico de práticas assistencialistas, clientelistas, primaristas e patrimonialistas.

Ivanete Boschetti afirma:

“(..)A política de assistência social, por sua vez, não conseguiu superar a histórica focalização em segmentos ditos hoje “vulneráveis” ou nas chamadas “situações de risco”. Sua abrangência é restritiva e os benefícios, serviços e programas não atingem mais do que 25% da população que teria direito, com exceção do Benefício de Prestação Continuada (BPC) e do bolsa-família, que vêm crescendo rapidamente nos últimos anos, revelando sua tendência de política de transferência de renda. O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) tem se caracterizado como gestão da escassez, decorrente de uma política econômica que prioriza o pagamento dos juros da dívida. Os recursos federais repassados aos municípios para realização dos serviços socioassistenciais (e que excluem BPC, RMV – Renda Mensal Vitalícia – e Bolsa Família) são reduzidos e apresentam tendência decrescente no Fundo Nacional de Assistência Social” (2009,p.333).

Apesar destas constatações de fragilidade da política de assistência social, não se pode negar que, sobretudo, a partir do governo Lula (2003-2010), se ampliou o acesso aos serviços públicos, os mais pobres na contemporaneidade usufruí do alargamento dos benefícios, embora sejam ainda incipientes diante da realidade.

#### 1.4 Considerações gerais das categorias centrais do estudo: socialização da informação; gestão da informação; Sistema Único de Assistência Social e direitos sociais

Para analisarmos as categorias pertinentes ao objeto de estudo é necessário refletirmos a respeito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Brasil, considerando significados históricos e os aspectos contemporâneos, visto que existe uma relação intrínseca entre estas categorias e SUAS .

O Sistema Único da Assistência Social - SUAS - é um sistema não contributivo, descentralizado e participativo que tem por função a gestão do conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção social brasileira. Configura-se como o novo reordenamento da Política de Assistência Social na perspectiva de promover maior efetividade de suas ações. Neste sentido o SUAS materializa as deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em Brasília em 2003.

A implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é uma revolução na assistência social brasileira, resultado de quase duas décadas de debates. As ações e iniciativas de atendimento á população deixam o campo do voluntarismo e passando a operar sob a estrutura de uma política publica de Estado.

Nesse novo contexto da Assistência Social, o SUAS reafirma o direito social do cidadão, desta forma preconiza como prioridade de atendimento as necessidades humanas e sociais; a universalização do acesso a benefícios e serviços de qualidade a todos os que necessitarem; o respeito á dignidade do cidadão e á sua autonomia; o direito á convivência familiar e comunitária, á igualdade de direitos e á dimensão publica no atendimento; assim como o direito à publicização de informações.

O SUAS introduz a ideia de um sistema voltado a articulação entre as três esferas de governo como elemento fundamental para gestão da PNAS- Política Nacional de Assistência Social, conforme especifica a PNAS a “ a gestão proposta por esta Política se pauta no pacto federativo, no qual devem ser detalhadas as

atribuições e competências dos três níveis de governo na provisão das ações socioassistenciais..”(BRASIL,2005).

Para a consolidação dos princípios, diretrizes e objetivos da Assistência Social, o SUAS define e organiza os programas, projetos, serviços e benefícios com a finalidade de garantir a proteção social. Nesta perspectiva são caracterizados pela Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, respeitando o nível de complexidade dos municípios por porte.

A Proteção Básica visa prevenir situações de vulnerabilidade por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, assim como o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. As ações são executadas na unidade do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), considerado a porta de entrada para o acesso aos demais serviços na área social e pelas entidades que fazem parte da rede prestadora de assistência social local.

O CRAS é uma unidade pública estatal, localizada nos municípios em áreas territoriais de maior vulnerabilidade social. Dispõe de uma equipe técnica de referência composta por profissionais de nível superior, além de pessoal de apoio administrativo, dependendo do porte do município.

No que se refere à Proteção Especial, está dividida em Proteção Especial de Média Complexidade e Proteção Especial de Alta Complexidade. Na Média Complexidade o atendimento é realizado para as famílias que tiveram seus direitos violados, mas que permanecem os vínculos familiares e comunitários. Na Alta Complexidade os atendimentos são voltados para o indivíduos/famílias sem referência ou necessitando ser retirado do núcleo familiar

Entretanto, o acesso a proteção social no Brasil não vem se consolidando cotidianamente como fácil, direto e universal, posto que em torno da acessibilidade aos serviços da rede pública de assistência social dentre varias questões como a própria falta dos serviços, precarização da política pública, perpassa também a análise da superficialidade, da concentração e da fragmentação das informações neste âmbito.

Situação preocupante, considerando que para o acesso a tais serviços firma-se como um fator primordial para os usuários disporem de conhecimento acerca dos

seus direitos quanto à assistência social, os serviços oferecidos na rede de atendimento, os devidos procedimentos e em que unidades podem acessá-los.

É importante também ressaltar que a idealização do SUAS configura-se como uma proposta coerente, necessitando de implementação tanto com recursos humanos como financeiro para que seja realmente efetivada, concorrendo para a materialidade do princípio da universalidade presente na PNAS, à medida que favoreça a acessibilidade dos usuários aos direitos sociais. Contudo, o que se problematiza, é a questão de que nem toda a população usuária detém informações e nem tem fácil acesso, pois esse conhecimento não foi devidamente construído junto aos usuários do SUAS.

Quanto aos direitos sociais, a Constituição 1988, estabelece, no artigo 6º que “são direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção a maternidade e a infância, assistência aos desamparados, na forma desta Constituição” (BRASIL, 1988).Entretanto esses direitos só se materializam quando utilizado pelo cidadão, partir de suas regulamentações.

Os direitos sociais visam à garantia de igualdade de condições materiais entre os sujeitos, necessária a efetivação dos demais direitos. São direitos cuja efetivação permite não só a sobrevivência, mas a inserção plena dos sujeitos na vida em sociedade. Isto significa que os direitos sociais devem se estender a todos que deles necessitar.

Nesse sentido, a informação tem papel importante uma vez que mune o cidadão, proporcionando-lhe senso crítico e desenvolvendo capacidades para reivindicar os direitos. Sendo assim se faz necessário analisarmos os aspectos teóricos da informação.

Em uma perspectiva ampliada Silva (2003) evidencia que a informação é indispensável para o processo de desenvolvimento econômico, social e cultural da humanidade. O homem com sua capacidade de assimilar e transformar dados em conhecimento gera respostas aos seus problemas, assim, a informação quando apreendida adequadamente resulta em benefícios ao indivíduo e a sociedade.

A importância da informação na sociedade não é recente, esta foi construída historicamente, estando, por vezes, vinculada ao domínio das civilizações como fonte de poder, responsável por controlar e dominar os povos.

Mas é no cenário apresentado pela globalização que a informação se concretiza como valioso recurso, ganhando destaque nas relações sociais. Os novos mecanismos tecnológicos e informacionais têm possibilitado a agilidade no processamento e disseminação da informação. Atualmente, o fluxo de informações atinge um número inimaginável e estas se processam em tempo real.

O fluxo e a diversidade de informações no SUAS requisita alternativas e estratégias na sua gestão, uma vez que se coloca como desafio no sentido de direcioná-las ao propósito de gerar conhecimento, facilitar o acesso dos usuários aos serviços de assistência social, assim como, permitir organizá-las e socializá-las de maneira correta.

Gerir as informações significa organizá-las e sistematizá-las para que sua publicização se faça por meios adequados junto aos indivíduos. Nesse sentido, se faz necessário implementar a gestão da informação partindo de mecanismos e critérios que possibilitem a construção, consolidação e socialização das informações relevantes para o acesso aos direitos.

Segundo Braga (2005), se referindo a Reis, para que a gestão da informação tenha realmente eficácia, é necessário que se estabeleça um conjunto de políticas coerentes que possibilitem o fornecimento de informação relevante, com qualidade suficiente, precisa, transmitida para o local certo, no tempo apropriado, facilitando o acesso dos que a utilizam.

No que se concerne à qualidade das informações, essa perpassa a idéia de clareza na socialização, quanto mais compreensiva esta for, maior é a clareza na sua interpretação. Portanto, ela deve ser fornecida de uma forma fácil de ser compreendida sendo detalhada ou resumida dependendo da relevância.

Diante do exposto é relevante analisarmos tais categorias mais profundamente no próximo capítulo, considerando os seguintes pontos: a importância da informação para o acesso aos direitos sociais, a configuração da

gestão da informação, a socialização da mesma como instrumento de construção de um conhecimento coletivo.

## **CAPÍTULO 2 –A SOCIALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO UMA POSSIBILIDADE DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS**

Neste capítulo trataremos dos aspectos teóricos e conceituais sobre informação e sua socialização, apresentando-a enquanto categoria fundamental deste estudo, partindo do pressuposto de que a informação é um direito básico indispensável para o acesso aos demais direitos e que, portanto, existe uma intrínseca relação entre informação e a efetivação dos direitos sociais, tornando pertinente a análise da socialização da informação.

Além disso, discutimos a informação na assistência social enquanto elemento preponderante ao processo de tomada de decisão para a formulação de alternativas de implementação deste direito. Sendo assim, buscamos identificar os principais sistemas de informação na assistência social.

### **2.1 Informação e direitos sociais: uma relação intrínseca**

É notório que a informação é um instrumento valioso que pode ser trabalhado na perspectiva de ampliação e efetivação dos direitos sociais tornando-se mediação necessária para viabilizar tal ampliação e efetivação. Desta forma, informação e direitos sociais traçam uma relação intrínseca. Para analisarmos este vínculo é imprescindível a conceituação destas categorias, assim como suas configurações frente à realidade brasileira.

