

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

RAFAELLY APARECIDA DUMA

O USO DE SISTEMAS INFORMATIZADOS NA GESTÃO DO SUAS:
Análise do município de Ponta Grossa (PR)

PONTA GROSSA
2025

RAFAELLY APARECIDA DUMA

**O USO DE SISTEMAS INFORMATIZADOS NA GESTÃO DO SUAS:
Análise do município de Ponta Grossa (PR)**

Trabalho de Conclusão de Curso — TCC, apresentado ao Departamento de Serviço Social, para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social na Universidade Estadual de Ponta Grossa — UEPG. Setor de Ciências Sociais Aplicadas.

Orientadora: Prof^ª Dr^ª Lucia Cortes da Costa.

PONTA GROSSA
2025

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
Departamento de Serviço Social
Coordenação de Trabalho de Conclusão de Curso – TCC

ATA DE AVALIAÇÃO DE TCC

Aos 24 dias do mês de outubro de 2025, no Campus Central da Universidade Estadual de Ponta Grossa, reuniu-se a Banca Examinadora composta pelas professoras Lúcia Cortes da Costa (presidente – orientadora), Luciana Pavowski Franco Silvestre e Luiza Bittencourt Krainski (Membros), para análise do Trabalho de Conclusão de Curso sob o título: O USO DE SISTEMAS INFORMATIZADOS NA GESTÃO DO SUAS: Análise do município de Ponta Grossa (PR), elaborado por RAFAELLY APARECIDA DUMA, concluinte do Curso de Serviço Social. Aberta a sessão, a autora teve vinte minutos para a apresentação do seu trabalho, sendo, posteriormente, argüida pelas integrantes da Banca. Após os procedimentos de avaliação, chegou-se aos seguintes resultados:

Presidente Lúcia Cortes da Costa Nota: 10,0

Membro Luciana Pavowski Franco Silvestre Nota: 10,0

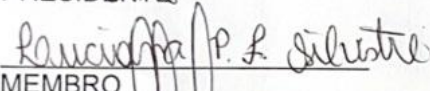
Membro Luiza Bittencourt Krainski Nota: 10,0

O trabalho foi considerado APROVADO, com nota final 10,0. Nada mais havendo a tratar, encerrou-se a presente sessão, da qual lavrou-se a presente ata que vai assinada por todos os membros da Banca Examinadora.

Ponta Grossa, 24 de outubro de 2025.



PRESIDENTE



MEMBRO



MEMBRO

Observações: _____

Dedico à minha mãe, Carolina.

AGRADECIMENTOS

Antes de tudo, agradeço ao esporte – que tornou esse processo mais leve. A corrida me manteve ativa, cuidando do meu corpo e da mente, sempre liberando boas endorfinas e, nos dias difíceis, me ensinou a continuar, nem sempre motivada, mas sempre comprometida. Agradeço aos meus ancestrais, que abriram caminhos, e às energias que me protegem. Agradeço a mim mesma: este TCC é o fechamento de um ciclo de escolhas, de persistência e coragem. Reconheço, com muita gratidão, as pessoas que fizeram parte desse percurso:

À minha família – meus pais, Nelson e Carolina. Em especial, minha mãe, pelo exemplo e por tornar esse sonho possível; minhas irmãs, Simone e Adriana, que abriram espaço para a caçula que vive inventando moda; ao meu sobrinho Erick e à minha sobrinha Giovana, que dão sentido e esperança à minha vida. Valeu, família.

Às “zamiga” de vida — Tayná Swviatorvski, Kionara Araújo e Maria Elias — que há anos são meu porto de afeto e loucuragem. No meio de tanta coisa, tamo aí vencendo na vida!

À Consuelo Szczerepa Lopes, minha inspiração e uma das maiores referências que levo comigo. Sou imensamente grata pelos dois anos de MPPR e pela experiência profissional linda. Vou carregar para sempre nossa conexão e, claro, as nossas corridas!

À professora Lucia Cortes da Costa, minha orientadora e minha referência intelectual. Obrigada por me acolher no PROVIC, confiar no meu trabalho e me orientar com conhecimento e paciência. Foi um processo incrível, repleto de aprendizados.

À Livia Carvalho Pauzer, que toda manhã ria até das minhas piadas sem graça e sempre me motivava quando eu duvidava de mim. Tamo junto, fofinha!

À Rafaella Krinert, de coração! Valeu pelo apoio, carinho e atenção nesta reta final.

À professora Danuta Estrufika Cantoia Luiz, minha supervisora pedagógica nos dois anos de estágio, com muitas reflexões e parceria. Levo seu legado, tudo é pedagógico!

Ao Carlos Godoy, meu grande amigo. Parceiro de corrida, estrada e provas. O cara que sempre topou as minhas encrencas e me acompanhou de perto nesses últimos meses com muitos cafés, reflexões, apoio e suporte. Valeu mesmo, Carlão!

À professora Ana Paula Moreira, que sempre me incentivou. Pessoa que admiro desde o primeiro dia de aula da graduação. Você é uma das minhas maiores admirações!

Às companheiras de turma, Aline Caroline (nosso baby Gu), Bianca Caputo e Ingridy Adriano. Apesar dos surtos, sempre juntas. Valeu por tudo. Tamo junto forever.

À professora Reidy Rolim e à IESol, pelo acolhimento e parceria.

Às profissionais do DGSUAS, que compartilharam suas experiências na pesquisa.

Às professoras do curso, pelas sementes plantadas ao longo desses anos.

À banca, pelas reflexões e contribuições valiosas.

A cada pessoa que cruzou meu caminho e acreditou em mim: muito obrigada.

Todo clique que eu faço é salvo.
Todo passo que eu faço é rastreável.
Deixamos rastros digitais em todo lugar.
Nossa vida digital se forma de modo exato na rede.
A possibilidade de um protocolamento total da vida
substitui a confiança inteiramente pelo controle.
No lugar do **Big Brother**, entra o **Big Data**.

(Han, 2019, p. 122).

DUMA, Rafaelly. **O USO DE SISTEMAS INFORMATIZADOS NA GESTÃO DO SUAS: Análise do município de Ponta Grossa (PR)**. Orientadora: Lucia Cortes da Costa. Ponta Grossa, 2025. Monografia (Graduação Bacharelado em Serviço Social) - Universidade Estadual de Ponta Grossa, 2025.

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) analisa o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na gestão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), tomando como recorte empírico o município de Ponta Grossa. As transformações tecnológicas das últimas décadas alteraram profundamente a organização social, política, econômica e administrativa, impactando igualmente as formas de gestão das políticas públicas. No âmbito da assistência social, esse processo ganhou força com a criação da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) e com o desenvolvimento da Rede SUAS, voltada à informatização e qualificação da gestão em nível federal. A pesquisa parte do problema: as tecnologias da Rede SUAS utilizadas em Ponta Grossa são suficientes ou há necessidade de desenvolver sistemas próprios para a gestão municipal do SUAS? O objetivo geral consiste em refletir sobre o uso dos sistemas de informação na gestão do SUAS no município. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, fundamentada em levantamento bibliográfico, análise documental e entrevistas semiestruturadas com profissionais do Departamento de Gestão do SUAS (DGSUAS), estrutura vinculada à Fundação Municipal de Assistência Social de Ponta Grossa (FASPG). A análise de dados foi inspirada na metodologia de análise de conteúdo de Bardin (2016), com categorização dos dados empíricos. Os resultados demonstram que os principais sistemas utilizados no município são o CadÚnico, o RMA e o CadSUAS, enquanto outros aplicativos da Rede SUAS apresentam limitações operacionais e instabilidades, destacando-se o Prontuário SUAS como o que representa o maior desafio operacional. O sistema estadual vinculado ao Programa “Nossa Gente Paraná”, embora relevante pelo Índice de Vulnerabilidade das Famílias do Paraná (IVF-PR), também não atende às demandas locais. Em razão dessas fragilidades, a gestão municipal recorre a planilhas eletrônicas para organizar e cruzar dados. Conclui-se que, embora os sistemas disponibilizados pelas esferas federal e estadual representem avanços, não se mostram suficientes para atender à complexidade da rede socioassistencial de Ponta Grossa. Apresenta-se a necessidade de um sistema informatizado próprio, capaz de integrar informações, ampliar a confiabilidade dos dados e fortalecer a vigilância socioassistencial. Por fim, o trabalho evidencia que o uso das TICs no SUAS não deve ser entendido apenas como modernização tecnológica, mas como instrumento estratégico de gestão, requerendo condições estruturais, técnicas e políticas para produzir informação qualificada e garantir o fortalecimento da política de assistência social.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs); Sistema Único de Assistência Social (SUAS); Governo Digital; Gestão municipal.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Linha do tempo: breve histórico da política pública de assistência social.....	32
Figura 2 - Serviços da proteção social básica conforme Tipificação Nacional (2014b).....	35
Figura 3 - Serviços da proteção social de média complexidade conforme Tipificação Nacional (2014b).....	36
Figura 4 - Serviços da proteção social de alta complexidade conforme Tipificação Nacional (2014b).....	37
Figura 5 - Diagrama explicativo da incorporação de sistemas de informação no SUAS (NOB/SUAS, 2012).....	40
Figura 6 - Descrição dos principais aplicativos da Rede SUAS (Brasil, 2014b).....	42
Figura 7 - Vigilância socioassistencial na Gestão da Informação no SUAS (Brasil, 2014b)..	43
Figura 8 - Localização do município e área urbana de Ponta Grossa – PR.....	47
Figura 9 - Abrangência dos CRAS no território de Ponta Grossa – PR.....	55

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Serviços socioassistenciais da rede não governamental por nível de proteção social básica.....	56
Quadro 2 - Serviços socioassistenciais da rede não governamental - média complexidade...	57
Quadro 3 - Serviços socioassistenciais da rede não governamental - alta complexidade.....	57
Quadro 4 - Perfil dos entrevistados do Departamento de Gestão do SUAS.....	62
Quadro 5 - Dimensão estrutural - desafios na utilização de sistemas informatizados.....	67
Quadro 6 - Dimensão operacional - desafios específicos de cada sistema.....	68
Quadro 7 - Dimensão humana - desafios na utilização da ferramenta Excel.....	61
Quadro 8 - Dimensões da potencialidade da utilização de um sistema informatizado.....	74

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dados percentuais da população cadastrada no CadÚnico em relação à população total do município.....	49
Tabela 2 - Dados percentuais das pessoas em situação de pobreza em relação à população total do município.....	49
Tabela 3 - Dados percentuais das famílias cadastradas no CadÚnico.....	49
Tabela 4 - Pessoas em situação de pobreza, beneficiários do PBF e BPC em relação aos cadastros do CadÚnico.....	50
Tabela 5 - Dados percentuais dos beneficiários do PBF e do BPC em relação à população total do município.....	50
Tabela 6 - Relação de trabalhadores do SUAS da FASPG e das OSCs no município.....	58

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

ART.	Artigo
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CF/88	Constituição da República Federativa do Brasil de 1988
CadÚnico	Cadastro Único
CRAS	Centro de Referência em Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado em Assistência Social
DGSUAS	Departamento de Gestão do SUAS
DGT	Divisão de Gestão do Trabalho
DM	Divisão de Monitoramento
DRS	Divisão de Regulação do SUAS
DVS	Divisão de Vigilância Socioassistencial
EC	Emenda Constitucional
ENGD	Estratégia Nacional de Governo Digital
FASPG	Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa
IA	Inteligência Artificial
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
NOB/SUAS	Norma Operacional Básica do SUAS
OSC	Organização da Sociedade Civil
PBF	Programa Bolsa Família
PMAS	Plano Municipal de Assistência Social
Rede GOV	Rede Nacional de Governo Digital
Rede SUAS	Sistema Nacional de Informação do Sistema Único de Assistência Social
RMA	Registro Mensal de Atendimentos
SAGI	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	13
CAPÍTULO 1 - AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs) NA CONTEMPORANEIDADE: SOCIEDADE E POLÍTICAS PÚBLICAS.....	16
1.1 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E AS TICs NA SOCIEDADE.....	16
1.2 O USO DE TICs NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA.....	20
1.3 AS TICs NAS POLÍTICAS PÚBLICAS SOCIAIS.....	24
CAPÍTULO 2 - O SUAS COMO FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	30
2.1 A ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO POLÍTICA PÚBLICA.....	30
2.2 O SUAS: A GESTÃO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL POR MEIO DE UM SISTEMA ÚNICO.....	32
2.3 SAGI - A INCORPORAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO SUAS.....	39
2.3.1 A Vigilância Socioassistencial e a gestão da informação no SUAS.....	42
2.4 A PACTUAÇÃO INTERGOVERNAMENTAL E A REDE SUAS.....	44
CAPÍTULO 3 - A GESTÃO DO SUAS NO MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA.....	47
3.1 O PERFIL DO MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA.....	47
3.2 A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM PONTA GROSSA E A FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FASPG.....	51
3.2.1 O Departamento de Gestão do SUAS - DGSUAS.....	53
3.3 O SUAS EM PONTA GROSSA: DADOS DA REDE SOCIOASSISTENCIAL.....	54
CAPÍTULO 4 - O USO DE TICs NO DGSUAS - FASPG: Dados da pesquisa.....	60
4.1 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA COLETA DE DADOS.....	60
4.2 PERFIL DAS ENTREVISTADAS.....	61
4.3 CATEGORIAS DE ANÁLISE.....	62
4.3.1 Sistemas informatizados para a gestão do SUAS.....	63
4.3.1.1 Sistemas e aplicativos mais utilizados.....	64
4.3.2 Desafios da utilização de sistemas informatizados.....	66
4.3.3 Potencialidades da utilização de sistemas informatizados.....	73
4.3.4 Necessidade de sistemas próprios.....	75
4.4 A INCORPORAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DO SUAS EM PONTA GROSSA.....	78
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	80
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
APÊNDICES.....	95
APÊNDICE A - SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA.....	96
APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO (TCLE).....	98
APÊNDICE C - ROTEIROS DAS ENTREVISTAS.....	101
APÊNDICE D - TRANSCRIÇÃO INTEGRAL DAS ENTREVISTAS.....	107
APÊNDICE E - DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO ÉTICO.....	125
ANEXOS.....	127
ANEXO A - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP.....	128

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O **tema** desta pesquisa é a utilização de sistemas informatizados para a gestão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). As transformações tecnológicas das últimas décadas modificaram a forma como as sociedades se organizam, se comunicam e constroem sentidos coletivos. Castells (2002) aponta que vivemos em uma “Sociedade em Rede”, na qual as conexões digitais estruturam a economia, a política e as relações sociais. Zuboff (2021) amplia essa discussão ao evidenciar o “capitalismo de vigilância”, em que os dados pessoais se tornam matéria-prima para a acumulação de poder e riqueza. Han (2021), nessa conjuntura, problematiza a hiperconectividade, o regime de informação e o novo “panóptico digital”, no qual a vigilância não se dá apenas de forma impositiva, mas é também alimentada voluntariamente pelos sujeitos em um contexto de transparência total.

Nesse sentido, as políticas públicas não ficam à margem. Desde a década de 1990, com a agenda do Governo Eletrônico, o Estado brasileiro passa por um processo de digitalização que se reflete em diferentes áreas. No campo da assistência social, esse movimento se intensifica com a criação da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) em 2005, com o objetivo de qualificar a gestão da política em todo o território nacional por meio da informatização, do monitoramento e avaliação das ações, sendo responsável por desenvolver o Sistema Nacional de Informação do Sistema Único de Assistência Social (Rede SUAS), em consonância com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004).

A **relevância da pesquisa** se justifica pela atualidade da discussão: pensar políticas públicas sem considerar os efeitos da tecnologia digital é limitar a compreensão da realidade contemporânea. Do ponto de vista acadêmico, a pesquisa contribui para o debate crítico sobre as potencialidades e contradições do uso de sistemas informatizados na gestão do SUAS. Do ponto de vista social e profissional, oferece subsídios para qualificar os processos de planejamento e gestão da política de assistência social, considerando tanto os limites impostos pela padronização tecnológica quanto às particularidades territoriais e as demandas locais. Além disso, a escolha da temática está vinculada à trajetória acadêmica da pesquisadora, iniciada no Programa Voluntário de Iniciação Científica (PROVIC)¹, quando foi realizado um estudo sobre o uso de ferramentas digitais na gestão do SUAS no âmbito federal, com foco nas ações do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Essa experiência revelou lacunas importantes, como a ausência de uma normatização nacional para

¹ Desenvolvido entre 2024 e 2025.

estados e municípios e a autonomia de sistemas informatizados locais, muitas vezes desenvolvidos por empresas privadas, mesmo diante da obrigatoriedade de alimentar as bases nacionais, em especial, quanto aos relatórios de atendimento dos serviços socioassistenciais e à inserção de famílias no Cadastro Único (CadÚnico).

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), portanto, aprofunda o debate no nível municipal, tendo como objeto de análise a gestão do SUAS em Ponta Grossa. A escolha do recorte **justifica-se** pela complexidade da rede socioassistencial local, composta tanto por equipamentos públicos quanto por um número significativo de Organizações da Sociedade Civil (OSC), o que amplia os desafios de planejamento, monitoramento e avaliação.

O estudo parte da seguinte **problematização**: as Tecnologias de Informação e Comunicação utilizadas da Rede SUAS em Ponta Grossa são suficientes ou seria necessária a implementação de sistemas próprios para a gestão do SUAS no município? Os sistemas disponibilizados pela SAGI, vinculada ao MDS, e pelo governo estadual do Paraná, por meio do programa “Nossa Gente Paraná”, são suficientes para atender às necessidades de gestão de informação do SUAS no município?

A partir dessa problematização, define-se como **objetivo geral** refletir sobre o uso dos sistemas de informação para a gestão do SUAS no município de Ponta Grossa. Como desdobramentos, estabelecem-se os seguintes **objetivos específicos**: contextualizar a incorporação das TICs na sociedade contemporânea e na gestão pública; apresentar a trajetória de organização e gestão do SUAS e o papel da informação na política de assistência social; analisar os processos de gestão do SUAS em Ponta Grossa, considerando seu perfil e especificidades; identificar as potencialidades, desafios e necessidade de sistemas informatizados próprios para a gestão municipal. Assim, a pesquisa busca refletir sobre o potencial e os limites das TICs na gestão da política de assistência social, considerando as especificidades do município.

Quanto à **metodologia**, a pesquisa tem uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, sendo desenvolvida por meio do levantamento bibliográfico e análise documental, conforme Gil (2017). A pesquisa bibliográfica foi realizada por meio de materiais acadêmicos, artigos científicos, dissertações e teses, buscando situar teoricamente o tema. A pesquisa documental concentrou-se na análise de documentos oficiais, públicos e institucionais, relacionados à gestão do SUAS, instituídos formalmente nas esferas federal, estadual e municipal. A abordagem exploratória teve como objetivo proporcionar uma

compreensão do tema, enquanto a abordagem descritiva permitiu propriamente descrever as características empíricas observadas.

A **coleta de dados** foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com profissionais do Departamento de Gestão do SUAS (DGSUAS) e suas respectivas divisões: monitoramento, vigilância socioassistencial, regulação do SUAS e gestão do trabalho, vinculadas à FASPG. Para a **análise dos dados**, buscou-se inspiração na metodologia de análise de conteúdo proposta por Bardin (2016), especialmente em seu princípio de categorização como estratégia para organizar e interpretar os dados empíricos. Contudo, não foram seguidos rigorosamente todos os passos da técnica, considerando sua complexidade e limitação temporal para realização do TCC.

Os resultados da pesquisa foram organizados em quatro capítulos. O **primeiro capítulo** desenvolve um debate teórico sobre as TICs, situando-as no contexto do capitalismo digital e discutindo seus impactos nas relações sociais, na administração pública e nas políticas públicas sociais, destacando tanto suas potencialidades quanto suas limitações.

O **segundo capítulo** apresenta a trajetória da política de assistência social no Brasil, desde sua regulamentação como direito até a consolidação do SUAS, discutindo sua organização, gestão descentralizada e participativa, além dos sistemas de informação no planejamento e monitoramento da política.

O **terceiro capítulo** caracteriza a gestão da política de assistência social em Ponta Grossa, com base no perfil socioeconômico do município, na organização da rede socioassistencial e no papel da Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa (FASPG) e do Departamento de Gestão do SUAS (DGSUAS).

O **quarto capítulo** apresenta e analisa os resultados da pesquisa junto ao DGSUAS, discutindo os sistemas informatizados em uso, seus limites e potencialidades, bem como a necessidade de ferramentas próprias para atender às demandas locais.

Por fim, são apresentadas as **considerações finais** do trabalho.

CAPÍTULO 1 - AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs) NA CONTEMPORANEIDADE: SOCIEDADE E POLÍTICAS PÚBLICAS

Hoje tudo se torna *smart*. Em breve, viveremos em uma *smart city* na qual tudo, completamente tudo, estará conectado com tudo, não apenas as pessoas, mas as coisas também. Vamos receber e-mails não apenas de nossos amigos, mas também dos aparelhos domésticos, dos animais e dos alimentos da geladeira. A internet das coisas torna isso possível (Han, 2021, p. 51).

O presente capítulo aborda o contexto do capitalismo digital, que transforma as relações de produção com o uso intensivo de tecnologias digitais e tem impactos em todas as esferas da sociedade: no setor privado, no setor público e na vida das pessoas. Argumenta-se sobre como as tecnologias têm desempenhado um papel determinante na transformação da sociedade contemporânea na forma de se organizar, se comunicar e até mesmo se locomover. Este capítulo busca fornecer elementos teóricos sobre o impacto das TICs na gestão da administração pública, em especial no âmbito das políticas públicas sociais, considerando tanto suas potencialidades quanto suas limitações.

1.1 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E AS TICs NA SOCIEDADE

O Big Data torna possível prognósticos do comportamento humano. O futuro será desse modo, previsível e manipulável. O Big Data se revela como um instrumento psico-político muito eficiente que permite controlar e manipular as pessoas como marionetes. O Big Data produz um saber de dominação (Han, 2021, p. 44).

Conforme aponta Weiss (2019, p. 203), nas últimas décadas, em especial no século XXI, testemunhamos transformações profundas, muitas impulsionadas pelo avanço das TICs². Essas transformações se apresentam na disseminação acelerada de informações por diversos meios de comunicação, na constante emergência de novidades e tendências difíceis de acompanhar devido à velocidade com que surgem, bem como o uso crescente de tecnologias em substituição ou apoio a funções tradicionalmente humanas (Weiss, 2019, p. 205).

Conforme Bauman (2001; 2004), a modernidade líquida se caracteriza por uma aceleração do tempo e das relações sociais. Vivemos em uma era de aceleração e de consumo, caracterizada por relações superficiais e temporárias: a globalização, o avanço da tecnologia e a constante necessidade de atualizações marcam nosso processo de socialização. A mudança de hábito reflete uma sociedade que valoriza a rapidez e praticidade, as relações sociais

² Apesar de contemporâneo, não é um fenômeno com surgimento recente. A discussão realizada neste capítulo parte do debate já realizado por autores como Antunes (2011) e Dantas *et al.* (2022), considerando que as transformações tecnológicas são parte integrante do desenvolvimento das forças produtivas ao longo da história do capitalismo. Contudo, é sobretudo a partir da década de 1990 que observamos a intensificação no uso dessas tecnologias, com a ampliação do acesso à internet e o surgimento das plataformas digitais globalmente.

passaram a ser baseadas em sentimentos imediatos e líquidos. Tudo precisa ser rápido e ágil, acompanhando a tendência tecnológica e também uma lógica de consumo desenfreada, sempre buscando o novo, pois agora nada dura a “longo prazo”³.

No final do século XX, especialmente na década de 1990, surgiram demandas crescentes por recursos tecnológicos, além das novas relações estabelecidas a partir do “boom” da internet (Pereira; Pinheiro, 2020, p. 200-201). Nesse contexto, as tecnologias começaram a se expandir rapidamente, criando uma realidade no início do século XXI, na qual as TICs se mostram presentes em todas as esferas da interação social. A ascensão da internet e o desenvolvimento de novos *hardwares*, *softwares* e redes de dados redefiniram os padrões de disseminação da informação e o funcionamento do mercado:

O fluxo amplo e constante de dados e informações (i) refez o comportamento dos indivíduos, que agora possuem espaços e processos virtualizados; (ii) influencia atividades comerciais em suas diversas dimensões, inclusive resignificando o sentido de trabalho; bem como (iii) impõe, politicamente, a ampliação de interação no âmbito das instituições democráticas (Cristóvam; Saikali; Souza, 2020, p. 210).

Observamos o fenômeno das transformações digitais como uma realidade incontestável na sociedade contemporânea. Embora a velocidade dessas transformações, em alguns momentos, possa torná-las imperceptíveis, a tecnologia e a internet, junto a um modelo econômico “vigilante”⁴, passaram a ter o potencial de moldar nossa forma de pensar, perceber, organizar, relacionar e sentir (Nicolaci-da-Costa, 2002, p. 194).

Cavalcanti (1997, p. 301) define a internet como um “espaço cibernético” compreendido como uma infraestrutura de telecomunicações, e remonta o seu surgimento ao final da década de 1960, com iniciativas de empresas nos Estados Unidos. Já no Brasil, Cavalcanti (1997, p. 307) aponta que a infraestrutura da internet é consolidada a partir de 1995, com esforços voltados para a implantação de uma rede de internet global e integrada.

Nesse contexto, as TICs, acompanhando o movimento do uso da internet, apresentam-se como ferramentas na ampliação das modalidades de transmissão de informações e comunicação dos indivíduos. Luandra, Costa (2016, p. 31) define que as TICs “são os recursos tecnológicos integrados entre si, que proporcionam, por meio das funções de *hardware*, *software* e telecomunicações, a automação e comunicação dos processos de uma sociedade”. Compreende-se, assim, que as TICs são um conjunto de tecnologias, dispositivos,

³ Enquanto Bauman (2001; 2004) descreve o movimento líquido e a efemeridade das relações sociais na contemporaneidade, Han (2017; 2019) aprofunda as consequências subjetivas desse processo, ao afirmar que a aceleração e a lógica do desempenho transformam o sujeito em explorador de si mesmo. Se antes a dominação se impunha externamente, hoje ela é internalizada: o indivíduo acredita ser livre, mas é explorado por sua própria busca incessante por produtividade, reconhecimento e exposição. A transparência é voluntária.

⁴ Conforme discutido por Zuboff (2021).

equipamentos e programas que permitem a interconexão de diferentes ambientes, indivíduos e relações (Silva; Gomes Junior, 2023, p. 47).

O avanço tecnológico tem sido fundamental na consolidação de uma Sociedade em Rede⁵, cada vez mais conectada e interligada pelos processos de globalização. A Sociedade em Rede, proposta por Castells (2002), coloca em debate as novas formas de interação da sociedade moderna, estruturada a partir do avanço das tecnologias. Essa transformação não apenas amplia as formas de interação, mas também redefine a noção de tempo e espaço, tornando as relações sociais, econômicas e culturais mais dinâmicas e interdependentes. Dessa forma, Castells (2002) sugere que a sociedade influencia o desenvolvimento das tecnologias de acordo com as suas necessidades e valores⁶, introduzindo, assim, a noção de uma rede baseada em conexões globais e de horizontalidade, que estão em uma busca constante por inovações e mudanças na vida contemporânea.

Assis e Bellens (2008) explicam que a noção de rede está relacionada ao princípio de organização de sistemas, “o que possibilita a sua utilização no contexto de redes tecnológicas, redes sociais, redes acadêmicas, rede das redes e do conhecimento em rede”. Castells (2002, p. 68) faz uma analogia de que o papel desempenhado pela tecnologia da informação na contemporaneidade tem o mesmo papel que as fontes de energia desempenharam nas revoluções industriais. Assim, se as fontes de energia na Revolução Industrial tinham como objetivo modernizar os processos de produção, o processo tecnológico deve ser compreendido como um ciclo contínuo de desenvolvimento e inovação, marcado pela “redução de custos e maximização de qualidade” (Cristóvam; Saikali; Souza, 2020, p. 218).

Em paralelo a esses elementos discutidos, Schwab (2016) argumenta sobre a “Quarta Revolução Industrial”, conhecida como “Indústria 4.0”, fenômeno que acelera a digitalização e impulsiona mudanças sociais e inovações tecnológicas. Diferentemente das revoluções anteriores que foram analisadas após sua concretização, a Quarta Revolução Industrial é estudada e acompanhada à medida que se desenvolve (Tamashiro; Ganaka; Cardoso, 2017).

No campo econômico, o cenário também é moldado por essas transformações: as *Big Techs*⁷ exercem influência significativa sobre as relações de trabalho e consumo (Lucia Cortes

⁵ Utilizamos o conceito “Sociedade em Rede” para dar destaque ao termo proposto por Manuel Castells (2002), em sua obra “A sociedade em rede”, padronizando o termo ao longo do texto.

⁶ Castells (2002, p. 45) argumenta que as tecnologias são apenas ferramentas, rejeitando o determinismo tecnológico. A finalidade do uso das tecnologias será determinada a partir de escolhas políticas.

⁷ “As Big Techs – seguidas por outras firmas, laboratórios e governos – usam tecnologias da informação e comunicação (TIC) para expropriar a experiência humana, que se torna matéria-prima processada e mercantilizada como dados comportamentais. O usuário cede gratuitamente as suas informações ao concordar com termos de uso, utilizar serviços gratuitos ou, simplesmente, circular em espaços onde as máquinas estão

da, Costa *et al.*, 2024, p. 10-11). Cresce a informalidade, o trabalho remoto (*home office*) e o número de trabalhadores autônomos registrados como Microempreendedores Individuais (MEIs), revelando um novo modelo de organização produtiva baseado na flexibilização e na digitalização das relações laborais (Antunes; Alves, 2020).

Para Schwab (2016), a virada do século XXI é o marco de novas descobertas tecnológicas, baseadas principalmente na tecnologia digital. A Quarta Revolução Industrial integra uma variedade de tecnologias que impactam os sistemas de produção, as relações da sociedade e, sob a lógica do capital, essa revolução tecnológica abriu espaço para uma nova forma de exploração do trabalho. O avanço das plataformas digitais consolidou um cenário no qual a precarização se naturaliza por meio do discurso de inovação e flexibilidade. Essas transformações aprofundaram a desregulamentação dos direitos trabalhistas, promovendo a terceirização, a informalidade e vínculos cada vez mais instáveis.

Antunes e Alves (2020) analisam a mundialização do capital e discorrem que esse processo intensificou a lógica neoliberal⁸, transferindo riscos para os próprios trabalhadores. Esse fenômeno se aprofunda na era da “uberização”⁹, nas quais plataformas digitais — Uber, Ifood, 99taxi e outras — se apropriam do trabalho humano sem qualquer responsabilidade trabalhista, por meio de jornadas exaustivas, com ilusão de autonomia e empreendedorismo¹⁰.