Os direitos do homem sempre surgiram das necessidades de cada tempo e da luta empreendida para conseguir que estes sejam reconhecidos através das leis. Assim, Bobbio afirma que:

[...] os direitos do homem, por mais fundamentais que sejam, são direitos históricos, ou seja, nascidos em certas circunstâncias, caracterizadas por lutas em defesa de novas liberdades contra velhos poderes, e nascidos de



modo gradual, não todos de uma vez e nem de uma vez por todas [...] (1992,p.5).

Os direitos sociais no Brasil se firmam na Constituição de 1988, sendo resultado das reivindicações históricas empreendido pelos sujeitos sociais, sobretudo os subalternizados. Esses direitos são aqueles que asseguram aos cidadãos a sua integração na sociedade garantindo-lhes os bens necessários a uma vida digna.

Apesar de estarem garantidos nos textos legislativos, ainda que isso seja essencial, não basta para torná-los efetivos na prática. Segundo Bobbio (1992), estes direitos requerem uma intervenção ativa do Estado produzindo serviços públicos para que, de fato, venham a ser utilizados pelo cidadão.

É evidente que as desigualdades sociais no Brasil constituem um traço visível, se manifestando na exclusão de amplos setores, que seguem submetidos a formas variadas de violência com o não acesso á justiça, a saúde, moradia, educação e previdência social. A questão colocada na atual conjuntura, a qual é marcada por transformações tecnológicas, econômica e social em nível mundial é: como acessar tais direitos, principalmente tendo em vista a diminuição significativa da função ativa do Estado.

Consideramos que essa discussão perpassa a análise do papel da informação, posto que esta se apresenta como elemento que pode possibilitar aos sujeitos formarem uma concepção crítica exigindo a materialização desses direitos e conseqüentemente a construção de cidadania. Neste sentido Araújo aponta:

Consideramos que a construção da cidadania ou de práticas de cidadania passa necessariamente pela questão do acesso e uso de informação, pois, tanto a conquista de direitos políticos, civis e sociais, como a implementação dos deveres do cidadão dependem fundamentalmente do livre acesso à informação sobre tais direitos e deveres, ou seja, depende de ampla disseminação e circulação da informação e, ainda, de um processo comunicativo de discussão crítica sobre as diferentes questões relativas à

construção de uma sociedade mais justa e com maiores oportunidades para todos os cidadãos [...] (1999,p.155).

A informação quando adequadamente assimilada, segundo Barreto(1998), funciona como instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo social uma vez que produz conhecimento trazendo benefícios ao seu desenvolvimento e da sociedade.

Para Targino (2006), informação é “matéria-prima” do conhecimento. Na diversidade de informação que os indivíduos têm acesso cotidianamente, só o que se consegue fixar; compreender e aprender torna-se conhecimento. Portanto, ela é capaz de produzir conhecimento ou não.

Silva Wellinton (2003) faz uma definição técnica da informação afirmando que para conceituar informação é imprescindível conceituar dados, visto que estes são comumente confundidos. De acordo com o autor mencionado, o dado pode ser expresso como conjunto de fatos, feitos, cenas, eventos e situações que possuem significado, já informação constitui-se em conjunto de dados processados, relacionados e transformados de maneira a possuir também significado.

Davenport (1998) utiliza uma abordagem humanizada sobre informação em sua obra a Ecologia da Informação, apontando a complexidade de definir informação, pois, normalmente, a “velha distinção entre dados, informação e conhecimento” é o que ocorre. Para ele essa distinção é claramente imprecisa, mas mesmo assim, distinguir os termos é uma iniciativa importante.

Dessa forma, dados são “observações sobre o estado do mundo”. Davenport (1998) faz uso do conceito elaborado por Peter Druker,o qual afirma que a informação são “dados dotados de relevância e propósito”, mas amplia este conceito ao explicitar que quem os dota de tais atributos são os seres humanos. Partindo desta premissa conhecimento é a informação mais valiosa porque “alguém deu um contexto, um significado, uma interpretação; alguém refletiu sobre o conhecimento, acrescentou a ele sua própria sabedoria, considerou suas implicações mais amplas” (DAVENPORT,1998, p.19).

Sendo assim o conhecimento não é algo estático, o ser humano modifica-o mediante a interação com o ambiente e as relações sociais, desenvolvendo um processo de aprendizagem integrando novas informações em estrutura do conhecimento. Em consonância, Araújo argumenta:

[...] uma vez selecionada, a informação leva à mudança de estado de conhecimento, ou seja, ocorre a passagem de um estado de conhecimento x para um novo estado de conhecimento y, devido ao acréscimo/ampliação de carga de conhecimentos desse sujeito [...] (1999, p.158).

Diante do exposto constatamos que a informação tem uma variedade de conotações, existindo grande número de interpretações sendo assumidas em diferentes abordagens teóricas e práticas sobre a mesma. Entretanto, o que importa é ressaltar sua importância para os segmentos populacionais com vulnerabilidades sociais, os quais dependem dela para recorrer às instâncias legais em busca de seus direitos.

O não-acesso à informação inviabiliza o exercício pleno da cidadania. Assim, compreendemos que a informação se constitui como um bem social e um direito coletivo fundamental como qualquer outro, configurando-se em porta de entrada para os demais direitos. Mas observamos que ela não tem tido o tratamento merecido pelas instâncias governamentais e não governamentais, locais, regionais e nacionais, negando dessa forma o direito do cidadão.

A gestão da informação é analisada por vários teóricos da Ciência da Informação<sup>4</sup> na perspectiva de obter vantagens dentro das empresas. Neste sentido existe um certo consenso no que tange os elementos fundantes do conceito de gestão da informação. Na maioria deles perpassa a ideia de sistematização, organização, planejamento e avaliação dos resultados, tendo um aparato técnico e

---

<sup>4</sup>“Nascida formalmente em 1962, em uma reunião do Georgia Institute of Technology, foi definida como “a ciência que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo da informação e os meios de processamento da informação para acessibilidade e usabilidade ótimas. Os processos incluem a geração, disseminação, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação e uso da informação. A área é derivada de ou relacionada à matemática, lógica, lingüística, psicologia, tecnologia computacional, pesquisa operacional, artes gráficas, comunicações, biblioteconomia, administração e algumas outras áreas” (BRAGA, p.3, 1995).

metodológico para o trato com a informação. Portanto, temos o tecnicismo prevalecendo na discussão conceitual sobre a gestão da informação. Mas temos também uma abordagem humanizada da gestão da informação no sentido de que a mesma leva em consideração o ser humano, embora tal abordagem se constitua ainda como tímida neste universo, devido a poucos autores como Araújo e Davenport que trabalham nessa linha.

Ainda na perspectiva tecnicista, de acordo com Tarapanoff (2001), citando Choo, a gestão da informação se configura em um conjunto de seis processos distintos, mas inter-relacionados, cíclicos que devem ser realimentados constantemente. Estes processos são: “identificação de necessidades informacionais; aquisição de informação; organização e armazenamento de informações; desenvolvimento de produtos informacionais e serviços; distribuição da informação; e uso da informação” (TARAPANOFF,2001, p.44).

Davenport (1998), define o gerenciamento da informação como processo que contém diversos subprocessos ou passos, sendo possível melhorá-lo a medida que estes são minuciosamente descritos e ordenados. Assim é importante identificar o processo informacional, as fontes, os sujeitos envolvidos e os problemas que surgem. Na concepção do autor a gestão da informação é compreendida como “conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam informação e o conhecimento” (DAVENPORT,2000,p.173).

Para Braga (2005), utilizando-se de Zorrinho, gerir informação significa tomar decisão com base em informação, assim como decidir sobre informação. É saber optar pela informação relevante para uma determinada decisão diante de um repositório de informações disponível e construir também a estrutura e designer desse repositório.

Diante do exposto, constatamos que a gestão da informação necessita desenvolver uma conotação com maior enfoque no social, a fim de atender demandas dos sujeitos portadores de direitos sociais, mas que não conhecem os mecanismos adequados para sua efetivação.

Diferentemente dos conceitos apresentados pelos teóricos da Ciência da Informação, neste trabalho consideramos uma definição ampliada da gestão da

informação, posto que a informação se configura como um bem social construída em determinado contexto, utilizada por sujeitos cotidianamente, os quais formulam estratégias de aquisição, disseminação e organização da informação. Ela deve ser trabalhada enquanto parte de contexto mais amplo onde estão inseridas todas as dimensões da vida humana: sócio, ideo-político-cultural e econômico, ou seja a gestão da informação é entendida enquanto mediação que articula essas várias dimensões.

## 2.2 A socialização da informação

Tendo em vista que a conformação dos direitos sociais passa necessariamente pela questão do acesso e uso da informação é pertinente analisarmos criticamente a socialização desta informação considerando a natureza das práticas sociais, uma vez que estas podem significar o compartilhamento ou a concentração da informação.

Compreendemos as práticas sociais como ações desenvolvidas por indivíduos ou pela coletividade em um contexto social, na tentativa de buscar alternativas que melhore suas vidas. É na prática social que há a interação dos indivíduos formando um “intercâmbio informacional” permitindo o conhecimento sobre seus direitos. Assim ARAÚJO discorre:

No contexto das práticas sociais, a informação é um elemento de fundamental importância, pois é por meio do intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres e, a partir deste momento, tomam decisões sobre suas vidas, seja de forma individual, seja de forma coletiva (1999, p.155).

O desconhecimento sobre os direitos sociais - a lógica a partir da qual estes se estruturam e os meios de exercê-los - inviabiliza o usufruto pelos sujeitos, além

disso, a sua não-efetivação do conhecimento como instrumento de participação ativa impede o acesso aos bens e serviços produzidos socialmente (SILVA, Maria, 2000).