A expansão das plataformas digitais não apenas precarizou as relações de trabalho, mas também instaurou uma nova forma de dominação: o capitalismo de vigilância. Zuboff (2021) define esse modelo como uma nova fase do modo de produção capitalista, que vai além da mera coleta de dados, configurando um sistema complexo de poder capaz de antecipar e direcionar comportamentos em benefício das grandes plataformas — a exemplo da Google. No contexto do trabalho, esse modelo implica a imposição de um controle “invisível”, no qual os trabalhadores são monitorados, avaliados e ajustados de acordo com os interesses do mercado. As transformações digitais, como marca da contemporaneidade¹¹,

presentes” (Koerner, 2021, p. 01). As *Big Techs* são grandes empresas que obtêm o poder sobre nossos dados pessoais, exercendo domínio no mercado e na tecnologia, através de redes sociais (Instagram), sites de compras (Amazon) e mecanismos de pesquisa (Google). Todos os cliques e acessos funcionam como coletores de dados.

⁸ E também impactou na automação dos processos no setor privado, com a diminuição dos postos de trabalho e alterações nas relações estabelecidas (Antunes; Alves, 2020).

⁹ “[...] Uma derivação do nome da plataforma de transportes Uber, é empregado como um processo no qual as relações de trabalho são cada vez mais individualizadas e invisibilizadas, sendo o assalariamento e a exploração cada vez mais encobertos” (Labronici; Antunes, 2021, p. 01).

¹⁰ Antunes (2020) discute essas relações a partir do chamado “capitalismo de plataforma”.

¹¹ A preocupação com o avanço da tecnologia têm ganhado espaço no cenário internacional nos últimos anos, expressada através do **Pacto Global Digital**, adotado pelos Estados-membros da Organização das Nações Unidas (ONU) em 2024. O Pacto estabelece princípios e objetivos que consideram a governança digital reconhecendo os riscos associados às tecnologias emergentes — como a IA e o uso massivo de dados — enfatizando o potencial de impulsionar mudanças através das tecnologias, mas considerando a diversidade e as

introduzem mudanças nas mais diversas formas de relações sociais, econômicas e políticas. Observa-se, não apenas uma profunda precarização, mas também uma alienação do trabalhador, consolidando um cenário em que a tecnologia opera também como instrumento de ampliação do poder corporativo.

1.2 O USO DE TICs NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA

O advento e desenvolvimento da tecnologia da informação e comunicação (TIC) criou a expectativa de que haveria uma grande revolução na relação Estado-sociedade a partir da ampliação e aprofundamento das possibilidades de interação e participação virtual [...] (Dias; Sano; Medeiros, 2019, p. 11).

As ferramentas desenvolvidas por meio das TICs têm o potencial de influenciar a interação Estado-sociedade (Dias; Sano; Medeiros, 2019, p. 11). Não cabe aqui uma análise aprofundada da formação do Estado brasileiro, pois esta requer uma rigorosa revisão bibliográfica e conceitual. Entretanto, para discutir o uso das TICs na administração pública brasileira, torna-se pertinente responder às seguintes questões: O que é a administração pública e a máquina administrativa? Qual a influência de um Governo Digital na estrutura de Estado e na máquina administrativa do governo brasileiro?

O Estado é o conjunto jurídico-político que organiza a sociedade. No caso brasileiro, a forma de organização desse Estado é a República Federativa (Lucia Cortes da, Costa, 2006, p. 116). Em relação ao sistema de governo, o Brasil possui um sistema presidencialista (Dozza; Oliveira, [s/d]), o que significa que o Presidente da República é o chefe do Estado e do Poder Executivo, eleito pelo povo nos regimes democráticos.

Conforme a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CF/88)¹², a estrutura do Estado como República Federativa prevê a tripartição dos poderes em: Executivo, Legislativo e Judiciário. De forma breve, Queiroz (2009, p. 23) apresenta que cada poder exerce uma função: o Poder Executivo federal “é exercido pelo Presidente da República e auxiliado pelos ministros de Estado”. O Poder Legislativo federal é composto pela Câmara dos Deputados (representando o povo) e pelo Senado Federal (representando os entes federados) e o Poder Judiciário federal é composto por tribunais e órgãos judiciais.

Dessa forma, o Estado se materializa por meio do governo e da sua máquina administrativa. O governo, no Poder Executivo, tem as atribuições e competências conforme disposto na CF/88, devendo realizar e implementar as suas atribuições. Embora o Executivo

desigualdades em relação ao uso e acesso, destacando que esse movimento deve ser pautado pela cooperação e pelo respeito dos direitos humanos (Global Compact Portugal, 2024, grifo nosso).

¹² A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 será mencionada através da sigla de abreviatura “CF/88” ao longo do texto.

dependa dos três poderes, é ele que realiza as tarefas previstas do Estado, que se materializa por meio da administração pública (Queiroz, 2009, p. 27). Segundo o Art. 37 da CF/88, a administração pública é a presença do Estado, através do conjunto de servidores que estão nas instituições, que podem ser: administração direta e indireta (Brasil, 1998). Assim, compreende-se que o Estado se objetiva para o cidadão por meio da máquina administrativa.

O Brasil é uma República Federativa, conforme Art. 1º da CF/88, que determina: “A República **Federativa** do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal constituindo um Estado Democrático de Direito [...]”. Isso significa que o país é organizado em diferentes níveis de governo, garantindo autonomia¹³ e descentralização para cada ente federado (Brasil, 1988, grifo nosso).

Dentre as mudanças com o avanço tecnológico, destaca-se também a mudança na relação do Estado com a administração pública. O uso das TICs, em especial na administração pública brasileira, ocorreu de forma gradual, entre os anos de 1990 a 2000, impulsionado por políticas de modernização do Estado associadas a uma lógica neoliberal (Dias; Sano; Medeiros, 2019, p. 36), buscando reduzir o quadro de funcionários públicos, visando à modernização da gestão numa lógica gerencial e ao aumento da eficiência dos serviços públicos (Lucia Cortes da, Costa, 2006, p. 155).

Nesse contexto, as TICs foram incorporadas para consolidar o Governo Eletrônico (e-gov), resultando na criação de portais e sistemas de informação governamentais (Cristóvam; Sakali; Souza, 2020, p. 210), inicialmente pensados para agilizar processos burocráticos da administração. Assim, o Governo Eletrônico emerge como um resultado das TICs, estabelecendo novos vínculos entre a administração pública e a sociedade (Brasil, 2024b).

Esse processo, unido às ideias neoliberais, intensificou o uso das TICs, informatizando atividades, dados e serviços públicos (Dias; Sano; Medeiros, 2019). A busca pela eficiência passa a ser um princípio da administração pública brasileira, inserido no Art. 37 da CF/88, por meio da Emenda Constitucional (EC) 19/1998 (Lucia Cortes da, Costa, 2006, p. 181), dentro da ideia de reforma administrativa do Estado ocorrida na década de 1990, na qual a governança eletrônica, alinhada aos ideais de redução do funcionalismo público e dos gastos com políticas sociais, passou a fazer parte da máquina administrativa (Lucia Cortes da, Costa *et al.*, 2024, p. 12).

¹³ É com a CF/88, pela primeira vez, que o município é incluído como ente da federação com autonomia.

Assim, compreendendo o contexto exposto, deve-se considerar que a utilização das TICs na administração pública brasileira não apenas é uma estratégia de eficiência dos processos burocráticos, mas também um elemento essencial como parte da reforma administrativa iniciada na década de 1990 e que, nos anos posteriores, ganhou força.

A reforma administrativa foi encarada pelo governo de Fernando Henrique Cardoso (FHC) como necessária para acabar com privilégios dos servidores e reduzir gastos públicos, tendo como alvo direto o funcionalismo público e a máquina administrativa (Lucia Cortes da, Costa, 2006, p. 169-181). Assim, as TICs, por meio do Governo Eletrônico, foram trazidas para a rotina burocrática da administração pública e da relação com a sociedade e as instituições de interesse privado. Cristóvam, Sakali e Souza (2020, p. 215) discorrem que, nesse período, é implantado o modelo de administração gerencial, voltado para a melhora nos resultados da gestão pública, concebendo as tecnologias como elementos indispensáveis. A proposta dessa reforma era estabelecer uma nova cultura institucional, modificando os valores e as formas de atuação da burocracia pública, impactando diretamente como os serviços públicos passaram a ser prestados.

A partir de 2000, a ação voltou-se para implementar o Governo Digital, buscando a inovação dentro do serviço público. O Governo Digital foi intensificado pela pandemia de Covid-19¹⁴, durante os anos de 2020 a 2022, quando o isolamento social impulsionou o uso remoto de serviços (Lucia Cortes da, Costa *et al.*, 2024, p. 12) e tornou o uso de tecnologias uma necessidade urgente¹⁵. Compreende-se que, embora a digitalização da administração pública tenha sido acelerada pela pandemia, a movimentação para reformar a máquina administrativa do Estado teve início na década de 1990.

A concretização do Governo Digital acontece no ano de 2018, com o ato normativo voltado para a digitalização da administração pública, por meio do Decreto n.º 9.319/2018¹⁶, que estabelece a Estratégia Nacional de Transformação Digital (E-Digital). Em 2021, ocorre a aprovação da Estratégia Nacional de Governo Digital (ENGD), por meio da Lei n.º 14.129/2021, conhecida como Lei do Governo Digital. O objetivo principal da ENG D é promover a transformação digital no setor público, modernizando a administração e contemplando a inovação dentro da “e-governança”, com três áreas principais: a

¹⁴ Conforme Labronici e Antunes (2021, p. 01) “esta é uma tendência em curso implementada por corporações globais e que se intensificou com o advento da pandemia de SARS CoV-2, que assolou o mundo nos anos 2019/2020, estando ainda em curso”.

¹⁵ Conforme os dados apresentados na pesquisa TIC Domicílios de 2024 desenvolvida pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), a proporção de lares urbanos brasileiros com Internet passou de 13% para 85% em 20 anos (CETIC, 2024).

¹⁶ Revogado pelo Decreto n.º 12.308, de 11 de dezembro de 2024.

e-administração, referente à relação entre governo, servidores públicos e cidadãos; o **e-serviços**, que oferece canais para o acesso do cidadão aos serviços públicos; e o **e-democracia**, que busca a participação cidadã por meio da ampliação da democracia pelo uso de processos digitais (Cristóvam; Sakali; Souza, 2020, p. 218, grifo nosso).

A Lei do Governo Digital institui regras e incentivos para expandir os serviços, introduzindo conceitos-chave relacionados à estratégia digital, como o “autosserviço”, que pressupõe o acesso do cidadão a serviços públicos por meio digital (Brasil, 2021b). Esse princípio busca aumentar a eficiência dos serviços públicos, para que o cidadão realize o acesso sem depender de contato presencial e de processos manuais. Assim, determina-se, por meio da lei (Art. 14, Parágrafo Único), que “o acesso à prestação digital de serviços públicos será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço” (Brasil, 2021b).

No Governo Digital, os serviços serão ofertados por meio de plataformas digitais. Pelo Decreto n.º 9.756, de 2019, é instituído o portal único “Gov.br”, que unifica os canais digitais do governo em uma única plataforma¹⁷. Em 2024, por meio do Decreto n.º 12.069, é instituída a Estratégia Nacional de Governo Digital para os anos de 2024 a 2027, criando a Rede Nacional do Governo Digital - Rede GOV.BR como plataforma Nacional do Governo Digital.

De acordo com informações do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), a criação do GOV.BR foi pensada com o objetivo de facilitar o acesso da população aos serviços públicos. A proposta é que através da conta GOV, os cidadãos possam acessar serviços e benefícios, centralizando suas informações pessoais em uma só plataforma.

No site do Governo Federal, estão disponíveis dados atualizados sobre o Governo Digital. De acordo com as informações de janeiro de 2025, há 4.510 serviços digitais disponíveis no GOV.BR, e, até novembro de 2024, cerca de 2.500 sistemas estavam integrados à plataforma, com o número de aproximadamente 191,13 milhões de assinaturas eletrônicas e um total de 169,23 milhões de contas criadas (Brasil, 2025e).

Os estados e municípios possuem “autonomia” para adesão à Rede GOV.BR. Destaca-se que essa adesão, beneficia o acesso às ferramentas, metodologias e produtos que facilitarão a oferta de serviços digitais aos cidadãos, como o login único, assinatura eletrônica, prova de vida digital, entre outros. Em números oficiais do Governo Federal¹⁸, destacam-se: 27 (100%) dos estados brasileiros aderiram à Rede GOV.BR, enquanto 1.868 municípios (32%) também aderiram. Em especial no Paraná (com adesão no ano de 2019), dos 399

¹⁷ A partir da ENGD, é introduzida a ideia de Governo de Plataforma (Art. 4º, lei do Governo Digital).

¹⁸ Data referente a 22 de abril de 2025. Acesso em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>.

municípios, cerca de 74 possuem a adesão. O município de Ponta Grossa, foco desta pesquisa, aderiu à plataforma em 2021 (Brasil, 2025a).

A adesão, portanto, não se explica apenas por exigências institucionais, mas também pelo fato de que a Rede GOV.BR se apresenta como um pacote tecnológico pronto, que disponibiliza aos entes federados recursos de gestão digital de serviços. Essa centralização tecnológica é propagada como inovação e modernização administrativa, reforçando a ideia de eficiência na prestação dos serviços públicos.

Entretanto, a incorporação das TICs ao setor público deve ser analisada de forma crítica. A marca do Governo Digital é a **inovação**¹⁹, mas essa inovação está associada a uma lógica neoliberal de redução da máquina pública, que não atua apenas para ampliar o acesso do cidadão, mas também para reduzir gradativamente a presença do Estado por meio de mecanismos de gestão tecnológica. O caso do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, a partir de 2018, exemplifica esse ponto: com o aplicativo Meu INSS, a digitalização foi apresentada como forma de agilizar serviços e reduzir filas, mas, em um primeiro momento, gerou dificuldades para a população²⁰ e o resultado foi a transferência das filas físicas para filas virtuais, sem necessariamente resolver o problema do acesso (Jesus, 2023).

Compreende-se que o uso das TICs na administração pública brasileira constitui um processo histórico que acompanha as reformas administrativas desde a década de 1990. Inicialmente, para a modernização da máquina estatal sob a lógica gerencial e a consolidação do Governo Eletrônico, e, posteriormente, com a criação do GOV.BR e a instituição da Rede Nacional de Governo Digital, marcando o avanço de uma administração digital. Ao mesmo tempo em que oferece maior eficiência e acesso, esses instrumentos também revelam contradições, pois reforçam uma racionalidade neoliberal que tende a reduzir a presença do Estado e transferir a responsabilidade para o cidadão. Assim, de um lado, o Governo Digital se apresenta como um campo tecnológico ampliado de serviços e, de outro, como um espaço de riscos e fragilidades no acesso a políticas públicas.

1.3 AS TICs NAS POLÍTICAS PÚBLICAS SOCIAIS

O cenário da atualidade é de centralidade nas tecnologias e seus aplicativos estão a serviço das políticas públicas. Numa perspectiva educativa e de construção de novos olhares, o uso de equipamentos com aplicações permite identificar a se antecipar ao agravamento das situações de desproteção. É a tecnologia e modernidade a serviço da proteção social, mas também pode se ser aplicada como estratégia de controle e poder, subalternizado as populações desprotegidas (Mustafa, 2018, p. 101).

¹⁹ Inclusão do princípio via PEC - Proposta de Emenda à Constituição n.º 32 em tramitação.

²⁰ E dificuldades ainda existentes e sobrecarga para as equipes da assistência social (Jesus, 2023).