Neste sentido a socialização da informação a respeito dos direitos sociais é imprescindível. Segundo Araújo (1998) a socialização da informação tem como base a construção de contexto comunicativo, no qual sejam estabelecidas relações ativa e igualitária entre produtores e usuários de informação.

Ainda nesta perspectiva a referida autora afirma que através dos sujeitos envolvidos no processo comunicativo define as necessidades informacionais e as metodologias mais adequadas para serem atendidas. Portanto, na prática informacional de socialização, o diálogo é o elemento central.

Para Silva Maria, a socialização da informação deve ultrapassar a mera orientação sobre legislação social e atos normativos, assim:

É transmitida na ótica do direito na direção do compromisso com a cidadania, o que significa direcioná-la para além da normatividade legal dos direitos; para tradução prática; para efetivação desses direitos, a partir da compreensão do usuário como sujeito de valores, interesses e demandas legítimas, passíveis de serem negociadas (2000, p. 114).

O compartilhamento de informações fortalece os sujeitos no movimento de mudança da realidade na qual se insere, na direção da ampliação e efetivação da cidadania, sendo assim a informação propicia uma prática social emancipadora. Em consonância com isso Silva Maria (2000) aponta que socialização da informação:

Tem por referência inicial a realidade imediata do usuário, expressa pelas demandas que este apresenta e pelo perfil socioeconômico e político. No curso de sua transmissão, procura situar essa realidade particular do usuário no contexto global da sociedade, inserindo-a no contexto das relações sociais, das classes e grupos sociais e da correlação de forças expressas na sociedade no momento em que a demanda é apresentada. Nessa perspectiva, a informação transmitida possibilita ao usuário sua identificação com classes e grupos sociais existentes na sociedade, estimulando-o a participar dos processos e ações coletivos em defesa de

seus interesses (Vale salientar que a informação quando transformada em conhecimento, confere poder aqueles que a detém, sendo muitas vezes utilizada como ferramenta de dominação, manipulação e discriminação aumentando as desigualdade sociais, econômicas e políticas existentes entre uma parte da sociedade que conhece e a outra que não conhece. Desse modo prevalece a preocupação em armazenar informação, posto que a socialização implica a divisão de poder.

A socialização da informação remete a construção, tratamento e disseminação da informação em regime de cooperação, parceria, e solidariedade. Entretanto, isso não ocorre de maneira passiva, permeia neste processo a contradição e a divergência, uma vez que cada sujeito tem uma história, acervo social de conhecimento já elaborado e realidade vivenciada, assim interpreta e atribui sentido a informação repassada de forma diferenciada.

A transferência de informação, segundo Araújo (1998) se dá através de canais de comunicação, estes são estudados na Ciência da informação e são denominados: canais formais, os quais dispõem de informações já determinadas e comprovadas por estudos; canais informais que se caracterizam pela relação estabelecida entre indivíduos emissores e receptores de informação, estes desempenham importante função na produção do conhecimento; canais semi-formais que usam simultaneamente os canais formais e informais.

Araújo (1998), ao recorrer a estudos da Ciência da Informação, identifica várias barreiras na transferência de informação, as quais reduzem a eficiência deste processo e efetividade do uso, conseqüentemente compromete a socialização da informação. A autora cita alguns tipos destas barreiras, as quais destacaremos na íntegra, com as respectivas qualificações:

**Barreiras interpessoais:** entre usuários intermediários dos serviços de informação;

**Barreiras intraorganizacional:** causadas pelas diferentes posições hierárquica no âmbito das organizações;

**Barreiras terminológicas:** causadas pelo uso excessivo de termos técnicos ou de uma terminologia no âmbito das organizações ou de grupos interdisciplinares. Pode gerar distorções, rejeições ou interpretações errôneas;

**Barreiras geográficas:** favorecem a criação de obstáculos ao livre fluxo de informação:

**Barreiras ideológicas:** ocorrem entre grupos sociais de uma mesma sociedade, mas que possuem ideologias diferentes;

**Barreiras econômicas:** baseiam-se no fato de que a informação tem adquirido valor de propriedade privada para seu produtor e seu acesso/uso dependem do poder de negociações com seu produtor;

**Barreiras legais:** são representadas pelas restrições estabelecidas ao acesso/uso da informação, especialmente a informação tecnológica aplicável à produção de bens e serviços;

**Barreiras de tempo:** atuam no fenômeno informacional através de dois aspectos: a) pelo fato de que a informação envelhece, torna-se obsoleta como bem cultural ou de produção, o que obriga o usuário a estar atento à oferta de conhecimento, de modo a encontrar novos dados que contemple seu conjunto de informação; b) pelo fato de que, freqüentemente, muito é gasto entre a produção de informação e sua disseminação por meio de comunicação eficiente;

**Barreiras de eficiência:** atua tanto do ponto de vista do sujeito que transfere a informação (emissor), como do sujeito que utiliza tal informação (receptor), em termos de estratégia de busca, custos financeiros e outros serviços;

**Barreiras Financeiras:** considerando que, enquanto mercadoria, a informação tem um preço relativo aos seus custos e à demanda de mercado;

**Barreira de consciência e conhecimento da informação:** o que significa para o sujeito emissor atender à demanda do sujeito receptor apenas com informação conhecida ou ampliar suas fontes ao limite da exaustividade;

**Barreiras de responsabilidade:** o uso da informação depende da atividade do usuário e de sua capacidade para fazer uso ativo do conhecimento (1998 p. 31-32).



Diante do exposto, entendemos a socialização da informação como um processo eminente de politização que para se desenvolver exige discussões, análises e proposições que possibilitem a reflexão crítica numa relação igualitária, tendo o objetivo de diminuir o abismo existente entre os usuários da informação e os detentores do saber. Portanto, a socialização da informação supera aspectos éticos, políticos e sociais á medida que tais barreiras são quebradas.

### 2.3 Gestão da informação na assistência social

O sistema de informação em assistência social é a REDE-SUAS que tem o objetivo central de responder às necessidades de informação e comunicação no âmbito da política de assistência social, facilitando e agilizando os processos e procedimentos vinculados à operação da política, ao seu controle social e ao financiamento.

O sistema nacional de informação da política pública da assistência social funciona como suporte essencial á gestão em todo país, o que responde as necessidades de informação e comunicação no âmbito do SUAS. A construção deste sistema apresenta-se como possibilidade de conjugação dos avanços tecnológicos na área da informação e da política pública fomentando a realização da cidadania, da implantação do direito social e do seu reconhecimento como dever do estado.

Um sistema de informação se constitui em todo complexo e organizado de componentes inter-relacionados dinâmico, contínuo e articulados visando um fim comum (Targino, 2006).

A compreensão em relação ao desenvolvimento e implantação do sistema de informação em assistência social está intrinsecamente vinculada à necessidade política e técnica. O quadro que se apresentava anterior a construção do sistema de informação da assistência social é marcado por dificuldade de identificação de informação precisa sobre os segmentos usuários da política; frágil conectividade

entre os entes federados; centralização de dados e informação; estrutura tecnológica ineficiente entre outras circunstâncias.

A efetivação descentralizada do SUAS tornou imprescindível a criação de um sistema de informação, que possibilite a mensuração da eficiência e da eficácia das ações, além da ampla divulgação dos benefícios, serviços, programas e projetos contribuindo para o exercício dos direitos de cidadania.

A REDE SUAS está organizado através de dois subsistemas: o Grupo de Suporte Gerencial e Apoio a Decisão, fundamental para administração da política sob a ótica do SUAS e para o campo decisório, incluindo a área de controle social; e o Grupo Transacional, este responde as necessidades do processamento de transações financeiras da Assistência Social, suas operações estão vinculadas as ações internas da Secretaria Nacional de Assistência Social.

Para efeito ilustrativo, baseado em um dos três volumes CapacitaSuas (2008) apresentaremos no próximo item os principais sistemas de informação em assistência social de caráter nacional, alimentados e utilizados no desenvolvimento das ações de gestão no SUAS.

### 2.3.1 Tipos de sistemas de informação em assistência social

#### **a) SUASWEB**

É um ambiente de funcionalidade central de gestão desenvolvido para atender os requisitos do novo modelo de gestão do SUAS e as novas regras trazida por este. Pode ser acessado por todos os municípios e estados. Disponibiliza o plano de ação (planejamento das ações co-financiadas) e o demonstrativo sintético físico financeiro (prestação de contas por meio eletrônico) disponibiliza também informações essenciais para gestores como saldos, contas corrente, nome de beneficiários do benefício de prestação continuada, parcelas repassadas, contendo ordem bancária, data do pagamento, entre outros. Além disso, permite a o acesso a

informações cadastrais de todos os beneficiários do Benefício de Prestação Continuada por municípios e o sistema de frequência mensal de beneficiários do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil-PETI nas ações socioeducativas (Jornada Ampliada). O SUASWEB é um sistema incremental, como tal, vem sofrendo alterações e elaborações progressivas (BRASIL,2008).

No âmbito municipal o acesso é efetivado através de uma única senha disponibilizado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, neste sistema nem todos tem acesso; normalmente os técnicos em serviço social juntamente com o gestor são os que acessam e alimentam o sistema SUASWEB.