Para discutir o uso das TICs nas políticas públicas sociais, apresentamos o conceito de política pública conforme proposto por Souza (2006, p. 26–27), como o: “[...] conhecimento que busca, ao mesmo tempo, ‘colocar o governo em ação’ e/ou analisar essa ação (variável independente) e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações (variável dependente)”. Compreende-se que as políticas públicas buscam responder à garantia de direitos que se materializam por meio de planos, programas e projetos, com ações que produzem resultados concretos, de forma intencional e com objetivos delimitados (Souza, 2006, p. 26–27). Partimos também da ideia de Höfling (2001, p. 30), de que “as políticas públicas são compreendidas como as de responsabilidade do Estado – quanto à implementação e manutenção a partir de um processo de tomada de decisões”.

Assim, a política pública refere-se à ação do Estado, que pode incluir um programa ou um conjunto de ações planejadas e executadas para atender demandas sociais. Apresentamos aqui a assistência social como política pública social, pois é executada pelo Estado e tem como objetivo garantir um direito social. Na CF/88, a assistência social é reconhecida como um direito social e dever do Estado, sendo operacionalizada e efetivada pelo SUAS, ofertada por meio de um sistema de gestão e integrada à Seguridade Social, com a saúde e a previdência social (Art. 194 a 204).

Observa-se o uso das TICs na administração de programas sociais, como o Programa Bolsa Família (PBF), que se alimenta da base de dados do CadÚnico para a seleção de beneficiários e gestão do programa. Além de armazenar informações relacionadas à assistência social, o CadÚnico também reúne dados de outras políticas públicas. Cristóvam, Saikali e Souza (2020, p. 211-218) discorrem que, dentro do contexto do Governo Digital, a utilização das TICs está relacionada também à efetivação dos direitos sociais, tornando-as ferramentas possíveis para o acesso às políticas públicas sociais, contribuindo para a gestão das atividades dos programas sociais, otimizando processos e promovendo maior comunicação entre os entes federados. Assim, a partir dos dados da pesquisa bibliográfica refletimos sobre as principais potencialidades e limitações do uso dessas tecnologias no âmbito das políticas públicas sociais.

Entre as principais potencialidades, destaca-se o aumento da transparência, com a disponibilização de informações por meio de portais e relatórios acessíveis. Queiroz (2009, p. 253) argumenta que o processo de transparência na administração pública apresentou importantes avanços:

“[...] graças ao avanço das tecnologias da informação e de comunicação [...] esse processo de modernização do aparelho de Estado, uma tendência mundial, estabeleceu novas dinâmicas, promoveu novos desenhos institucionais e, principalmente, contribuiu para a melhoria da gestão, da avaliação e do monitoramento das políticas e ações governamentais, além da transparência e do controle”.

Lima *et al.* (2024, p. 91-93) salientam que o avanço tecnológico aliado à gestão pública tende a ampliar os níveis de transparência, eficiência e responsabilidade com o uso dos recursos públicos, promovendo avaliações contínuas. A ideia é de que a adoção das TICs na gestão das políticas públicas sociais vá além da mera automação de processos burocráticos, desempenhando um papel estratégico na formulação, monitoramento, avaliação e, sobretudo, na transparência das ações governamentais.

Araújo, Penteado e Santos (2015, p. 1598) chamam a atenção para as novas possibilidades de participação social nas discussões sobre a gestão e a avaliação das políticas públicas, mobilizando e articulando atores sociais nos processos decisórios. Tais possibilidades têm o potencial de ampliar a atuação da sociedade civil nas deliberações e no controle social (Sampaio; Barros; Moraes, 2012).

Outro ponto de destaque quanto às potencialidades é a interoperabilidade (Afonso; Bitencourt, 2022), que se refere à capacidade de diferentes sistemas e bases de dados se comunicarem entre si, promovendo uma gestão integrada. A Rede GOV é o principal exemplo de interoperabilidade, com diversos sistemas de informação interligados para promover diferentes serviços entre os entes federados (Brasil, 2025a).

Como uma das maiores potencialidades, podemos destacar o uso das TICs enquanto ferramentas que trazem maior agilidade e eficiência para o processo de monitoramento, levantamento e implementação das políticas públicas, garantindo uma oferta de serviços a partir da realidade e demandas reais da população (Cunha; Miranda, 2013).

No entanto, a incorporação das TICs também impõe riscos e limitações. A limitação estrutural é um ponto de destaque, relacionada à infraestrutura tecnológica, à necessidade de investimentos em equipamentos e *softwares*, bem como à capacitação de recursos humanos. Soma-se a isso o acesso desigual às tecnologias, o que compromete a efetividade das políticas ofertadas digitalmente. Ribeiro *et al.* (2021) destaca que a exclusão digital no Brasil impede que as TICs, mesmo quando bem estruturadas, alcancem todos os públicos com equidade²¹.

²¹ É nesse sentido que uma das principais limitações esbarra no acesso da população, citamos o exemplo do INSS: a estratégia de digitalizar o serviço não é ruim, para quem tem facilidade e conhecimento de como usá-la. Com certeza é mais eficiente. O aplicativo é acessado com um cadastro no Gov e tem um amplo portal de serviços. O problema é que para acessar a esses serviços o pré-requisito é um conhecimento digital. Como apontam os dados da Cetic através da pesquisa TIC Domicílios (2023-2024), 29 milhões de brasileiros não usam

Outro ponto de risco diz respeito à comercialização e ao uso indevido de dados produzidos pelas políticas públicas. O CadÚnico, por exemplo, constitui-se como o maior banco de dados sobre a população de baixa renda no Brasil, reunindo informações detalhadas sobre a condição familiar, renda e moradia. Embora essas informações sejam fundamentais para a operacionalização de políticas públicas, o risco emerge quando tais dados são acessados por empresas privadas ou utilizados para fins comerciais e financeiros²².

Fragoso *et al.* (2021, p. 07) apontam que, embora exista um marco legal — a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD, Lei n.º 13.709/2018) —, este ainda é percebido como confuso e insuficiente para garantir a real proteção de dados, sobretudo no caso de populações vulneráveis.

Os maiores montantes da arrecadação tributária provêm de tributos cuja base de incidência é o consumo de bens e serviços que, agregado aos tributos advindos da renda dos trabalhadores, revela que são as classes de menor poder aquisitivo que financiam o Estado brasileiro, com o uso das políticas assistenciais como colateral, e não as de mais alta renda [...] o mercado captura as políticas socioassistenciais, sobretudo o Cadastro Único e as transferências de renda, como Bolsa Família, para seu fortalecimento (Neto; Pinheiro; Ferraz, 2021, p. 375 - 378)²³.

Os beneficiários de programas sociais têm uma maior quantidade de dados coletados, os quais são compartilhados com terceiros, expondo sua condição de vulnerabilidade enfrentada (Fragoso *et al.*, 2021, p. 07). A exemplo, cita-se o PBF²⁴:

[...] identificamos alguns riscos, especialmente em vista da grande quantidade de dados que são coletados, mantidos e compartilhados para viabilizar a operacionalização do programa e as reiteradas instâncias de fiscalização às quais os beneficiários do programa são submetidos. Por exemplo, a divulgação de dados de beneficiários no Portal da Transparência permite que terceiros tenham uma lista georreferenciada de beneficiários do programa, conheçam os respectivos NISs e o montante do benefício recebido, e infiram uma série de vulnerabilidades. De fato, a transparência sobre gastos e atos públicos é importante condição do controle e fiscalização do exercício do poder. **No entanto, os tipos de dados divulgados (como NIS e local de residência) dos beneficiários do Programa e o amplo acesso concedido acabam por restringir ainda mais os direitos de população já vulnerabilizada** (Fragoso *et al.*, 2021, p. 07, grifo nosso).

Nesse cenário, torna-se importante destacar que, embora o acesso a esses dados seja pressuposto para a formulação, implementação e monitoramento de políticas públicas sociais,

internet, atingindo em sua maioria pessoas com apenas ensino fundamental, pessoas negras e pardas, e pessoas idosas (Cetic.br, 2023; 2024).

²² Não à toa, observa-se os programas do governo federal para negociação das dívidas das famílias, em decorrência do superendividamento.

²³ Os autores defendem que o sistema bancário passa a estabelecer uma relação (mesmo de forma indireta), com as políticas socioassistenciais, e que, a partir disso, abre-se brecha para a atuação de mecanismos financeiros por meio dos programas sociais que são usados para esconder a facilitação da aquisição de créditos e empréstimos.

²⁴ Vale também lembrar, que: “O principal critério de seleção de beneficiários é a renda familiar e a elegibilidade é apurada em duas linhas: a extrema pobreza, caracterizada pela renda familiar per capita mensal de até R\$ 89, e a pobreza, caracterizada pela renda familiar per capita entre R\$ 89,01 e R\$ 178” (Drummond *et al.*, 2020).

a forma como são acessados e utilizados, precisa ser analisada com atenção. Drummond *et al.* (2020) alertam que os beneficiários do PBF já foram alvos de propaganda política, “[...] golpes e instalação de vírus em dispositivos móveis”, sendo expostos ao risco de endividamento, especialmente por meio de ofertas de microcrédito.

Afinal, a ampla divulgação desses dados envolve riscos já comprovados. Entre 2018 [...] ao menos três golpes envolvendo mensagens de WhatsApp prometiam recebimento de bônus ao preencher formulário, benefício adicional – o 13º salário, bem como vales para compra de material escolar e instalavam vírus nos dispositivos de beneficiários [...] Nas últimas eleições presidenciais, descobriu-se que um candidato estava direcionando propaganda especificamente para beneficiários do programa, também por WhatsApp (Drummond *et al.*, 2020).

Como Mustafa (2018, p. 56) apresenta, temos uma importante potencialidade de que “os sistemas de informação permitem um grande avanço no reconhecimento das demandas, corroboram na sistematização das informações, permitindo agilidade e rapidez das informações”, mas, por outro lado, “fortalecem as estratégias de controle e seleção dos mais pobres entre os pobres, permite vigiar de perto as ações e limitar os acessos”.

O uso extensivo e não regulado, a limitação de recursos tecnológicos devido ao alto valor, a exclusão digital e os riscos à privacidade colocam importantes limitações a serem consideradas. Conforme Faria (2022, p. 143), é imprescindível realizar uma análise crítica das tecnologias²⁵ dentro do contexto capitalista, compreendendo que, embora apresentem avanços na incorporação das TICs, também podem ser instrumentos de controle, de aprofundamento de desigualdades e da lógica do mercado na gestão da proteção social. As TICs, quando não reguladas, podem se transformar em ferramentas de vigilância e de restrição de direitos, reforçando uma “ilusão social-democrata” (Faria, 2022, p. 143) e convertendo a proteção social em um mero armazenador de dados.

Dessa forma, entende-se que a discussão a respeito do uso das TICs, em especial dentro das políticas públicas sociais, deve reconhecer fatores determinantes — que podem ser positivos ou negativos — e que impactarão o objeto final. A avaliação desses determinantes deve partir de um ponto de referência, no caso deste trabalho, a busca pela melhoria da gestão do SUAS.

Assim, podemos considerar que, do ponto de vista de gestão, as TICs podem contribuir significativamente para a política pública social. As potencialidades nesse processo vão desde o fortalecimento dos processos de gestão — planejar ações, monitorar serviços,

²⁵ “Em face de ações hipoteticamente democráticas, coloca-se o apassivamento de segmentos vulneráveis frente a um regime de fluxo de informações necessárias ao controle das atividades de dispositivos digitais conectados em tempo real para extrair modelagens operadas por algoritmos que rodam em sistemas computacionais matematizadores das relações sociais” (Faria, 2022, p. 143).

facilitar processos manuais, promover transparência, entre outros — até a ampliação da oferta de serviços. Entretanto, as limitações esbarram no risco da utilização dos dados sem regulamentação, bem como nas limitações de recursos financeiros, humanos e estruturais (Ribeiro *et al.*, 2021), entendendo que as TICs são ferramentas que demandam um domínio tecnológico e conhecimento digital.

Observa-se que, apesar de o Brasil possuir uma estratégia digital, esta ainda está em construção lenta, desde ações do próprio Governo Federal (que tem como o seu grande instrumento a plataforma GOV.BR) até a realidade dos municípios e estados brasileiros. Como argumenta Arretche (2019, p. 75), há uma “geografia digital” no Brasil, marcada por determinantes de desigualdades na distribuição, acesso e uso da internet, tanto entre regiões brasileiras quanto nos espaços intra urbanos.

CAPÍTULO 2 - O SUAS COMO FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O SUAS, cujo modelo de gestão é **descentralizado e participativo**, constitui-se na regulação e organização em todo o território nacional das ações socioassistenciais [...] Pressupõe, ainda, gestão compartilhada, co-financiamento da política pelas três esferas de governo e definição clara das competências técnico-políticas da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com a participação e mobilização da sociedade civil, e estes têm o papel efetivo na sua implantação e implementação (Brasil, 2004, p. 39, grifo nosso).

Este capítulo discute a política de assistência social como uma política pública, enquanto um direito social garantido a partir da CF/88. Inicialmente, aborda-se o processo de regulamentação da política de assistência social dentro da lógica do direito, rompendo com a perspectiva das ações assistencialistas e consolidando-a como dever do Estado. Em seguida, aborda-se o SUAS, responsável por organizar e executar essa política de forma descentralizada e participativa. Se discute a complexidade da gestão do SUAS, o papel dos sistemas de informação desenvolvidos pela SAGI — e os objetivos de cada um desses sistemas, apresentando a importância da vigilância socioassistencial a partir da NOB/SUAS 2012 nesse processo. Por fim, o capítulo reflete sobre a relação intergovernamental e a Rede SUAS, apresentando os espaços de pactuação.

2.1 A ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO POLÍTICA PÚBLICA

A inclusão da assistência social na seguridade social foi uma decisão plenamente inovadora. Primeiro, por tratar esse campo como de conteúdo da política pública, de responsabilidade estatal, e não como uma nova ação, com atividades e atendimentos eventuais. Segundo, por desnaturalizar o princípio da subsidiariedade, pelo qual a ação da família e da sociedade antecedia a do Estado. O apoio a entidades sociais foi sempre o biombo relacional adotado pelo Estado para não quebrar a mediação da religiosidade posta pelo pacto Igreja-Estado. Terceiro, por introduzir um novo campo em que se efetivam os direitos sociais (Sposati, 2009, p. 14).

A CF/88, é o marco jurídico que reconhece a assistência social como um direito social e a integra à Seguridade Social, com a saúde e previdência social (Brasil, 1988). A partir de então, as ações assistenciais — que historicamente eram executadas de forma pontual e predominantemente filantrópica, marcadas por práticas clientelistas — passam a ser um dever do Estado (Brasil, 1988). Como apontam Fiuza e Costa (2015, p. 78), por muito tempo a pobreza no Brasil foi tratada como uma “disfunção pessoal”, o que levou a uma atuação estatal baseada no controle e na repressão, perpetuando uma visão da assistência social como uma mera ajuda ou favor²⁶.

²⁶ “[...] significa também entender que essa área se instala em um campo social constituído por iniciativas históricas advindas da paixão, mais particularmente da compaixão, do altruísmo e de práticas religiosas voltadas ao exercício do amor ao próximo e à caridade” (Sposati, 2009, p. 18).

Conforme Boschetti (2009), as políticas públicas têm como objetivo central a garantia de direitos e a promoção da justiça social. Após a promulgação da CF/88, a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), de 1993, regulamentou a assistência social e a instituiu como política pública, definindo princípios, diretrizes, objetivos e competências de cada ente federado (Brasil, 1993).

Em 2004, foi aprovada a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), que estabelece a forma de organização da política no país. A PNAS estrutura a assistência social por meio do SUAS (Brasil, 2004), instituindo os níveis de proteção social básica e especial, consolidando o modelo descentralizado e participativo de gestão. Em 2005, com a implementação da primeira Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS), foram definidos parâmetros para a organização e funcionamento do sistema, incluindo os tipos de gestão municipal e estadual (inicial, básica e plena), bem como o modelo de cofinanciamento tripartite entre União, estados e municípios (Brasil, 2004).

A execução da política de assistência social materializa-se por meio de serviços, benefícios, programas e projetos. Essas ações são operacionalizadas por meio dos equipamentos públicos de referência, como os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), responsáveis pela execução da proteção básica e especial (Brasil, 2004), além de entidades e instituições da assistência social previstas no Art. 3º da LOAS, formadas pelas Organizações da Sociedade Civil - OSCs. Esse arranjo forma o SUAS e sua rede integrada de atendimento socioassistencial (Brasil, 2011a).

Em 2006, foi publicada a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS), que regulamenta a gestão do trabalho na política de assistência social, estabelecendo diretrizes para contratação, formação, capacitação e valorização dos/as trabalhadores/as do SUAS.

No ano de 2009, ocorreu com a publicação da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, que formalizou os serviços da assistência social e estabeleceu critérios que diferenciam as ações assistenciais de outras políticas ou práticas diversas. O documento contribuiu para o reordenamento e a padronização da prestação dos serviços socioassistenciais.

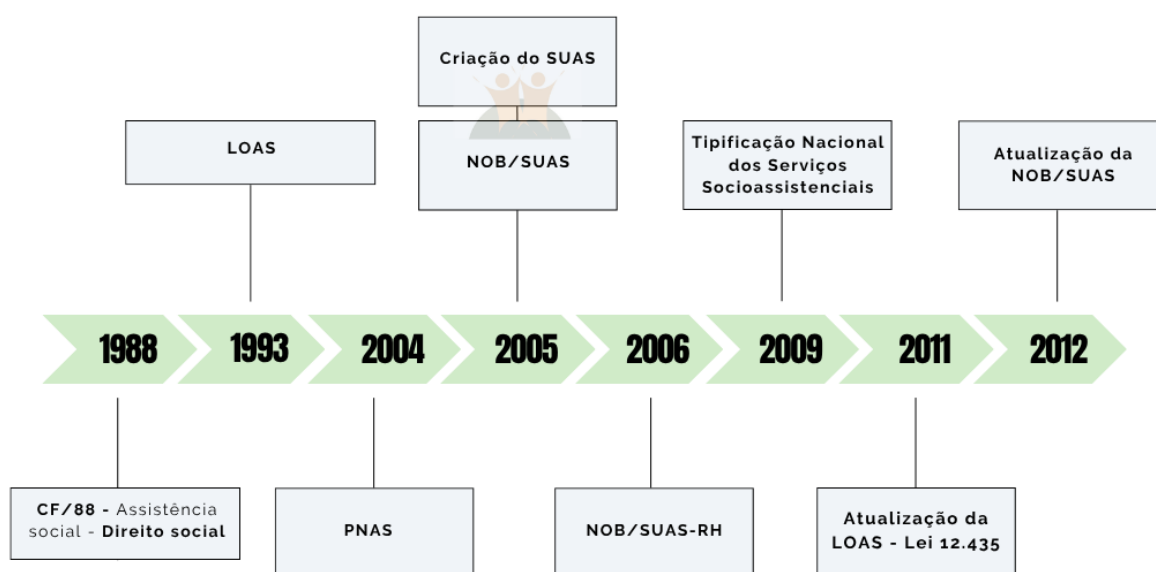
Embora previsto em 2004 pela PNAS e tendo início de implantação em 2005²⁷, somente com a Lei n.º 12.435 de 2011 o SUAS foi estabelecido como forma de organizar,

²⁷ Ano em que a primeira NOB/SUAS é aprovada (2005).

gerir e ofertar a proteção socioassistencial. Essa lei atualizou a LOAS, inserindo artigos e formalizando legalmente o SUAS. A atualização da lei resultou na revisão da NOB, aprovada em 2012 pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), adequando o sistema às novas exigências e desafios nacionais.

Em síntese, como ilustrado na Figura 1, a trajetória da assistência social como política pública no Brasil revela uma ruptura com práticas históricas de caráter religioso e caritativo (Sposati, 2009, p. 18), firmando-se como um direito social e dever do Estado, regulamentado constitucionalmente e integrado à Seguridade Social (Art. 194, CF/88).

Figura 1 - Linha do tempo: breve histórico da política pública de assistência social.



Fonte: Autora, 2025.

A regulamentação pela LOAS (1993) e, posteriormente, a organização pela PNAS (2004) e demais normativas — como as NOBs e a Tipificação Nacional — consolidaram um Sistema Único de Assistência Social descentralizado e participativo. Como aponta Sposati (2009, p. 14), a institucionalização da assistência social enquanto direito evidencia o deslocamento de um campo marcado pela caridade e pela subsidiariedade para uma política pública dotada de princípios, diretrizes, serviços e benefícios padronizados.

2.2 O SUAS: A GESTÃO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL POR MEIO DE UM SISTEMA ÚNICO

O SUAS materializa o conteúdo da LOAS, cumprindo no tempo histórico dessa política as exigências para a realização dos objetivos e resultados esperados que devem consagrar direitos de cidadania e inclusão social [...] O SUAS define e organiza os elementos essenciais e imprescindíveis à execução da política de assistência social [...] (Brasil, 2004, p. 39, grifo nosso).

O SUAS organiza a política pública de assistência social no Brasil, estruturando-a com base em três diretrizes fundamentais: descentralização político-administrativa, participação social e primazia da responsabilidade do Estado em cada esfera de governo (Brasil, 1993, Art. 5º). Sua implementação consolidou, pela primeira vez, uma política pública de assistência social contínua, com responsabilidades definidas. Para Tapajós e Rodrigues (2007, p. 73), o SUAS representa “[...] a consagração da assistência social como uma política de estado”, ao afirmar-se como direito social e dever estatal, rompendo com práticas pontuais.

A complexidade do SUAS está em sua estrutura não contributiva, descentralizada e participativa (Brasil, 2004, p. 39), que envolve atribuições compartilhadas, instâncias de pactuação e espaços de controle social. O SUAS é integrado pelos entes federativos, pelos conselhos de assistência social e pelas entidades e organizações de assistência social (Art. 6º, § 2º da LOAS).

Conforme a NOB/SUAS 2012 (Brasil, 2012), os Conselhos Nacional, Estaduais e Municipais, além das conferências²⁸ constituem espaços de deliberação. Já a pactuação intergovernamental se dá por meio da CIT (Comissão Intergestores Tripartite) e da CIB (Comissão Intergestores Bipartite). Esse arranjo reflete o federalismo cooperativo (Queiroz, 2022), garantindo responsabilidades comuns entre União, estados e municípios.

O SUAS alcança quase todos os municípios brasileiros: dos 5.570 identificados no Censo 2020 (Belandi, 2024), 5.519 estavam integrados ao sistema em 2023, com base no Censo SUAS (2023). Essa abrangência revela a dimensão de sua gestão da informação e da produção de dados da população brasileira.

Considerando o público-alvo da política de assistência social, a sua relação com os programas de transferência de renda se colocou de forma estratégica. Os Programas de Transferência de Renda Condicionada — PTRCs²⁹ iniciaram no Brasil nos anos 2000 como estratégia de combate à pobreza no país, mas se expandiram em 2003 com a criação do PBF³⁰. Os PTRCs foram estabelecidos a partir do cadastramento das famílias em situação de pobreza

²⁸ Vale destacar que no ano de escrita deste trabalho, estão acontecendo as conferências de assistência social. No mês de junho de 2025, foi realizada no município de Ponta Grossa a 15ª Conferência Municipal de Assistência Social, com o tema “20 anos do SUAS: construção, proteção social e resistência”.

²⁹ Na época: Agente Jovem, Bolsa Escola (BE), Bolsa Alimentação (BA) e Auxílio Gás (Farias, 2016, p. 73).

³⁰ Os programas de transferência de renda foram articulados fora do SUAS até 2023. O PBF inicialmente surge fora do SUAS e a sua integração acontece apenas no ano de 2023 por meio da Lei n.º 14.601, que responde a inclusão do Parágrafo Único em 2021 no Art. 6º da CF/88, que inclui a renda como direito: “Todo brasileiro em situação de vulnerabilidade social terá direito a uma renda básica familiar, garantida pelo poder público em programa permanente de transferência de renda, cujas normas e requisitos de acesso serão determinados em lei, observada a legislação fiscal e orçamentária” (Brasil, 2023, grifo nosso).

por meio do desenvolvimento de um cadastro eletrônico — o CadÚnico, operacionalizado na época pela Caixa Econômica Federal³¹ (Farias, 2016, p. 70).

O CadÚnico, criado em 2001, é um sistema eletrônico utilizado para identificar e registrar as famílias de baixa renda. A partir de 2023, em conjunto com o PBF, por meio da Lei n.º 14.601, passou a integrar o SUAS³². O CadÚnico trata-se de um banco de dados responsável pela coleta e sistematização de informações que caracterizam o perfil socioeconômico das famílias em situação de vulnerabilidade (Brasil, 2016). Sendo um cadastro obrigatório para o acesso às políticas públicas, incluindo os serviços e benefícios da assistência social, conforme Art. 6º-F da LOAS:

Art. 6º-F. Fica instituído o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), registro público eletrônico com a finalidade de coletar, processar, sistematizar e disseminar informações para a identificação e a caracterização socioeconômica das famílias de baixa renda, nos termos do regulamento.

§ 1º As famílias de baixa renda poderão inscrever-se no CadÚnico nas unidades públicas de que tratam os §§ 1º e 2º do art. 6º-C desta Lei ou, nos termos do regulamento, por meio eletrônico.

§ 2º A inscrição no CadÚnico poderá ser obrigatória para acesso a programas sociais do governo federal, na forma estabelecida em regulamento (Brasil, 2011a).

Para implementação da política de assistência social, o SUAS possui dois principais equipamentos públicos: os CRAS, responsáveis pela Proteção Social Básica (PSB), e os CREAS, pela Proteção Social Especial (PSE).

Conforme a PNAS (Brasil, 2004), a PSB destina-se à oferta de serviços socioassistenciais para famílias e indivíduos que se encontram em situações de vulnerabilidade e risco social, que não foram alvo de violações de direitos. Por meio de um conjunto de ações, a PSB busca o desenvolvimento de potencialidades e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, atuando na prevenção do agravamento dessas situações.

O CRAS é o equipamento de entrada para a política de assistência social, sendo a única unidade que desempenha as funções de gestão da PSB no território, além da oferta obrigatória e exclusiva do Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família - PAIF, conforme Art. 24-A da LOAS atualizada (Lei n.º 12.435).

³¹ **Informe CadÚnico n.º 60 - “O Novo Cadastro Único vem aí”**. O CadÚnico, desde sua criação, tinha como agente operador a Caixa Econômica Federal. Atualmente, é operado pela Dataprev. As ações de migração para a Dataprev ganharam forma neste ano de 2025, com lançamento do novo cadastro no mês de fevereiro: “[...] O novo Sistema de Cadastro Único traz assim avanços que marcam a retomada da trajetória de modernização do Cadastro Único enquanto tecnologia social mundialmente reconhecida para identificação e caracterização da população mais vulnerável [...]” (Brasil, 2025, grifo nosso).

³² Ver Art. 6º-F da LOAS.

Para o trabalho social desenvolvido junto às famílias, conforme a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Brasil, 2014b), tem-se o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), que articula-se com a execução do PAIF para o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. O SCFV pode ser executado no CRAS, desde que não interfira no funcionamento do PAIF, haja espaço e recursos disponíveis (Brasil, 2009a), havendo também a possibilidade de ser executado por entidades de assistência social referenciadas ao CRAS do território e inscritas nos CMAS. Na PSB, também é prevista a execução do Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas (Brasil, 2014b).

Figura 2 - Serviços da proteção social básica conforme Tipificação Nacional (2014b)³³.



Fonte: Autora, 2025.

O CRAS, além da execução de serviços, é porta de acesso para os benefícios socioassistenciais: o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e os Benefícios Eventuais. O BPC, previsto na LOAS no Art. 20, é garantia de um salário-mínimo mensal, destinado às pessoas com deficiência e a idosos com idade de sessenta e cinco anos ou mais, observada a renda familiar per capita (Brasil, 1993), sendo um benefício não vitalício e intransferível.

O requerimento do BPC é direcionado para o INSS — autarquia que operacionaliza o benefício assistencial (Brasil, 1993). E, em casos de idosos ou pessoas com deficiência institucionalizados no atendimento de alta complexidade, também é direito requerer o BPC, articulando-se com a proteção social básica e especial do SUAS. O seu financiamento é de responsabilidade do Governo Federal, com recursos do Fundo Nacional de Assistência Social.

Os benefícios eventuais, previstos no Art. 22 da LOAS, são provisões de caráter temporário, em casos de: nascimento, morte, situações de vulnerabilidades temporárias e calamidade pública. A concessão, o valor e os critérios de acesso são definidos em esfera

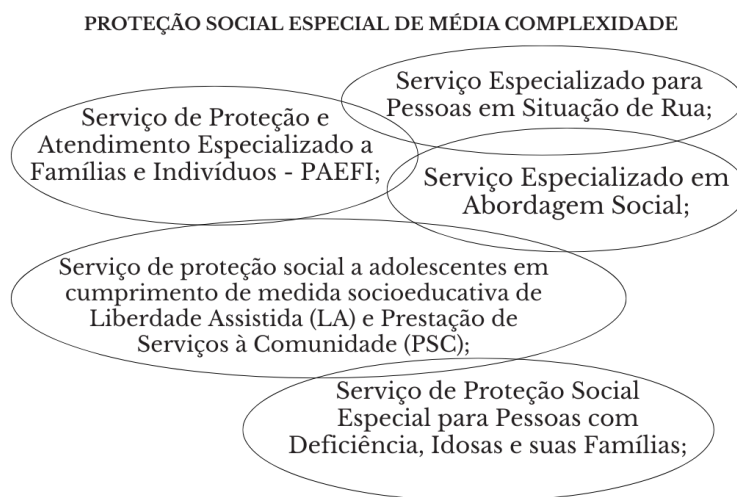
³³ Para informações detalhadas sobre os serviços ver p. 11 de Brasil, 2014b.

municipal (Brasil, 2011a). Os benefícios eventuais são definidos como competência do município, com cofinanciamento do governo estadual.

Nos casos que envolvem violações de direitos, o atendimento é realizado pela PSE. Este nível de proteção oferece serviços e programas voltados para atender pessoas e famílias que se encontram em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, como a ocorrência de violências, abandono, trabalho infantil, prática de ato infracional, entre outras. São situações mais graves e complexas que exigem suporte especializado (Brasil, 2004).

A PSE organiza-se em dois níveis: **alta** e **média** complexidade. A média complexidade (Figura 3) atende famílias e indivíduos com direitos violados, com vínculos familiares e comunitários fragilizados, mas ainda não rompidos (Brasil, 2004).

Figura 3 - Serviços da proteção social de média complexidade conforme Tipificação Nacional (2014b)³⁴.



Fonte: Autora, 2025.

A alta complexidade (Figura 4) oferece proteção integral, incluindo moradia, alimentação e outros serviços, quando os vínculos familiares e comunitários foram rompidos. O trabalho é desenvolvido para aqueles que se encontram em situação de ameaça e que necessitam ser retirados de seu núcleo familiar ou comunitário (Brasil, 2004).

³⁴ Para informações detalhadas sobre os serviços ver p. 28 de Brasil, 2014b.

Figura 4 - Serviços da proteção social de alta complexidade conforme Tipificação Nacional (2014b)³⁵.