## **b) GeoSUAS**

Sistema de Georreferenciamento e Geoprocessamento do SUAS, aberto à população, o sistema está disponível a todas as pessoas que tenham interesse na área de assistência social pela rede mundial de computadores. Desenvolvido com o objetivo de subsidiar a tomada de decisões no processo de gestão da política nacional de assistência social, resulta da integração de dados e mapas, servindo de base para a construção de indicadores. Aborda os aspectos de recuperação e cruzamento de informações a respeito das ações e programas mantidos pelo Ministério do Desenvolvimento Social e variáveis socioeconômicas, ampliando a possibilidade de utilizar-se de operações geoprocessadas para a tomada de decisões (BRASIL,2008).

## **c) InfoSUAS**

Sistema de Informação de Repasse de Recursos; permite o acesso do público através da internet à informações relativas à cobertura e detalhamento dos valores transferidos para os municípios, organizados por eixos de proteção social e por tipo de intervenção, identificando o ano, município, estado ou região. Este

aplicativo é fundamental para o exercício do controle social e para assegurar a visibilidade e transparência da política pública de assistência social. Está sendo cogitado a apresentação de dados sobre o repasse financeiro por meio de convênios (BRASIL,2008).

#### **d) CadSUAS-Cadastro Nacional do Sistema Único de Assistência Social**

Sistema que comporta todas as informações cadastrais de prefeituras, órgãos gestores, fundos e conselhos de assistência social, rede de entidades executoras de serviços socioassistenciais e, finalmente, informações cadastrais dos trabalhadores do SUAS em todo o território nacional. O cadastro nacional do sistema único de assistência social é um aplicativo que observa o aspecto cooperativo entre os aplicativos da Rede SUAS, recebendo e entregando dados. Está aberto para toda a sociedade através da rede mundial de computadores (BRASIL,2008).

#### **e) SigSUAS, Sistema de Gestão do SUAS**

Sistema que tem como objetivo a recuperação, junto aos estados e municípios, de dados detalhados sobre a execução física e financeira. Nesse sistema, os gestores municipais e estaduais poderão administrar e informar as diferentes modalidades de execução direta e transferências para a rede executora do SUAS, com dados vinculados ao atendimento da rede. Esses dados subsidiarão a emissão de relatórios consolidados anualmente para aprovação dos conselhos municipais, ao Conselho Nacional de Assistência Social e ao Ministério do Desenvolvimento Social e resultarão no relatório de gestão. O sistema facilita a comunicação entre técnicos, serviços e gerência de programas (BRASIL, 2008).

#### **f) SICNASweb-Sistema de Informação do Conselho Nacional de Assistência Social**

Sistema de processamento das operações referentes ao CNAS e tem um módulo de consulta web que permite o acompanhamento da tramitação dos processos de registro e certificação de entidades e impressão de certidões para interessados (BRASIL, 2008). Sistema de Informação do Conselho Nacional de Assistência Social - SICNAS foi concebido para ser uma aplicação para a internet. O projeto do SICNAS teve início em junho de 2007, objetivando, entre outras funcionalidades, tornar públicas as informações referentes à situação e tramitação de processos junto ao Conselho. Para verificar a situação de entidade ter necessário ter o CNPJ e nome da mesma.

#### **g) SISFAF- Sistema de Transferência Fundo a Fundo**

Sistema que agiliza e moderniza os procedimentos de repasses de recursos do fundo nacional de assistência social para os fundos municipais e estaduais. Operacionaliza os repasses por intermédio de transferências automatizadas de arquivos para o SIAFI. Toda a base de dados de pagamentos está disponível no sistema InfoSUAS (BRASIL,2008).

#### **h) SISCON, sistema de gestão de convênios**

É o sistema da Rede SUAS responsável pelo gerenciamento de convênios, acompanhando todo trâmite, desde o preenchimento dos planos de trabalho, formalização do convênio e prestação de contas. O sistema conta com um módulo de pré-projeto (SISCON web), disponibilizado na Internet, para o envio dos dados do convênio pretendido pelos estados e municípios, um módulo cliente/servidor e um módulo parlamentar, para a administração de emendas parlamentares (BRASIL,

2008). O município deverá encaminhar e-mail para [suasweb@mds.gov.br](mailto:suasweb@mds.gov.br) com a solicitação de login e senha para acesso ao SISCON.

### **CAPÍTULO 3 - A SOCIALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE A PARTIR DA REALIDADE DO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE CONCEIÇÃO DA FEIRA – BA.**

O presente capítulo tem como finalidade apresentar o Centro de Referências Especializado de Assistência Social do município de Conceição da Feira - BA, sua estrutura de funcionamento e os sujeitos que requisitam os serviços.

Além disso, traçaremos a análise dos dados quantitativos e qualitativos a respeito da socialização da informação, segundo a compreensão dos usuários dos serviços.

Sem dúvida, será um capítulo permeado por depoimentos dos sujeitos sociais pesquisados. Os dados nos subsidiaram para uma reflexão crítica acerca da importância da informação no cotidiano e seu reconhecimento enquanto direito básico do cidadão.

#### **3.1. Centro de Referências Especializado de Assistência Social (CREAS) do município de Conceição da Feira -Ba: lócus da pesquisa**

O município de Conceição da Feira - BA está localizado na Região Metropolitana de Feira de Santana e ao Recôncavo Baiano. Situa-se a 120 km da capital. Possui uma área de 162,883 Km<sup>2</sup>. Conforme dados do IBGE, a população do município de Conceição da Feira estimada para 2010 foi de 20.391 habitantes.

A principal atividade econômica é avicultura, na cidade estão instaladas grandes empresas ligadas a esse ramo, o que faz que pequenos produtores rurais prestem serviços a essas empresas. Com IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) de 0,634 é considerado um município de pequeno porte.

O Centro de Referência Especializada de Assistência Social de Conceição da Feira está localizado na Rua Dr. Alfredo Mascarenhas, nº 134, Centro, CEP: 44.320.000, Fone: (75) 3244-2103, E-mail: [creas@conceicaodafeira.ba.gov.br](mailto:creas@conceicaodafeira.ba.gov.br).

O CREAS é a unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional, conforme a definição expressa na Lei Nº 12.435/2011, está incluído no Sistema Único de Assistência Social na Proteção Especial. Constituir-se em lócus de referência, nos territórios, ofertando trabalho social especializado às famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos, por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI). Este é um serviço articulado às atividades e atenções prestadas às famílias nos demais serviços socioassistenciais, nas diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

A Proteção Especial destina-se a proteger as famílias e os indivíduos cujos direitos tenham sido violados ou em relação aos quais já tenha ocorrido o rompimento dos laços familiares e comunitários. O objetivo da Proteção Especial é prover atenções socioassistenciais a famílias e indivíduos que se encontrem em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras, e é de responsabilidade do Centro Especializado de Assistência Social – CREAS.

O CREAS oferta serviços da proteção especial, que estão divididos entre média e alta complexidade sendo considerados de média complexidade serviços que:

Oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos. Neste sentido, requerem maior estruturação técnico operacional e atenção especializada e mais individualizada, e, ou, de acompanhamento sistemático e monitorado, tais como:

- ✓ Serviço de orientação e apoio sociofamiliar.
- ✓ Plantão Social.
- ✓ Abordagem de Rua.
- ✓ Cuidado no Domicílio.
- ✓ Serviço de Habilitação e Reabilitação na comunidade das pessoas com deficiência.
- ✓ Medidas socioeducativas em meio-aberto (Prestação de Serviços à Comunidade – PSC e Liberdade Assistida – LA). (PNAS, 2004 PG.38)



Já os serviços que integram a proteção social especial de alta complexidade são aqueles que garantem:

Proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitário. Tais como:

- ✓ Atendimento Integral Institucional.
- ✓ Casa Lar.
- ✓ República.
- ✓ Casa de Passagem.
- ✓ Albergue.
- ✓ Família Substituta.
- ✓ Família Acolhedora.
- ✓ Medidas socioeducativas restritivas e privativas de liberdade (semiliberdade, internação provisória e sentenciada).
- ✓ Trabalho protegido.

A gestão do SUAS prever a corresponsabilidade dos três entes federados, sendo assim a implantação, funcionamento e a oferta direta dos serviços do CREAS municipal constituem responsabilidades do poder público local e, no caso dos CREAS Regionais, do Estado e municípios envolvidos, conforme pactuação de responsabilidades, já a esfera federal compete suporte técnico e cofinanciamento dos serviços. Devido à natureza público-estatal, os CREASs não podem ser administrados por organizações de natureza privada sem fins lucrativos.

### 3.1.1 - Estrutura e Funcionamento

Apresentando como referência os parâmetros da NOB-RH/SUAS é recomendado para implantação do CREAS no municípios de Gestão Inicial e Básica, com capacidade de atendimento de cinquenta pessoas, como é caracterizado o município de Conceição da Feira - BA.

A estrutura organizacional do CREAS de Conceição da Feira é composta por uma assistente social (Técnica/Coordenadora), um psicólogo, um advogado, duas orientadoras sociais, uma auxiliar de serviços gerais e um motorista.

O Centro de Referência Especializada de Assistência Social de Conceição da Feira tem com nome fantasia “CREAS Esperança”, foi implantado em março de 2012. Funciona em uma casa de andar alugada, no qual divide o espaço físico com o Conselho Tutelar, entretanto com entradas independentes. No térreo o espaço do CREAS é composto por uma recepção, uma sala de atendimento aos portadores de deficiências, uma cozinha/copa para preparo de lanches, sala de grupos e reuniões, na parte superior da casa têm três salas, duas delas são para atendimento (entrevistas e atendimento para famílias e/ ou indivíduos) e uma sala administrativa (coordenação, produções de informações, arquivo, equipe técnica), um banheiro e áreas convencionais, onde são também desenvolvidas atividades coletivas.

A área de abrangência da instituição é municipal, o equipamento atende a toda família da localidade, zona rural e urbana. Tendo no referente ano, 79 casos em acompanhamento, além dos casos não permanentes.