Fonte: Autora, 2025.

Além da rede pública, há também as entidades de assistência social. Conforme previsto no Art. 3º da LOAS atualizada (Brasil, 2011a), as entidades e organizações de assistência social podem ser aquelas que prestam atendimento, assessoramento e ações de defesa e garantia de direitos, sendo inscritas nos conselhos municipais.

Nesse contexto, a gestão do SUAS se ancora em três instrumentos essenciais: Conselho, Plano e Fundo de Assistência Social, os quais respondem diretamente à LOAS (Brasil, 1993), em seu Art. 30:

Art. 30. É condição para os repasses, aos Municípios, aos Estados e ao Distrito Federal, dos recursos de que trata esta lei, a efetiva instituição e funcionamento de:

- I - Conselho de Assistência Social, de composição paritária entre governo e sociedade civil;
- II - Fundo de Assistência Social, com orientação e controle dos respectivos Conselhos de Assistência Social;
- III - Plano de Assistência Social.

Essa condição se explica pelo fato de que o SUAS é o sistema público que organiza como a política de assistência social será executada. Enquanto política pública, é necessário que haja recurso. No caso do SUAS, esse recurso vem do cofinanciamento tripartite: União, estados e municípios. Sem recursos, a política pública não acontece. A sua utilização prevê a

³⁵ Para informações detalhadas sobre os serviços ver p. 43 de Brasil, 2014b.

prestação de contas, de maneira transparente, conforme previsto no Art. 37 da CF/88³⁶, e também fiscalizada por instâncias de controle.

O município, enquanto coração³⁷ do SUAS, alimenta sistemas de informação, como o Registro Mensal de Atendimento - RMA, que demonstram o objetivo da política sendo atingido e respondem ao critério de transparência. Para que o recurso chegue ao município, é necessária a previsão orçamentária das ações executadas em cada esfera que justifique o recebimento do repasse. Para isso, deve haver um Plano no qual as ações sejam estrategicamente planejadas e o Fundo onde o recurso vai chegar, sendo instituído nos três níveis de governo (FNAS, FEAS e FMAS), tendo como função viabilizar o cofinanciamento da política (Queiroz, 2022).

O Conselho exerce funções deliberativas e fiscalizadoras³⁸, acompanhando inclusive o repasse às entidades de assistência social (Brasil, 2013a). O Plano orienta o planejamento da política, articulando-se por meio dos Planos Decenais a nível federal, do Plano Estadual e do Plano Municipal, que acompanham o Plano Plurianual (PPA), a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e a Lei Orçamentária (LOA) (Brasil, 2013a). O recurso da assistência social deve estar previsto nos instrumentos de planejamento e no orçamento público³⁹.

Portanto, o recurso destinado à política de assistência social deve estar previsto no PPA, na LDO e na LOA em todas as esferas de governo. Sem a previsão nesses instrumentos, não há garantia legal de financiamento para os serviços, benefícios e ações do SUAS. O PPA é previsto no § 1º do Art. 165 da CF/88 como um instrumento obrigatório para o orçamento público, pois é nele que serão estabelecidas, de forma regionalizada, diretrizes, objetivos e metas (Brasil, 1988). Na CF/88, a LDO (§2º - Art. 165) orientará a elaboração orçamentária, compreendendo as prioridades e metas estabelecidas no PPA, e a LOA (§ 5º - Art. 165) ficará responsável quanto ao orçamento fiscal (Brasil, 1988). O orçamento da Seguridade Social será financiado por toda a sociedade, mediante os recursos advindos da União, estados e municípios e das contribuições sociais (Brasil, Art. 195, 1988).

³⁶ “Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, **publicidade** e eficiência [...]” (Brasil, 1988, grifo nosso).

³⁷ O uso da analogia com o coração refere-se a ideia de que o município é um espaço vital, onde pulsa as demandas de proteção assistencial.

³⁸ Quem repassa e responde pelo recurso é o gestor, o Conselho aprova, fiscaliza e delibera.

³⁹ “Para executar recursos da assistência social, os municípios devem planejar o seu uso, inserindo-os nos instrumentos orçamentários. Se o município não inserir as ações de assistência social no orçamento público, não será possível utilizar os recursos. Consequentemente, a prestação dos serviços socioassistenciais será comprometida (Brasil, 2013a)”.

Diante do exposto, observa-se que o SUAS representa a consolidação da assistência social enquanto política pública de Estado, organizada de forma descentralizada, participativa e não contributiva. Sua estrutura revela uma gestão complexa, que envolve arranjos intergovernamentais, instrumentos de planejamento, cofinanciamento tripartite e instâncias de controle social e pactuação. Os serviços da proteção social básica e especial, ancorados nos equipamentos públicos e articulados com as entidades da rede socioassistencial, materializam o direito no território e garantem respostas às vulnerabilidades sociais.

Ademais, a centralidade no CadÚnico, enquanto ferramenta de identificação e sistematização de informações sobre as famílias em situação de vulnerabilidade, reafirma a dimensão estratégica da gestão da informação no SUAS. Ao articular princípios constitucionais, instrumentos legais e mecanismos de participação, a política de assistência social se reafirma como direito do cidadão e dever do Estado.

2.3 SAGI - A INCORPORAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO SUAS

Equivale dizer que a informação e sua gestão, por meio de ferramentas tecnológicas, é concebida como uma mediação **lógica** e **indispensável** na ação decisória e, portanto, estratégica no contexto da política. Reconhece-se, assim, as novas e amplas possibilidades de conjugação da Tecnologia da Informação com o campo da gestão pública o que aponta, decididamente, para a implantação do direito social e do seu reconhecimento como dever do estado. (Tapajós, 2007, p. 72, grifo nosso).

O SUAS é instituído como modelo organizativo da política de assistência social, conforme previsto na PNAS e na LOAS. Esse modelo representa a estruturação de uma política nacional descentralizada e participativa, reunindo princípios, diretrizes e responsabilidades entre os entes federados. Considerando a complexidade do SUAS, a oferta de serviços e benefícios, a articulação da rede de proteção pública com as OSCs e o financiamento público por meio de transferências fundo a fundo, a PNAS (2004) reconheceu a necessidade de sistemas de informação para subsidiar o processo de gestão:

A formulação e a implantação de um sistema de monitoramento e avaliação e um sistema de informação em assistência social são providências urgentes e ferramentas essenciais a serem desencadeadas para a consolidação da Política Nacional de Assistência Social e para a implementação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS (Brasil, 2004, p. 55).

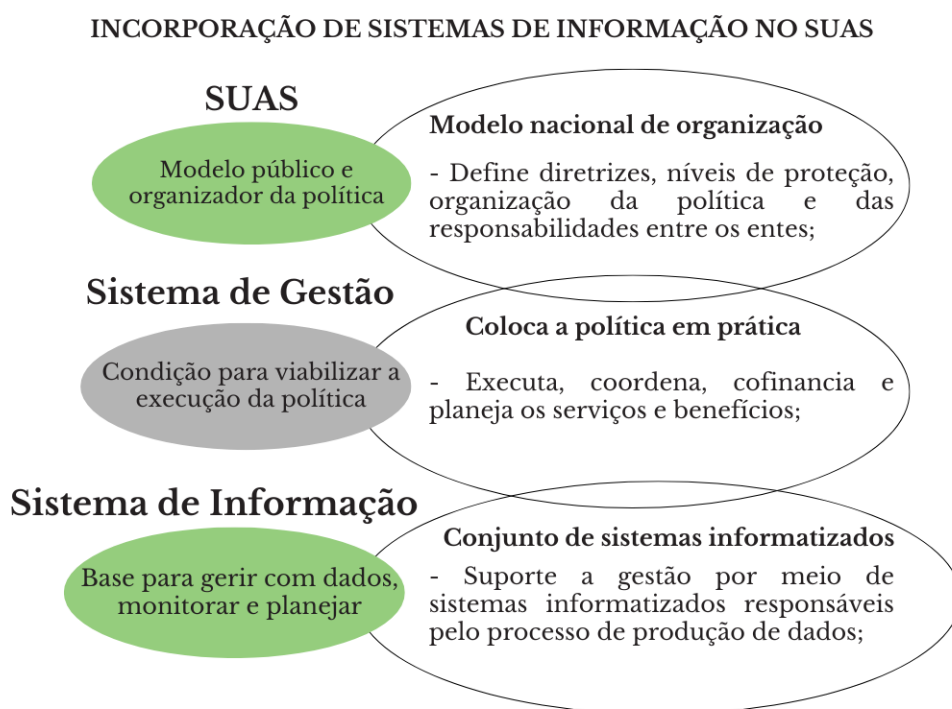
No SUAS, a sua gestão depende diretamente de informações para subsidiar decisões estratégicas, abrangendo todos os entes federados. A presença de um sistema de gestão constitui condição para viabilizar a execução da política, considerando a sua estrutura, a gestão compartilhada, o cofinanciamento tripartite e a regulamentação do trabalho. Um

sistema de informação é a base para gerir, monitorar e planejar a partir de dados, construindo indicadores sobre a atuação do SUAS no território.

Seguindo a necessidade de gestão da informação prevista na PNAS, a NOB/SUAS 2012 institui a informação como ferramenta imprescindível para uma gestão baseada em evidências, orientando a organização do SUAS, o planejamento e a tomada de decisões. Dessa forma, a gestão da informação consolidou-se como pilar central (Brasil, 2012).

Como destacado por Tapajós (2009, p. 305), a gestão da informação se fundamenta no processamento de dados oriundos de múltiplas fontes, por meio de aparatos tecnológicos, de modo a gerar informações relevantes e úteis para a gestão em tempo hábil. Assim, no interior do sistema de gestão, inserem-se os sistemas de informação, que consistem em ferramentas tecnológicas voltadas à coleta, ao armazenamento e à análise de dados (Figura 5).

Figura 5 - Diagrama explicativo da incorporação de sistemas de informação no SUAS (NOB/SUAS, 2012).



Fonte: Autora, 2025.

No âmbito da gestão do SUAS, em 2005 foi criada a Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), responsável pela gestão da informação da política de assistência social, desenvolvendo ferramentas tecnológicas. Como resposta a esse movimento, institui-se o Sistema Nacional de Informação do Sistema Único de Assistência Social - Rede SUAS (Brasil, 2012). O contexto de criação da SAGI acompanha o movimento iniciado na década de 2000, marcado pelo uso das TICs na administração dos serviços do Estado.

Seu surgimento foi possível graças ao estágio de desenvolvimento tecnológico do período. Sob a diretriz do Governo Eletrônico⁴⁰, a assistência social incorporou ferramentas digitais ao processo de gestão do SUAS:

O foco principal das ações da SAGI ao longo de sua institucionalização foi a produção de informação sistematizada e baseada em evidências sobre programas, políticas, equipamentos e serviços; elaboração de insumos para o aprimoramento da gestão e do desenho dos programas que visem melhorar seu desempenho de um modo geral; e prover o processo de planejamento e a tomada de decisão com fontes variadas para diferentes atores envolvidos com a política de desenvolvimento social (Ferrarezi; Jannuzzi; Montagner, 2015, p. 48).

A gestão da informação, conforme o Art. 95 da NOB/SUAS 2012, deve ser realizada por meio da utilização de ferramentas tecnológicas integradas à Rede SUAS, evidenciando o potencial das TICs nesse processo. Assim, a gestão da informação torna-se ferramenta indispensável para planejar e acompanhar as ações da política de assistência social (Art. 97, NOB/SUAS 2012), cabendo à Rede SUAS a sua operacionalização:

A Rede é um sistema de informação resultante da integração de vários instrumentos de produção, recebimento, armazenamento e transmissão de dados e informação com escopos diferenciados no arcabouço da gestão para o controle social e financiamento da política (Tapajós, 2009, p. 306-307).

Conforme Júnior *et al.* (2007, p. 89), os aplicativos da Rede SUAS foram desenvolvidos e adequados para atender aos fluxos e procedimentos do SUAS, oferecendo suporte à gestão, ao monitoramento e à avaliação:

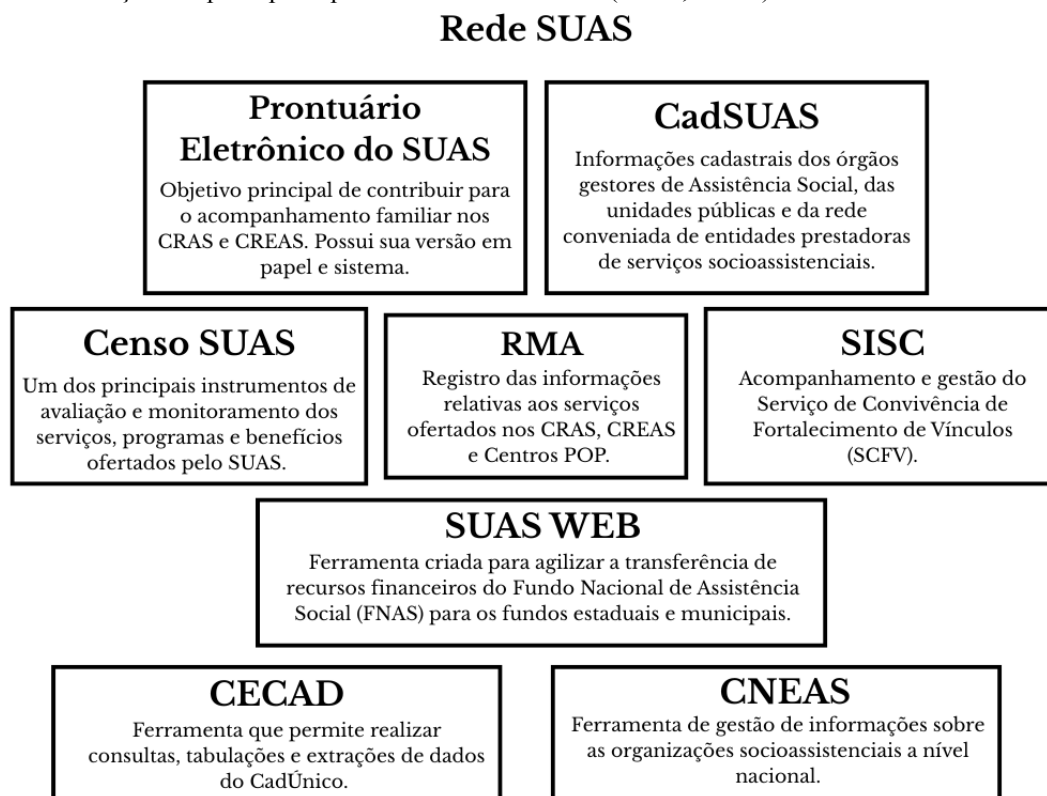
[...] a Rede SUAS foi estabelecida em conformidade com pressupostos e com as 'regras de negócio' da política de Assistência Social. É desenvolvida obedecendo à escala dos processos que cercam a realização da política em todo o território nacional. O sistema permite que a gestão da informação se realize empregando meios para compor a associação entre os compromissos firmados e normas empregadas para a realização dos projetos/programas/serviços/benefícios e as Tecnologias de Informação. É possível afirmar que a incorporação (e a sedimentação) deste campo de gestão da informação para a área da assistência social é constitucional ao SUAS e se traduz em uma das maiores inovações na área da gestão de políticas públicas (Júnior *et al.*, 2007, p. 88).

Os principais aplicativos da Rede SUAS são: Cadastro Nacional do Sistema Único da Assistência Social - CadSUAS, Prontuário Eletrônico do SUAS, Cadastro Nacional de Entidades da Assistência Social - CNEAS, Registro Mensal de Atendimentos - RMA, SISC - gestão do SCFV, Censo SUAS, CECAD vinculado ao CadÚnico, SUASWEB, entre outros⁴¹.