### 3.2 Análise e interpretação dos dados de identificação

A partir dos dados que serão arrolados construiremos o perfil dos usuários com a finalidade de identificar quem são estes sujeitos e compreender sua realidade. Sendo assim apresentamos os dados de identificação no que se referem às seguintes categorias: idade, sexo, estado civil, escolaridade, renda familiar, condição de trabalho, estratégias utilizadas para suprir as necessidades da família, local atual de moradia, tipo e situação de moradia.

Conforme os dados dispostos na tabela 01, constatamos que 10% dos usuários entrevistados têm idade entre 21 e 30 anos, 30 % entre 31 e 40, 10% entre 41 e 50, 10% entre 51 e 60, 20% entre 61 e 70 e 20% entre 71 e 80 anos. Diante das idades apresentada referentes aos entrevistados podemos considerar que prevalece um público idoso com idade entre 61 e 80 anos.

**Tabela 01. Identificação dos usuários: idade.**

Idade	Quantidade (nº)	Percentual (%)
21-31	01	10
31-40	03	30
41-50	01	10
51-60	01	10
61-70	02	20
71-80	02	20
<i>Total</i>	<i>10</i>	<i>100</i>

Fonte primária, 2015.

Quanto ao sexo dos usuários, 70% são mulheres enquanto 30% são homens. Em relação às mulheres, é notório que houve uma considerável evolução, a partir da contemporaneidade no que tange sua condição social. A competitividade no mercado de trabalho com os homens, a garantia de leis contra violência doméstica e sexual, o direito ao voto, o exercício de várias profissões que, até pouco tempo, eram restritas apenas para os homens entre outras. A mulher do século XXI assumiu grandes responsabilidades conquistando o mercado de trabalho, além de cuidar da família. Porém, continuam sofrendo muitos preconceitos e discriminações pela sociedade que, de certa forma, insiste em defender que elas são destinadas a serem donas de casa e devem viver para família. Nesse sentido, os dados coletados expressam a desigualdade social que existe entre homens e mulheres, ou seja, o sexo feminino encontra-se em situação de maior vulnerabilidade do que o sexo masculino.

**Tabela 02. Identificação dos usuários: sexo**

Sexo	Quantidade (nº)	Percentual (%)
Feminino	07	70
Masculino	03	30
<i>Total</i>	<i>10</i>	<i>100</i>

Fonte primária, 2015.

Os entrevistados que estão na condição de casados ou de união estável, podem receber influência dos seus companheiros (as). Ou seja, de acordo com o nível sócio, cultural e político destes companheiros os usuários passam a ter uma visão de mundo proveniente da experiência vivenciada com os mesmos. Neste sentido, esta visão pode ser mais ampla, imbuída de informações e conhecimentos diversos, mais críticas, conscientes de seus direitos e deveres, ou pode ser uma visão de mundo inversa, reduzida, acrítica, impossibilitando as reivindicações pelo aos direitos sociais.

De acordo com os dados expostos na tabela 03 sobre o estado civil dos entrevistados, verificamos que 60% são casados ou estão em união estável, 10% afirmaram que são solteiros enquanto que 30% verbalizaram serem viúvos.

**Tabela 03. Estado civil.**

Estado Civil	Quantidade(nº)	Percentual (%)
Casado	06	60
Solteiro	01	10
Viúvo	03	30
Total	10	100

Fonte primária, 2015.

Conforme os dados dispostos na tabela 04, constatamos que o grau de escolaridade dos usuários é: 70% ensino fundamental incompleto, 10% ensino fundamental completo, 10% ensino médio completo e 10% analfabeto.

Os dados apresentados sobre a escolaridade revelam que apesar do ensino fundamental ser obrigatório e gratuito, inclusive para os que a ele não tiveram acesso na idade adequada, ainda temos um percentual preocupante de entrevistados que não conseguiram sequer terminar o ensino fundamental, além disto, dos que chegaram ao ensino médio, menos da metade consegue terminar. Isto implica a necessidade de programas voltados para a educação deste segmento.

Os 70% dos que tem ensino fundamental incompleto constitui um dado significativo, que revela a precariedade da política educacional no Brasil. Esta situação é agravada na Bahia, tendo em vista que, o percentual de adultos que não sabem ler nem escrever chega a 18,8%, quase o dobro da taxa nacional.

O baixo nível de escolaridade influencia negativamente no acesso aos demais direitos sociais, uma vez que não propicia uma visão de mundo ampliada, nem um senso crítico apurado. Isto conseqüentemente eleva o percentual da não interação com as informações e os processos informacionais presentes nas várias conjunturas sociais, políticas, econômicas e culturais, incluindo neste contexto a realidade do CREAS.

O acesso universal a escola pública e gratuita ainda não atingiu o patamar ideal para nossa realidade. O atraso educacional no país é reconhecido por todos, entretanto a questão não foi ainda colocada pelas instâncias competente como um problema político de relevância.

Na Bahia, algumas medidas importantes no combate a este quadro foram implantadas nos últimos anos; exemplo disso é Programa Especial de Alfabetização de Jovens e Adultos Todos pela Alfabetização (Topa). Implantado em 2007, o referido programa visa alfabetizar pessoas de 15 anos e mais idade reduzindo o índice de analfabetismo no estado.

**Tabela 04. Identificação dos usuários: Grau de escolaridade.**

Escolaridade	Quantidade (nº.)	Percentual (%)
Ensino Fundamental Incom.	07	70
Analfabeto	01	10
Ensino Fundamental Comp.	01	10
Ensino Médio Completo	01	10
Total	10	100

FONTE: Primária 2015.

Conforme os dados dispostos na tabela 05, verificamos que a ampla maioria (90%) da renda familiar dos usuários chega ate 01 (um) salário mínimo, enquanto 10% verbalizam que a renda familiar é entre 01 (um) a 03 (três) salários mínimos.

A partir destes dados podemos verificar a insuficiência da renda para suprir as necessidades básicas da família, cuja consequência desta remuneração repercute nas condições sociais, políticas, e, sobretudo na qualidade de vida.

Esta situação se torna mais grave se considerarmos o fato de que 60% dos domicílios dos entrevistados é habitado por 4 a 7 pessoas, os quais dependem desta renda.

A baixa renda leva a uma baixa qualidade de vida que, por sua vez leva a um não acesso à educação formal ou acesso precário, fazendo desembocar no grau inferior de informação quando comparado àqueles que tiveram oportunidade de acesso à educação de qualidade.

**Tabela 05. Identificação dos usuários quanto à renda familiar.**

Renda	Quantidade (nº)	Percentual (%)
Até 1 salário mínimo	09	90
01 a 03 salários mínimos	01	10
Total	10	100

Fonte primária, 2015.

No que se refere ao recebimento de benefício assistencial pelos usuários, há uma maioria significativa nas respostas positivas, tendo em vista que 60% dos entrevistados afirmaram receber algum tipo de benefício assistencial, enquanto apenas 40% não recebem benefício assistencial. Dentre os que recebem 100% declaram que estão incluídos no Programa Bolsa Família.

No que tange se a renda é suficiente para o sustento da família dos entrevistados, verificamos que a maioria absoluta (90%) respondeu que a renda é insuficiente para o sustento da família, enquanto 10% verbalizou ser suficiente.

Dentro destas falas temos aquela que afirma ser suficiente à renda familiar. Nesta percebemos que há um nível de consciência limitado da realidade, que não compreende a complexidade social-econômica e as condicionalidades de vida para uma melhor qualidade de habitabilidade humana.

De acordo com os dados dispostos na tabela 06 constatamos que 20% dos usuários utilizam como estratégias de sobrevivência a ajuda de familiares para suprir as necessidades, 20% apontaram o trabalho informal e outros 60% apontaram benefícios eventuais da Secretaria de Assistência Social como alternativa utilizada.

Vejamos algumas falas que elucidam esses resultados:

“Meus familiares que dividem o pouco que tem com a gente, senão fica difícil de sobreviver” (Entrevistado 04).

“As pessoas, às vezes tenho que pedir na secretaria ajuda ai o povo me dão uma cesta básica porque meus parentes também são pobres como eu” (Entrevistado 01).

“A estratégia é meu esposo trabalhar na agricultura, com mandioca” (Entrevistado 10).

Observamos que o usuário da assistência social tem uma visão restrita, sem compreender que os serviços prestados não configuram uma ajuda, mas, sobretudo um direito social previsto na legislação. Tal situação é explicada pela herança cultural e a trajetória histórica da assistência social pública, mas também não podemos deixar de considerar fatores como o baixo nível de escolaridade dos usuários, os quais não tiveram acesso às informações capazes de gerar um conhecimento crítico a respeito da realidade.

Fazendo um recorte, no Brasil, a década de 1990 significou à afirmação do capital financeiro, provocando o empobrecimento contínuo da classe trabalhadora; nesta conjuntura a inoperância ou mesmo ausência de mecanismo de proteção social que levasse em consideração os efeitos provocados pelo neoliberalismo, as famílias se tornaram ainda mais vulneráveis na tarefa de propiciar aos seus membros promoção social. Neste sentido, as famílias formularam diversas estratégias de sobrevivência, enquanto o Estado se limitou a implantação de



políticas públicas fragmentadas, focalistas e seletivas dando respostas minimalistas sem tentar promover a autonomia das famílias.

Criticando a realidade destas políticas Boschetti afirma:

No último decênio vem ganhando força um discurso corrente e perigosamente “aceito”, até mesmo por setores da esquerda, que as políticas sociais devem pautar-se pelo combate à pobreza absoluta e, como tal, voltar-se prioritariamente (e em alguns casos exclusivamente) para garantia de acesso a mínimos de sobrevivência o que, em teoria, asseguraria igualdade de oportunidade no acesso a bens e serviços básicos. Esta perspectiva incorre em alguns equívocos: 1) contentar-se com igualdade de oportunidades, abandonando os princípios de igualdade de condições, sem questionar as controvérsias acerca de sua impossibilidade em uma sociedade de classe; 2) restringe as políticas sociais à função de combate à pobreza, abandonando sua potencialidade na redução das desigualdades sociais e, com isso, cedendo terreno para as exaltações ao mercado como fonte de “bem-estar”; e 3) atribui as políticas sociais um caráter minimalista, focalizadas em situações de extrema pobreza, o que esvazia de seu potencial universalizante e equânime (2004,p.110).

Vale ressaltar que o governo Lula, que historicamente tem suas raízes fincadas em bandeiras democrático-populares, foi coerente, no campo da Assistência Social, quando possibilitou a aprovação da PNAS e a construção do SUAS, permitindo avanços no campo social que possibilitaram o alcance de um patamar mínimo obrigatório de dignidade humana, mudando o quadro de miséria e fome no país. Entretanto necessário garantir a todos as oportunidades para desenvolverem plenamente suas capacidades e assim, viverem de forma digna e autônoma.

O conhecimento sobre a natureza destas políticas é imprescindível para assegurar os direitos previstos na Constituição de 1988, assim como lutar contra a configuração de refilantropização das políticas públicas. Portanto, não cabe a exclusividade e a prioridade das famílias garantirem sua proteção social, mas sim é dever do estado a prioridade em prover os direitos necessários para a sobrevivência

humana, além de propiciar as condições para inserção destas famílias ao mercado de trabalho.

**Tabela 06. Especificação dos usuários quanto às estratégias utilizadas para suprir as necessidades da família.**

Estratégias	Quantidade (nº)	Percentual (%)
Ajuda de familiares	02	20
Serviço da Assistência social	06	60
Trabalho Informal	02	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fonte primária, 2015

Conforme os dados explicitados na tabela 07, verificamos que 50% dos usuários entrevistados trabalham no mercado informal, 10% afirmaram estar desempregada e 40% não trabalha.

A dificuldade ao mercado de trabalho formal está vinculada ao baixo nível educacional, implicando dizer o baixo nível de informação que por sua vez não gera o conhecimento qualificado, tão intensamente imposto pelo sistema mercado atual. Entretanto se faz necessário Lembrar que a questão desemprego no capitalismo não está condicionado simplesmente a um problema de falta de qualificação de mão de obra, mas perpassa a lógica do capital em gerar um exercito industrial de reserva, este segundo Mota:

”(...) cuja a formação seja consubstanciada por desempregados temporários ou permanentes engrossa as fileiras da força do trabalho disponível e disposta a assumir qualquer tipo de emprego, o que favorece o

rebaixamento salarial e possibilidades inimagináveis de precarização”(2009,p.63).

Por outro lado, as transformações vivenciadas no mundo contemporâneo são caracterizadas pelo processo denominado de reestruturação produtiva, no qual o desenvolvimento produtivo se faz acompanhar de modificações intensas nos mais diversos setores econômicos, políticos e sociais.

Neste cenário, aliado ao desemprego, apresentam-se também as formas precarizadas de trabalho, aumentando os trabalhadores parciais, subcontratados, vinculados á economia informal. Portanto, a direção que segue o mercado de trabalho é reduzir o número de trabalhadores estáveis em contra-partida emprega aqueles que podem ser facilmente demitidos sem nenhum custo para o capital (ANTUNES, 2000).

O aumento do setor informal tem sido a alternativa encontrada por aqueles que necessitam de uma renda para sobreviver. Sendo assim os dados evidenciam a condição de precariedade do trabalho, o qual estes usuários são submetidos, aliado a esta situação observa-se que a maioria destes usuários são mulheres, o que implica dizer que são duplamente explorados tanto no espaço produtivo, quanto no improdutivo, além das desigualdades nas condições de trabalho e nos salários.

Isso tem significado o enxugamento dos direitos sociais além de decepar a alternativa socialização, integração desses indivíduos os quais são considerados subproletariados. O quadro se torna mais perverso á medida que atinge a organização política dos trabalhadores (ANTUNES, 2000).

Por outro lado, o mercado de trabalho brasileiro está respondendo à dinâmica da economia do país, que já deu passos importantes para se recuperar da crise financeira que dizimou a força de trabalho mundial em 2008 e 2009.

**Tabela 07. Identificação dos usuários: condição de trabalho.**

Condição de trabalho	Quantidade (nº)	Percentual (%)
Não trabalha	04	40
Desempregada	01	10
Mercado Informal	05	50
Total	10	100

Fonte primária, 2015

A tabela 08 elucida que 30% dos usuários sinalizaram residirem na zona rural, 70% verbalizaram residirem na zona urbana. Portanto parcela importante dos usuários tem que se deslocar dos povoados pagando passagem em buscar atendimento na cidade.

Esta população advinda dos interiores tem necessidade maior de acesso à informação, visto que existe a barreira geográfica natural. As informações que necessitam ser socializadas, devem se dar nos mais diversos aspectos, tais como: informações sobre os serviços disponibilizados pela instituição, informações a respeito do funcionamento da instituição e encaminhamentos realizados, enfim, sobre seus direitos de usuários.

**Tabela 08. Identificação dos usuários: local de moradia atual.**

Local de Moradia	Quantidade (nº)	Percentual (%)
Zona Rural	03	30
Zona Urbana	07	70
Total	10	100

Fonte primária, 2015.

Conforme os dados dispostos na tabela 09, verificamos que 60% dos entrevistados residem em imóvel próprio. Já 20% em imóvel cedido, enquanto 20% afirmaram residir em imóvel alugado.

A moradia é uma necessidade humana básica, para os indivíduos desenvolverem suas capacidades e se integrarem socialmente é fundamental possuir moradia. Esta questão se relaciona com a própria sobrevivência, pois dificilmente se conseguiria viver exposto aos fenômenos naturais. O provimento desta necessidade passa evidentemente pelo espaço físico, entretanto não se resume a um teto e a quatro paredes, mas sim ao direito de ter um lar e uma comunidade onde os indivíduos possam ter paz, dignidade e saúde física e mental. Como podemos constatar este direito não vem sendo efetivado, parcela significativa dos usuários 40%, não possui uma moradia.

**Tabela 09. Identificação: situação de moradia.**

Situação	Quantidade (nº.)	Percentual (%)
Própria	06	60
Cedida	02	20
Alugada	02	20
Total	10	100

Fonte primária, 2015.

A partir dos dados analisados relativos à caracterização dos pesquisados, podemos colocar que os mesmos, em termos médios, podem ser identificados da seguinte forma: usuários do Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Conceição da Feira, com idades entre 61-70 anos e 71-80 anos, sendo que 50% dos mesmos são casados ou vivem sob regime de união estável. Em termos de escolaridade, temos que, 80% dos pesquisados possui ensino fundamental incompleto ou médio completo. A renda familiar dos pesquisados chega

ate 1(um) salários mínimos. Em termos de estratégias para suprir as necessidades da família, temos que, 80% buscam os familiares ou buscam os serviços da Secretaria de Assistência Social. Em relação à condição de trabalho, temos que 60% estão atuando no mercado informal ou está desempregado. Em termos de local atual de moradia 70% dos pesquisados afirmaram que moram na cidade.

Neste segundo momento da nossa análise, apresentamos os dados de conteúdo, relativos aos canais de comunicação utilizados, as dificuldades na obtenção e uso informação, socialização da informação e finalmente as análises relativas à informação e qualidade da informação e à direitos sociais e informação.

### 3.3 Canais de Comunicação

De acordo com a tabela 10, sobre o que facilitou o acesso dos usuários ao serviço, verificamos que 40% afirmaram que a pontualidade no horário foi o que facilitou; 20% acredita ter sido o contato com as pessoas que trabalham dentro da CREAS, 40% encaminhamento.

Levando tais dados para uma ótica mais técnica, identificamos canais que facilitam o fluxo de informação (canal formal, canal informal e sem-formal) estabelecendo uma ação comunicativa á medida que elementos consubstanciaram para efetivação do direito á assistência social. Mas nem todos se configuram como adequado, por exemplo, o tráfico de influência, este artifício acaba tratando os sujeitos de forma desigual, além disso, comprova o ranço histórico que permeia a assistência social no Brasil como: o clientelismo, patrimonialismo, tutela dos usuários e a ideia do favor.

Apresentamos a seguir algumas falas dos pesquisados, no sentido de ilustrar a análise destes dados:

“Foi o contato do vereador com as meninas que trabalham aqui, ele ligou para cá e mandou que viesse” (Entrevistado02).

“O encaminhamento da assistente social do CRAS” (Entrevistado 01).

“Quando cheguei aqui era cedinho, aí logo fui atendida (...)” (Entrevistado 08).

**Tabela 10. Canais de comunicação: acesso aos serviços oferecidos pelo CREAS.**

Canais de acesso	Quantidade (nº.)	Porcentagem (%)
Pontualidade no Horário	04	40
Encaminhamento	04	40
Tráfego de Influencia	02	20
Total	10	100

Fonte Primária, 2015

De acordo com os dados dispostos na tabela 11, o canal de informação mais utilizado na disseminação de informações para os usuários são os amigos e vizinhos. Estes repassam informações sobre aquilo que já vivenciaram no CREAS (40%), os outros são profissionais da área social - assistente social e agente de saúde - (30%) e ainda, rede de atendimento, compreendida aqui, como os órgãos municipais e entidades não governamentais que prestam atendimento a população na área de saúde, educação e assistência social (30%).

Conforme já apontado neste trabalho, a Ciência da Informação, segundo Araújo (1998) analisa os canais de informação. Em nível de melhor compreensão dos dados exposto nos reportaremos á identificação de tais canais buscando estabelecer uma relação com os dados.

Os canais formais se referem á informação oficial, a qual é fundamentada por estudos. As fontes são legitimadas, ou seja, reconhecidas, os instrumentos utilizados são normalmente periódicos, cartazes, livros, folhetos, entre outros

constituindo repositório no qual a informação é buscada para consulta ou aplicação prática.

Os canais informais são caracterizados pelo estabelecimento de contatos realizados entre sujeitos emissores e receptores de informação. Os canais semi-formais utilizam simultaneamente os canais formais e informais.

Identificamos na tabela 11, que todas as fontes de informações relatadas provêm de canais informais. Apesar de estes canais serem importantes para a construção do conhecimento, a prevalência dos mesmos como único mecanismo de disseminação de informação acarreta danos para os usuários já que não permite autonomia de escolha de canal assim como inviabiliza a segurança quanto à informação, pois não possibilita o registro permanente da mesma. Isto também revela desorganização e não sistematização no trato com a informação.

Neste contexto sugerimos a formulação de estratégias informacionais que contemplem todos os canais de informação, visando contribuir para construção de um conhecimento coletivo que possa de fato favorecer a efetivação dos direitos sociais dos usuários.

**Tabela 11. Canais de comunicação: acesso as informações sobre os serviços do CREAS.**

Canais de acesso	Quantidade (nº)	Porcentagem (%)
Vizinhos e amigos atendidos	04	40
Rede de atendimento	03	30
Profissionais da área social	03	30
Total	10	100

Fonte primária, 2015.



No que tange a importância da informação para usuários entrevistados verificamos maioria expressiva, uma vez que 70% das respostas afirmaram que a informação é elemento importante para o acesso, enquanto 30% mencionaram não ser importante.

A importância da informação não se limita apenas para facilitar o acesso aos serviços, mas ao nos reportarmos a autores que tratam do tema verificamos que a informação adequadamente assimilada, produz conhecimento e modifica o estoque mental de informação e traz benefícios para o indivíduo e para a sociedade, conforme Barreto (1998).

Para Araújo (1998) a possibilidade de emancipação do cidadão via informação se inicia na prática informacional de recepção. Se o sujeito social usar/socializar o conhecimento referente aos direitos, pode provocar transformação no seu contexto social.

### 3.4 Dificuldades/Barreiras

Conforme dados dispostos na tabela 12, constatamos que a significativa maioria (70%) dos usuários entrevistados achou fácil o acesso, enquanto 30% consideraram difícil.

Nesse sentido, o princípio de universalidade proposto pelo SUAS não vem sendo plenamente efetivado no município, uma vez que verificamos que 30% dos usuários entrevistados no CREAS encontra algum empecilho no acesso aos direitos sociais.

Este resultado também pode ser um indício de que a reforma do Estado é acompanhada de corte nos recursos financeiros, concomitante a isso temos o aumento da demanda por serviços sociais. Contudo, o direito de todos aqueles que necessitarem da assistência social na prática se materializa conforme é proposto pela legislação, assim não podemos deixar de considerar os avanços obtidos pelo SUAS.

**Tabela 12. Acesso ao atendimento no CREAS.**

Acesso	Quantidade (nº.)	Porcentagem (%)
Fácil	07	70
Difícil	03	30
Total	10	100

FONTE: primária, 2015.

Conforme os dados apresentados na tabela 13, 20% dos usuários entrevistados apontam como dificuldade no acesso a espera no atendimento; 10% alegaram o atendimento precário.

A espera no atendimento tem representado a forma como os cidadãos são expostos á situações constrangedoras, tendo seus direitos feridos, uma vez que para ter acesso ao serviço é necessário esperar. Com relação a assistência social, este quadro se agrava, por se tratar da vida de pessoas com necessidades humanas básicas(como por exemplo ocorrência de violência física ou psicológica, abuso ou exploração sexual; abandono) que necessitam de atendimento com prontidão, o que pressupõe um fluxo de serviços com qualidade.

Estes resultados demonstram o caráter de uma assistência social que, enquanto uma política pública fundamentada legalmente, se institucionaliza em meio à afirmação neoliberal. E nesse contexto, os sujeitos ficam submetidos a espera, atendimento precário ou mesmo a falta de atendimento de suas necessidades básicas.

**Tabela 13. Dificuldades de acessar os serviços do CREAS.**

Dificuldades	Quantidade (nº)	Porcentagem (%)
A espera no atendimento	02	66,66
Atendimento precário	01	33,33
Total	03*	100

Fonte Primária, 2015 (\*Esta tabela totaliza-se em 03 por corresponder ao número de entrevistados que afirmaram ter dificuldade no acesso aos serviços).

### 3.5 Socialização da Informação

Conforme os dados exposta na tabela 14, constatamos que 60% dos usuários entrevistados avaliam a socialização da informação como boa; 30% consideram regular; e 10% péssima.

Vejamos algumas falas de usuários que a consideram boa:

“Porque em outros lugares a gente não é informado de nada”

(Entrevistado 01).

“Porque me sinto bem com as informações” ( Entrevistado 9).

Os que consideram regulares responderam da seguinte forma:

“Porque nem todas as pessoas têm paciência para explicar as coisas aqui. É muito difícil passarem as informações” (Entrevistado 06).

Já o que considera péssimo o processo de socialização das informações respondeu:

“Sempre falta alguma coisa, não sei por que não tenho informação. Venho aqui sempre perguntar da minha identidade e CPF, e esse povo fica só me enrolando” ( Entrevistado 05).

Partindo do conceito elaborado por Araújo (1998) sobre a socialização da informação, tal dinâmica informacional se configura como a criação de um contexto comunicativo com a presença de usuários e produtores de informação em condições de igualdade na ação comunicativa tendo o diálogo a categoria central neste processo.

A autora citada anteriormente defende o modelo participativo-comunicacional, afirmando que a implantação deste modelo é capaz de despertar nos sujeitos a capacidade crítica de questionar sobre questões pertinentes aos grupos marginalizados. Neste modelo os sujeitos envolvidos (emissor e receptor) assumem um papel ativo no processo de comunicação.

Consideramos que os usuários não dispõem de uma compreensão adequada sobre a socialização de acordo com o conceito apresentado. Quanto menor for o acervo social do conhecimento, menos aptos se sentem para entender determinada informação, segundo Araújo (1998). Assim, se a socialização da informação pressupõe igualdade entre os sujeitos, verificamos através das falas que no CREAS esta socialização não ocorre em sua plenitude.

**Tabela 14. Socialização das informações.**

Socialização	Quantidade (nº)	Porcentagem (%)
Boa	06	60
Regular	03	30
Péssimo	01	10
Total	10	100

Fonte primária, 2015

### 3.6 Qualidade da Informação

No tocante a clareza das informações repassadas pelos profissionais do CREAS, verificamos que 90% das respostas afirmam que as informações são repassadas de forma clara, enquanto, 10% disseram não ser claras.

A qualidade das informações perpassa a ideia de clareza na socialização, quanto mais compreensiva esta for, maior é a clareza na sua interpretação. Portanto, ela deve ser fornecida de uma forma fácil de ser compreendida sendo detalhada ou resumida dependendo da relevância.

De acordo com os dados apresentados na tabela 15, verificamos que 20% dos usuários entrevistados expressam que a informação não esclarece suas dúvidas, 70% das respostas diz esclarecer parcialmente, enquanto 10% afirmam esclarecer totalmente.

**Tabela 15. Qualidade da informação**

Dúvidas	Quantidade (nº.)	Porcentagem (%)
Não esclareceu	04	10
Parcialmente	07	70
Totalmente	02	20
Total	10	100

Fonte primária, 2015

De acordo com Silva (2006) a qualidade da informação se relaciona às suas características e atributos. Para identificarmos se a informação é ou não de qualidade teremos que analisar tais atributos e características. Nas falas das pesquisadas temos que a qualidade da informação apresenta-se reduzida.

Conforme Silva (2006) as dimensões tempo, conteúdo e forma permitem chegar a um parecer sobre a qualidade da informação. A dimensão tempo deve conter: prontidão, ou seja, fornecida quando necessária; aceitação com atualização quando for repassada; frequência, sendo disponibilizada todas as vezes que forem requisitadas.

O conteúdo da informação deve ser com precisão, isenta de erros; de relevância, considerando as necessidades específicas do usuário em cada situação; com concisão, fornecida apenas a informação necessária

Podemos verificar uma contradição em relação a esses dados, já que os usuários mesmo afirmando ter acesso às informações relatam que não conseguem obter respostas claras para as suas dúvidas. Não basta somente ter acesso à informação é indispensável que elas respondam as dúvidas e seja absorvida de modo a gerar conhecimento.

### 3.7A informação e os direitos sociais

Ao questionar os usuários entrevistados se já conheciam o CREAS antes de serem atendidos, foi possível constatar que 90% não conheciam, e apenas 10% já tinha conhecimento da sua existência. Outro aspecto importante ao questionar os mesmos, se eles têm conhecimento de seus direitos na instituição, constatamos que maioria significativa (90%) não conhece seus direitos, enquanto apenas 10% sabem dos seus direitos. Os entrevistados não conhecem totalmente o corpo de funcionários que é constituído a instituição, o que acaba gerando um atendimento muitas vezes leviano.

O acesso aos direitos depende do funcionamento do Estado e da organização da sociedade civil. Garantir o acesso aos direitos é assegurar que os cidadãos, especialmente os socialmente mais vulneráveis, conheçam seus direitos. Entretanto, os dados revelam que o direito básico de ser informado sobre seus direitos é negado a estes usuários, o que inviabiliza o acesso aos demais direitos, já que os usuários não têm conhecimento dos mesmos para reivindicar.

De acordo com o quadro 01(um) podemos verificar que apenas uma pequena parcela dos usuários conhece seus direitos, além disso, evidenciaram conhecer limitadamente.

**Quadro 01. Direitos que conhece.**

Conhecer o CREAS	Quantidade (nº.)	Porcentagem (%)
Não Conheciam	09	90
Conheciam	01	10
Total	10	100

Fonte primária, 2015

### Quadro 02. Direitos que conhece.

Direitos	Quantidade
Atendimento com Assistente Social	09
Atendimento com o Psicólogo	07
Atendimento com Advogado	08
Atendimento com Advogado/psicólogo	07
Atendimento com Assistente Social/advogado	08

Fonte primária, 2015.

O reconhecimento dos direitos na Constituição de 1988 é construção da sociedade que envolveu vários indivíduos, isto também não ocorre de maneira espontânea, por isso, os direitos estão sempre em disputa. Estes estão sempre em construção e desconstrução. É uma luta cotidiana entre sujeitos de direitos e as forças conservadoras; na disputa os sujeitos de direitos só terão força se tiverem consciência clara de seus direitos; neste sentido, a informação é elemento fundamental.

Portanto, á medida que os entrevistados não têm acesso ou domínio a respeito dos seus direitos, o exercício da cidadania é enfraquecido e, conseqüentemente a materialização destes direitos não ocorre. Para que a informação seja elemento de mudança social e que os direitos sociais sejam de fato efetivados é imprescindível à socialização da informação capaz de gerar conhecimento.



## CONCLUSÃO

A informação se configura em um componente social construído em determinado contexto, utilizado por sujeitos nos seus cotidianos, os quais formulam estratégias de aquisição e disseminação e organização da mesma. Entretanto, nem todos têm acesso à informação que realmente interessa ou corresponde as necessidades. Desta forma, a falta de informação adquire a face da desigualdade social, política, econômica e cultural.

Sem dúvida a socialização da informação é importante mecanismo que pode ser utilizado para contribuir no acesso aos direitos sociais, na medida em que dispor de técnicas de organização, planejamento, avaliação das ações informacionais e de maior enfoque no social.

A socialização da informação em assistência social deve ter como finalidade a identificação e análise de problemas relativos às situações de vulnerabilidade social de indivíduos e da coletividade, para que sejam elaboradas alternativas de enfrentamento das questões detectadas. Portanto, a informação é subsídio valioso para tomada de decisão, buscando promover a qualidade na assistência social..

Este trabalho teve o intuito de analisar a gestão da informação a partir da realidade do Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Conceição da Feira - BA, identificando as barreiras/dificuldades no que se concerne acessibilidade as informações sobre serviços, os canais de comunicação e socialização das informações, bem como verificar como são sistematizadas e organizadas tais informações.

Através dos dados levantados foi possível constatar que a socialização da informação não ocorre nos termos propostos cientificamente, isto significa que não há um aporte técnico capaz de planejar, apontar as necessidades e avaliar os processos informacionais, assim, temos uma desorganização e não sistematização adequada da informação. Esta situação acaba agindo negativamente nas ações desenvolvidas no CREAS assim como no conhecimento dos usuários a respeito dos seus direitos sociais.

Os resultados apresentados sobre os canais de comunicação que veiculam as informações são contraditórios, uma vez que, para os usuários dos serviços identificamos apenas o canal informal que trás consigo um conjunto de incoerências, pois impossibilita a usuário optar qual canal utilizar, testar a veracidade das informações, garantia documental além da inadequada qualidade da informação.

Consideramos que a informação possibilita o acesso aos direitos sociais quando socializada em um contexto de igualdade entre produtores e usuários de informação, estabelecendo um diálogo ativo. Para isto é necessário que os cidadãos tenham a garantia de acesso às informações coletadas pelo Estado sobre a sociedade, as políticas públicas e os meios de acessibilidade, posto que é no Estado que o direito social se materializa.

Diante do exposto, a título de recomendações, propomos o aproveitamento das diversas oportunidades que devido às inúmeras limitações não puderam ser concretizadas neste estudo, mas sendo de suma importância para a realização de novos trabalhos. Desta forma sugerimos:

- a) Universo mais amplo, que se faça estudo envolvendo além dos sujeitos participantes desta pesquisa, outros que participam dos processos informacionais;
- b) Uma abordagem da socialização da informação com maior enfoque no social;
- c) Investigar como os vários sistemas de informação em assistência social têm sido utilizados para as tomadas de decisões e como a população pode utilizar-se dos mesmos.

Enfim, afirmamos que a informação é um direito primeiro, básico e fundamental que contribui no acesso aos demais direitos, e de maneira específica neste estudo, aos direitos sociais, incluindo o da assistência social. Portanto, gerir tal informação com eficiência e eficácia é de grande valia social, pois, cidadãos bem informados dos seus direitos estão mais propensos á reivindicá-los na busca para efetivá-los.

Nesse sentido, levantamos o seguinte questionamento: como reivindicar direitos se não são informados sobre suas existências?

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, E.A. Informação, Sociedade e Cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v 29, n.2, p. 155-167, mai/ago. 1999.

\_\_\_\_\_. **A Construção Social da Informação**: práticas informacionais no contexto das Organizações Não-Governamentais/ ONGs brasileiras. Tese (doutorado), Brasília, 1998.

BRAGA.G.M.Informação, Ciencia da Informaçao :breve reflexões em três tempos.In: **Ciência da Informação**, Vol. 24, n. 1 (1995).

BARRETO, A. A. O Rumor do Conhecimento. **São Paulo em perspectiva**, São Paulo, V12. n.4, p. 68-77, out/dez. 1998.

BEHRING, E. R., BOSCHETTI, I. **Política Social**: fundamentos e história. São Paulo: Cortez, 2006.

BRASIL. **Constituição da república Federativa do Brasil**. Brasília: Gráfica do Senado Federal, 1988.

BRASIL. **CapacitaSuas** Volume1(2008).SUAS:Configurando Eixos de Mudanças/Ministério do Combate a Fome,Instituto de Estudos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.Brasilia:MDS,2008.

BRAVO.M.I.S **As Políticas de Seguridade Social**. Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais. Brasília: CFESS/ABESS/CEAD/UNB, 2000.

BOBBIO, N. **A Era dos Direitos**. Tradução de Carlos Nelso Coutinho, Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BOSCHETTI, I. Beabá da Seguridade, **RADIS Comunicação em Saúde**, Rio de Janeiro, V 65, p.19-20, Janeiro, 2008.

\_\_\_\_\_A política da seguridade no Brasil. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**.-Brasília:CFESS\ABEPSS,2009.

BRAGA, A. **A gestão da informação**. Disponível em: <<http://www.inf.unisinos.br/~cazella/administração/gi.pdf>> Acesso em : 11 de março.2015.

BRAVO, M.I.S. **As Políticas de Seguridade Social**. Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais. Brasília: CFESS/ABESS/CEAD/UNB, 2000.

CASTEL, R. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário. Petrópolis: Vozes 1998.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez,2006.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação**: por que só tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. Tradução Bernadete Sirqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998.

FALEIROS, V.P. **Natureza e desenvolvimento das políticas sociais no Brasil, Capacitação em Serviço Social**, Brasília: UNB. CEAD, 2000.

\_\_\_\_\_. **O que é Política Social**, São Paulo: Cortez, 1995.

IAMAMOTO, M.A **questão social no capitalismo**. Temporalis, n.3. Brasília: ABEPSS/Grafline, 2001.

LUCA, T.R. **Direitos Sociais no Brasil**. In: Pinsty. J(org). História da Cidadania. São Paulo: Contexto, 2003.

MOTA, A.E. **Seguridade Social no Cenário Brasileiro**. In: Revista Ágora, out., 2004. Disponível em: [www.assistentesocial.com.br](http://www.assistentesocial.com.br) Acesso em: 10 março, 2015.

\_\_\_\_\_. **Crise Contemporânea e as Transformações na Produção Capitalista**. In: Serviço Social e Competências Profissionais.-Brasília:CEFESS\ABEPSS, 2009.

PEREIRA, P.A.P. **Necessidades humanas: subsídios a crítica dos mínimos sociais**. São Paulo: Cortez. 2000

**REVISTA CREAS** – Centro de Referência Especializado de Assistência Social – Ano 2,n.1,2008 – Brasília: MDS, 2008.

RUDIO, F.V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. Petrópolis:Vozes, 1986.

SILVA, A.A. **As relações Estado-sociedade e as formas de regulação social**. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social – Modulação. Brasília: CEAD, 1999.

SILVA, M. L. L. **Um novo fazer profissional**, In: Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 4. Brasília: UNB/ CEAD/ ABEPSS/ CFESS,2000. p.113-124.

SILVA, W. D. **Introdução a gestão da informação**, Campinas, SP:Alínea, 2003.

TARAPANOFF, K. **Inteligência Organizacional e Competitiva**. Brasília: Universidade de Brasília, p. 33-47, 2001.

TARGINO, M. G. **Olhares e fragmentos: cotidiano da biblioteconomia e ciências da informação**. Teresina: EDUFPI, 2006.

YZABEK,M.C. **Estado, Políticas Sociais e Implementação do SUAS**.In:Brasil.Capacita SUAS.V.1.Brasília:MDS,2008,p136.