⁴⁰ Ver item 1.2 deste trabalho.

⁴¹ Como o SAA - Sistema de Autenticação e Autorização de Usuários, BPC na Escola, Carteira do Idoso, SIS Acessuas, SIS Diligência, SIMA Capacitação, SIMPETI.

Figura 6 - Descrição dos principais aplicativos da Rede SUAS (Brasil, 2014b).



Fonte: Autora, 2025.

Diante da discussão realizada, compreende-se que a criação da Rede SUAS foi uma inovação e representou um avanço importante para a política, ainda que, como observa Tapajós (2009, p. 307), seu processo tenha ocorrido de forma mais lenta em comparação com as outras políticas públicas da Seguridade Social. Assim, considerando o papel e complexidade da gestão da assistência social, a utilização das TICs revela-se imprescindível.

2.3.1 A Vigilância Socioassistencial e a gestão da informação no SUAS

A informação registrada tem que ter sentido e utilidade para quem registra [...] A efetiva materialização da Vigilância Socioassistencial, no sentido que lhe atribui a PNAS, ocorre quando a gestão, o planejamento e execução dos serviços são orientados por uma perspectiva de produção e utilização de informações objetivas acerca da realidade social [...] (Brasil, 2014b, p. 23).

A partir do panorama de incorporação das TICs e dos sistemas de informação no SUAS, a gestão da informação passa a ser uma competência da vigilância socioassistencial. Conforme previsto na NOB/SUAS 2012, a alimentação dos aplicativos da Rede SUAS é realizada pela vigilância socioassistencial (Art. 90), que, além de ser uma das funções da política de assistência social, exerce um papel estratégico na gestão da informação “[...] realizada por intermédio da produção, sistematização, análise e disseminação de informações territorializadas” (Art. 87).

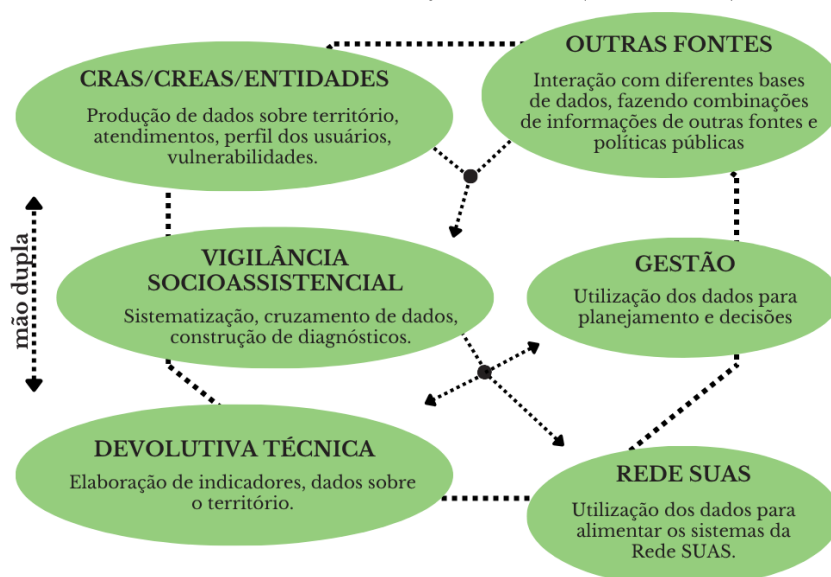
Assim, a vigilância socioassistencial deve estar estruturada nos entes federativos, desenvolvendo estudos, planos e diagnósticos que contribuam para os níveis de proteção social básica e especial nos territórios. Além de fundamentar o planejamento, formulação e execução de ações por parte da gestão, cabe-lhe produzir e analisar “[...] informações sobre o financiamento; sobre o tipo, volume, localização e qualidade das ofertas; bem como das condições de acesso aos serviços, benefícios, programas e projetos” (Brasil, 2014b).

Trata-se de interagir com bases de dados, fazer combinações de dados e informações, e desenvolver análises de dinâmicas e demandas que caracterizam a realidade cotidiana da gestão [...] Importante destacar que esta interação deve alcançar as demais áreas de política pública cujos serviços também estão presentes no território, como os serviços de saúde, educação, direitos humanos [...] os sistemas e bases de dados ou estatísticas organizadas sobre a atuação dessas políticas são essenciais para aprofundar o conhecimento (Silveira, 2024, p. 23).

Para além de subsidiar as decisões da gestão, o papel desenvolvido pela vigilância socioassistencial complementa uma das funções desempenhadas nos CRAS: a gestão de território (Brasil, 2004). Como atribuição dos/as coordenadores/as de CRAS, a gestão visa justamente a articulação da rede socioassistencial, articulação intersetorial e busca ativa.

Nesse sentido, Silveira (2024, p. 31) denomina esse movimento como “mão dupla”, como um processo de retroalimentação de dados (ver Figura 7). Os dados provenientes do território chegam à vigilância socioassistencial, transformam-se em informação — no âmbito da gestão da informação — e posteriormente retornam às unidades, que se tornam consumidoras dessas informações:

Figura 7 - Vigilância socioassistencial na Gestão da Informação no SUAS (Brasil, 2014b).



Fonte: Autora, 2025.

A “mão dupla” confere sentido aos dados, tornando a informação útil para a gestão:

E qual é a lógica dessa mão dupla? O registro de dado tem que ter sentido e utilidade para quem registra e para quem a processa como informação, ou seja, é a concretude da vigilância socioassistencial, quando a gestão, o planejamento e execução dos serviços são orientados por uma perspectiva de produção e utilização de informações (Silveira, 2024, p. 31, grifo nosso).

Conforme propõe Tapajós (2006, p. 07), os dados representam os fatos na sua originalidade, enquanto a informação corresponde à sua representação. É essencial que, para além dos aparatos tecnológicos, as informações sejam utilizadas com propósito, assumindo uma finalidade social e política, de modo a produzir resultados concretos.

Em síntese da discussão, a vigilância socioassistencial assume papel estratégico na gestão da informação do SUAS ao transformar dados em indicadores para o planejamento, execução e avaliação da política. Sua atuação vai além do simples registro, articulando bases de dados territoriais e intersetoriais para produzir análises que orientam a gestão e qualificam a oferta de serviços. O processo de “mão dupla” entre o território e gestão reforça que o dado só ganha sentido quando retorna em forma de informação útil, assegurando a efetividade das ações e o fortalecimento do princípio da proteção social. Assim, a vigilância se consolida como eixo fundamental para uma gestão orientada por evidências, articulada ao território.

2.4 A PACTUAÇÃO INTERGOVERNAMENTAL E A REDE SUAS

Sob a ótica das relações intergovernamentais, a operacionalização da política deve ocorrer por meio de um sistema de decisões políticas, de natureza conjunta, direcionado para agregar e incorporar interesses ou necessidades de cada ente federado nas decisões gerais (Queiroz, 2022, p. 131).

A pactuação intergovernamental no SUAS é um dos pilares que responde aos princípios da descentralização e da pactuação, previstos na LOAS e também na PNAS. A gestão descentralizada pressupõe a corresponsabilidade dos entes — União, estados e municípios — por meio de um arranjo intergovernamental que fundamenta-se no federalismo cooperativo, conforme discutido por Queiroz (2022)⁴². Esse compartilhamento de responsabilidades é o que viabiliza a efetividade da política em todos os níveis de governo.

Os espaços de pactuação intergovernamental são acordos estabelecidos entre os entes federativos envolvidos por meio de consensos para a operacionalização e o aprimoramento do SUAS (Art. 133, NOB/SUAS 2012). Os espaços de pactuação são formados pelas instâncias

⁴² “Considerando que o federalismo envolve, na sua essência, a divisão de poder entre os níveis de governo, é possível apreender que o caráter cooperativo demanda a previsão constitucional ou legal de responsabilidades executórias compartilhadas ou competências concorrentes e também as inteirações construídas pelos atores sociais na execução das competências compartilhadas” (Queiroz, 2022, p. 72).

de negociação e pactuação entre gestores quanto aos aspectos operacionais do SUAS, sendo a Comissão Intergestores Tripartite (CIT) e Comissões Intergestores Bipartite (CIB).

A **CIT** é integrada pela: I - União, representada pelo Órgão Gestor Federal da política de assistência social; II - Estados e Distrito Federal, representados pelo Fórum Nacional de Secretários(as) de Estado de Assistência Social - FONSEAS; III - Municípios, representados pelo Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social - CONGEMAS. A **CIB** é integrada pelo: I - Estado, representado pelo Órgão Gestor Estadual da política de assistência social; II - Municípios, representados pelo Colegiado Estadual de Gestores Municipais de Assistência Social - COEGEMAS (Art. 129 e 130, NOB/SUAS 2012).

Conforme trata a NOB/SUAS 2012, essa relação intergovernamental está relacionada ao compartilhamento de responsabilidades e competência entre os entes federados na gestão, cofinanciamento, regulação e execução da política de assistência social (Brasil, 2012). A relação intergovernamental dentro da Rede SUAS segue a mesma lógica de que a sua existência e operacionalização devem ser a partir da gestão compartilhada, uma vez que a consolidação de um sistema nacional exige a cooperação dos três entes federados.

A NOB/SUAS 2012, em seu Art. 12, estrutura as responsabilidades comuns à União, estados e municípios quanto à gestão de informação:

XXVII - **implantar sistema de informação**, acompanhamento, monitoramento e avaliação para promover o aprimoramento, qualificação e integração contínuos dos serviços da rede socioassistencial, conforme Pacto de Aprimoramento do SUAS e Plano de Assistência Social;

XXVIII - **manter atualizado** o conjunto de aplicativos do Sistema de Informação do Sistema Único de Assistência Social - Rede SUAS (Brasil, 2012, grifo nosso).

A relação intergovernamental propicia que cada ente tenha responsabilidades, inclusive na gestão da informação. Enquanto responsabilidades relativas da União, perante a NOB/SUAS 2012, destaca-se a organização da Rede SUAS, mantendo a coleta, o armazenamento e o processamento de dados e informações nacionais relativas ao SUAS. O desenvolvimento e manutenção dos sistemas nacionais é de responsabilidade da União (Art. 98, §1º). Assim, a União, por meio do MDS, é responsável pelo desenvolvimento, coordenação e atualização dos sistemas nacionais (Prontuário Eletrônico, RMA, etc.).

Os estados, constitucionalmente (Art. 25, CF/88) desempenham competências residuais e, na política de assistência social, conforme a NOB/SUAS 2012, o estado tem o papel de apoio técnico aos municípios, a organização de um sistema estadual de informação do SUAS, bem como responsabilidade de sistematizar as informações a nível estadual correspondente à política de assistência social (Art. 98, §2º).

Os municípios são a chave para a obtenção de informações, sendo os responsáveis pela alimentação contínua e qualificada dos dados. Além de desenvolver e manter os sistemas locais de informação, deve compatibilizar os sistemas em parceria com a União e estado. Propondo uma padronização de protocolos e registros da informação no âmbito do SUAS a nível local, garantindo que essas informações produzidas possam subsidiar o monitoramento e a avaliação da rede socioassistencial (Art. 98, §3º).

Perante o exposto, a pactuação intergovernamental constitui pilar da gestão descentralizada no SUAS, sustentando o federalismo cooperativo e a corresponsabilidade entre União, estados e municípios. Por meio das instâncias de negociação, CIT e CIB, são estabelecidos pactos que orientam a execução da assistência social em todo o território nacional. No âmbito da Rede SUAS, essa pactuação se traduz na gestão compartilhada da informação: cabe à União desenvolver e manter os sistemas, aos estados prestar apoio técnico e aos municípios realizar o registro contínuo e qualificado das informações. Assim, a integração entre os níveis de governo assegura o monitoramento, a avaliação e o aprimoramento da política, consolidando o SUAS como um sistema nacional de proteção.

CAPÍTULO 3 - A GESTÃO DO SUAS NO MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

A especificidade do município de Ponta Grossa, como polo de atração da população dos municípios vizinhos em busca de trabalho e de serviços médicos e assistenciais, coloca desafios [...] a gestão da Política de Assistência Social em Ponta Grossa também se depara com o desafio de superar a tradicional concepção de “ajuda” que fez parte do desenvolvimento da rede de entidades assistenciais de caráter beneficente e filantrópico do município (Lucia Cortes da, Costa, 2003, p. 62).

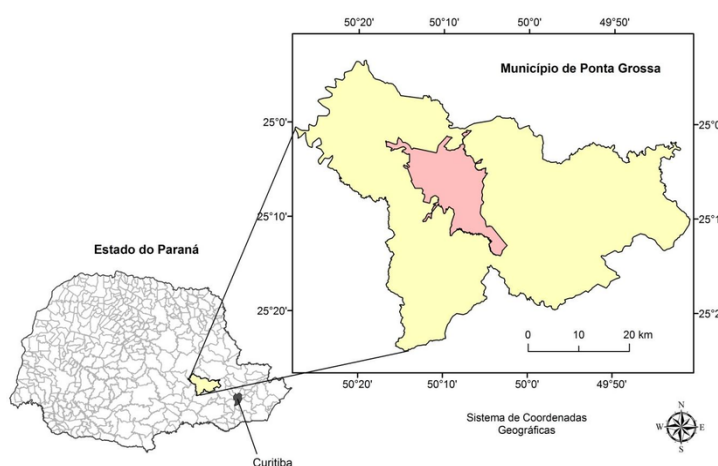
Esse capítulo analisa a gestão da política da assistência social em Ponta Grossa, partindo de um perfil do município em seus aspectos populacionais, sociais e econômicos. Em seguida, discute-se a regulamentação e institucionalização do SUAS, destacando o papel da Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa (FASPG) como órgão gestor. A partir de dados da rede socioassistencial, apresentam-se os níveis de proteção e os serviços prestados, tanto na rede pública (CRAS e CREAS) quanto pelas entidades filantrópicas (OSCs), situando a atuação do Departamento de Gestão do SUAS (DGSUAS) nesse contexto.

3.1 O PERFIL DO MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

Ponta Grossa é uma cidade nascida e criada à beira da estrada [...] entroncamento rodoviário e ferroviário [...] de entreposto comercial, de foco de irradiação industrial e cultural [...] desde o princípio do Brasil, o terreno dos Campos Gerais [...] foi propício à passagem de caravanas, das bandeiras, das tropas de carroções, dos trilhos da estrada de ferro, da fita negra de asfalto [...] e Ponta Grossa tornou-se a encruzilhada de todos esses caminhos (Wanke, 1964, p.77 *apud* Petuba, 2023, p.02).

O município de Ponta Grossa, fundado em 15 de setembro de 1823, é a quarta cidade mais populosa do Paraná e a oitava em termos de extensão territorial, conhecida como “Princesa dos Campos”. Destaca-se como importante entroncamento rodoviário, localizado a 117 km da capital, Curitiba, fazendo limite com os municípios de Campo Largo, Carambeí, Ipiranga, Palmeira, Teixeira Soares e Tibagi (IBGE, 2022).

Figura 8 - Localização do município e área urbana de Ponta Grossa – PR.



Fonte: Nascimento, 2011.

Do ponto de vista populacional, conforme o Censo demográfico de 2022, o município conta com 358.371 habitantes, sendo 173.582 do sexo masculino e 184.789 do sexo feminino, apresentando densidade demográfica de 174 hab./por km² em uma área territorial de 2.053,265km² (IBGE, 2022). Segundo Stege (2024, p. 11), há uma predominância histórica do gênero feminino. Em termos de cor/raça, a população é majoritariamente branca. Quanto à faixa etária, o município tem um perfil jovem adulto: 55,84% da população têm entre 20 e 59 anos.

O Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) é considerado alto, com índice de 0,763 (Censo 2010). Há concentração da população na área urbana do município, correspondendo a 98% do total (Stege, 2024, p. 14-30). Do ponto de vista econômico, Ponta Grossa é o maior polo industrial do interior do estado e o principal gerador de empregos e renda dos Campos Gerais. O município apresenta crescimento do Produto Interno Bruto (PIB), com destaque para a indústria na economia local (Stege, 2024, p. 14).

Ponta Grossa se configura como município de grande porte⁴³, com estrutura urbana consolidada e importante participação econômica regional, sobretudo na indústria local. Com população estimada para 2025 de 375.632 habitantes e alta taxa de urbanização (98%), identifica-se uma concentração de demandas socioassistenciais nos territórios urbanos. O crescimento populacional — de 311.611 habitantes em 2010 para 358.371 habitantes em 2022 — e a expansão urbana exigem maior planejamento de infraestrutura urbana, bem como políticas públicas capazes de acompanhar o ritmo das transformações territoriais e sociais.

Apesar do crescimento econômico recente (Stege, 2024), persistem as desigualdades sociais, conforme os dados do CadÚnico (Brasil, 2025f) há parte da população em situação de vulnerabilidades socioeconômicas:

Conforme o Relatório de Informações (RI) da SAGI⁴⁴ (Brasil, 2025f), o município possui 124.029 pessoas cadastradas no CadÚnico, o que corresponde a 34,61% da população. Deste total, são 52.011 famílias cadastradas: 16.031 em situação de pobreza, 12.248 em situação de baixa renda e 23.732 famílias com renda per capita acima de um salário-mínimo. Em relação às pessoas, 40.807 estão em situação de pobreza e 36.447 em situação de baixa renda.

No PBF são 47.538 beneficiários; no BPC 7.152, sendo 3.845 pessoas com deficiência e 3.307 idosos. Quanto aos grupos populacionais específicos, o município registra a presença

⁴³ Conforme a PNAS, entende-se por municípios de grande porte aqueles cuja população é de 101.000 habitantes até 900.000 habitantes (Brasil, 2004).

⁴⁴ Os dados apresentados fazem referência ao mês de junho de 2025.

de: quilombolas, ciganos, indígenas, pessoas em situação de rua, coletores de material reciclável, entre outros (Brasil, 2025f).

Tabela 1 - Dados percentuais da população cadastrada no CadÚnico em relação à população total do município⁴⁵

Indicador	Quantidade	% em relação à população total
População total do município	358.371	100%
População total cadastrada no CadÚnico	124.029	34,61%

Fonte: SAGI (Brasil, 2025f). **Organização:** Autora, 2025.

Conforme apresentado na Tabela 1, os dados demonstram que a vulnerabilidade atinge uma parte expressiva da população: do número total de habitantes no município, cerca de 34,61% da população é cadastrada no CadÚnico, representando cerca de um terço da população. Contudo, é preciso considerar que o cadastro é utilizado como requisito de acesso a diversos programas sociais, o que amplia sua cobertura. Mesmo assim, conforme a Tabela 2, dentro da população total do município, 11,39% das pessoas encontram-se em situação de pobreza e 10,17% em situação de baixa renda.

Tabela 2 - Dados percentuais das pessoas em situação de pobreza em relação à população total do município.

Indicador	Quantidade	% em relação à população total
Pessoas em situação de pobreza	40.807	11,39%
Pessoas em situação de baixa renda	36.447	10,17%

Fonte: SAGI (Brasil, 2025f). **Organização:** Autora, 2025.

Com relação às famílias, conforme a Tabela 3, são 52.011 famílias cadastradas no CadÚnico, das quais 16.031 estão em situação de pobreza.

Tabela 3 - Dados percentuais das famílias cadastradas no CadÚnico.

Indicador	Quantidade
Famílias cadastradas no CadÚnico	52.011
Famílias em situação de pobreza	16.031
Famílias em situação de baixa renda	12.248

Fonte: SAGI (Brasil, 2025f). **Organização:** Autora, 2025.

Quando olhamos para o universo de pessoas cadastradas no CadÚnico, conforme a Tabela 4, o percentual de pessoas em situação de pobreza sobe para 32,90%. Além do número de beneficiários do PBF, que em relação aos cadastros do CadÚnico é de 38,33%, seguido do BPC com 5,77%.

⁴⁵ Todos os dados tabelados (Tabela 1, 2, 3 e 4) foram extraídos do banco de informações do RI de Ponta Grossa (Brasil, 2025f). A autora utilizou a ferramenta Google Planilhas para organizar e analisar os dados populacionais e socioeconômicos. Sendo aplicadas fórmulas de cálculo percentual para demonstrar a proporção de pessoas em diferentes situações de vulnerabilidade social em relação ao total da população residente no município.

Tabela 4 - Pessoas em situação de pobreza, beneficiários do PBF e BPC em relação aos cadastros do CadÚnico.

Indicador	Quantidade	% em relação ao CadÚnico
Pessoas em situação de pobreza	40.807	32,90%
Pessoas beneficiadas do Bolsa Família	47.538	38,33%
Beneficiários do BPC (total)	7.152	5,77%

Fonte: SAGI (Brasil, 2025f). **Organização:** Autora, 2025.

Da população total do município, 11,39% encontra-se em situação de pobreza. Dentro dos cadastros do CadÚnico, 32,90% estão em situação de pobreza. Quanto ao PBF e BPC (Tabela 5) em relação a população total do município, 13,27% é beneficiário do PBF e 2,00% do BPC.

Tabela 5 - Dados percentuais dos beneficiários do PBF e do BPC em relação à população total do município.

Indicador	Quantidade	% em relação à população total
Beneficiários do Bolsa Família	47.538	13,27%
Beneficiários do BPC (total)	7.152	2,00%
Pessoas com deficiência (BPC)	3.845	1,07%
Idosos (BPC)	3.307	0,92%

Fonte: SAGI (Brasil, 2025f). **Organização:** Autora, 2025.

Os dados do CadÚnico revelam que a vulnerabilidade social em Ponta Grossa é um fenômeno significativo, atingindo parcela expressiva da população. Embora o município possua um alto IDHM e forte urbanização, cerca de um terço da população encontra-se cadastrada no CadÚnico, com 11,39% em situação de pobreza e 10,17% em baixa renda.

O objetivo de trazer o perfil do município de Ponta Grossa foi para dimensionar a complexidade da tarefa da gestão⁴⁶, que deve acompanhar as famílias em situação de vulnerabilidade, os beneficiários do BPC e as demandas relacionadas aos benefícios eventuais. No âmbito da assistência social, a vigilância socioassistencial desempenha papel estratégico ao utilizar os dados do CadÚnico para territorializar as demandas, identificar situações de vulnerabilidade e necessidades específicas de cada território.

Os dados evidenciam que há demanda de proteção para o SUAS, impondo à gestão municipal o desafio de articular informações e implementar estratégias territorializadas e intersetoriais que considerem a diversidade de demandas e a extensão territorial, garantindo que o atendimento socioassistencial seja efetivo no enfrentamento das desigualdades

⁴⁶ A política de assistência social deve acompanhar também situações de violência e violação de direitos nos territórios.

reveladas. Observa-se a necessidade de políticas públicas que assegurem o acesso a direitos sociais com impactos na redução das desigualdades socioeconômicas.

3.2 A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM PONTA GROSSA E A FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FASPG

A Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa tem por finalidade a execução e gestão da Política Municipal de Assistência Social, integrante da seguridade social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades sociais locais (Ponta Grossa, Art. 3º, 2017).

Para contextualizar a política de assistência social no município de Ponta Grossa, utilizou-se o estudo de Lucia Cortes da, Costa (2003), que, embora no ano de 2025 complete 22 anos, ainda traz importantes reflexões para pensar a assistência social no município.

A trajetória da assistência social em Ponta Grossa reflete as contradições históricas da política: institucionalização e formalização tardias — com aprovação da LOAS em 1993, a criação do SUAS em 2005 e a sua regulação apenas em 2011, pela Lei n.º 12.435 —, evidenciando um surgimento marcado por práticas assistencialistas e pela forte presença de entidades filantrópicas em substituição à atuação efetiva do Estado.

Historicamente, a execução da política de assistência social no município contou com a participação das OSCs, que compõem uma rede de entidades filantrópicas, evidenciando a lógica da parceria público-privada, marcada pelo repasse de recursos municipais para a execução de serviços socioassistenciais pelas entidades. Conforme aponta Lucia Cortes da, Costa (2003, p. 67), perdurou por algum tempo a ideia da assistência social como espaço de ajuda, mesmo tendo a regulamentação do direito à assistência social pela LOAS.

De acordo com Pianoski (2023, p. 51), os primeiros passos da “assistência social” em Ponta Grossa ocorreram em 1987, com a criação da Fundação Municipal PROAMOR de assistência ao menor (Lei n.º 4.036/87). Posteriormente, em 1991, foram criadas a Fundação Municipal de Promoção e Proteção às pessoas portadoras de deficiências de Ponta Grossa (Lei n.º 4.677/91) e a Fundação Municipal Dr. Arichernes Carlos Gobbo de Promoção ao Idoso de Ponta Grossa - FAPI (Lei n.º 4.536/91).

Em 1995 o município regulamenta, de fato, a política de assistência social criando o CMAS, o Fundo e a Secretaria Municipal de Assistência Social. Em 2002, havia 205 registros de entidades no CMAS que desenvolviam diversas ações sociais e iniciativas vinculadas à política de assistência social (Lucia Cortes da, Costa, 2003, p. 63)⁴⁷. Em 2005, é criada a

⁴⁷ E que em sua maioria, desenvolviam ações vinculadas a práticas de caridade.

Fundação Municipal PROAMOR de Assistência Social (Lei n.º 8416/05), responsável, à época, por:

[...] coordenar, fiscalizar e executar as políticas municipais de promoção social básica às pessoas portadoras de necessidades especiais, à criança, ao adolescente e ao idoso, conforme as diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único de Assistência Social - SUAS (Ponta Grossa, 2005).

Somente em 2017 foi criada a Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa (FASPG), por meio da Lei n.º. 13.010, de 30 de novembro de 2017. Trata-se da primeira lei a dispor sobre a organização do SUAS no município, estabelecendo a FASPG como órgão gestor da política (Art. 1º § 1º e 2º), sucessora da Fundação Municipal PROAMOR de Assistência Social e da Secretaria Municipal de Assistência Social (Ponta Grossa, 2017).

Conforme a Lei n.º 13.010/2017, a FASPG tem como objetivos:

- I - execução da Política Municipal de Assistência Social e gestão do SUAS - Sistema Único de Assistência Social no Município de Ponta Grossa, de acordo com as normativas estabelecidas pelas Leis Federais n.º 8.742/1993 e n.º 12.435/2011 que dispõem sobre a organização da Assistência Social, bem como a legislação municipal pertinente.
- II - prestar apoio técnico e financeiro às entidades socioassistenciais inscritas no Conselho Municipal de Assistência Social, mediante a formalização de termos de parceria, convênios e outros instrumentos congêneres, para a consecução da Política de Assistência Social, visando a garantia do atendimento às necessidades sociais locais.
- III - coordenar a implantação de cadastros da área social do Município, subsidiando a compatibilização e potencialização das ações e recursos existentes;
- IV - captação de recursos financeiros e materiais destinados ao atendimento de suas finalidades;
- V - incentivo à participação da comunidade no desenvolvimento das finalidades da Fundação, na intersetorialidade com outras políticas visando melhores condições de saúde, educação, alimentação, formação moral e profissionalizante, para garantia da assistência e da promoção social de seus usuários;
- VI - promoção da inclusão social dos seus usuários, buscando assegurar-lhes o pleno exercício da cidadania;
- VII - divulgação da legislação que regula seus objetivos, inclusive normas federais e estaduais, promovendo a ação dos órgãos competentes no sentido do cumprimento e aperfeiçoamento dos instrumentos normativos;
- VIII - promoção do avanço científico na área da assistência social, inclusive com a formação e capacitação dos profissionais e voluntários que atuam nas entidades de assistência social;
- IX - prestação de serviços gratuitos, permanentes e sem qualquer discriminação aos seus usuários;
- X - realização de repasse de recursos financeiros às entidades assistenciais vinculadas aos seus assistidos nos termos da legislação vigente;

A participação das entidades filantrópicas, previstas no Art. 3º da LOAS, não pode significar a retirada da responsabilidade do Estado na prestação de serviços assistenciais e na condução da política. Dessa forma, houve a necessidade do reordenamento das ofertas de

serviços, projetos e ações assistenciais, colocados pela NOB/SUAS e pela Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.

A Lei n.º 13.010/2017, Art. 1º, cria o “órgão responsável pela execução da política municipal de Assistência Social e pela gestão do Sistema Único de Assistência Social - SUAS no Município de Ponta Grossa”. A FASPG é definida como órgão gestor responsável pela execução da política municipal, com autonomia administrativa e financeira, atribuições específicas e estrutura organizada em Supervisão Técnica, Supervisão Financeira e Orçamentária, Departamento de Gestão do SUAS, Departamento de Proteção Social Básica (DPSB) e Departamento de Proteção Social Especial (DPSE) (Art. 7º, Ponta Grossa, 2017).

Do ponto de vista regulatório, o município contempla os elementos essenciais para a gestão, considerando que as secretarias devem abarcar as áreas fundamentais do SUAS: PSB, PSE (média e alta complexidade), Gestão do SUAS (gestão do trabalho, regulação do SUAS, vigilância socioassistencial), Gestão Financeira e Orçamentária e Gestão de Benefícios (Brasil, 2015, p. 25). Do ponto de vista financeiro, conforme informações do PMAS⁴⁸ (2022 - 2025), o Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS) integra a FASPG, sendo os recursos provenientes de fontes livres e vinculadas. As OSCs inscritas no CMAS podem receber financiamento via FMAS, mediante chamamento público (Ponta Grossa, 2022).

A regulamentação da assistência social em Ponta Grossa evidencia avanços no fortalecimento do SUAS, especialmente por meio da Lei n.º 13.010/2017, quando a FASPG passou a concentrar a execução da política, a gestão do SUAS, o financiamento por meio do FMAS e a articulação com as OSCs inscritas no CMAS, além de estruturar os departamentos. Esse desenho institucional consolida os elementos regulatórios previstos nacionalmente, alinhando a política municipal às diretrizes da LOAS, da PNAS e da NOB/SUAS.

3.2.1 O Departamento de Gestão do SUAS - DGSUAS

O Departamento de Gestão do SUAS é responsável pelas ações de aprimoramento da gestão da Política de Assistência Social, no âmbito da Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa – FASPG [...] O DGSUAS é responsável ainda pela alimentação dos aplicativos e programas do Sistema Rede SUAS do Governo Federal (Blog DGSUAS, [s/d]).

O DGSUAS é o departamento de gestão vinculado à FASPG, criado em 2017 pela lei n.º 13.010, concentrando as funções de planejamento, monitoramento e avaliação. O DGSUAS não realiza atendimentos diretos aos/às usuários/as, como os CRAS e CREAS, mas assume um papel estratégico ao garantir que a política seja executada em conformidade com a

⁴⁸ Plano Municipal de Assistência Social.

LOAS e NOB/SUAS 2012. Conforme definido no Blog do DGSUAS, o departamento é responsável por todo o planejamento, monitoramento e avaliação da política, cabendo-lhe a elaboração de relatórios, a sistematização de informações, o monitoramento das OSCs, entre outras funções, além da alimentação da Rede SUAS (RMA, CadSUAS, Censo SUAS).

Para cumprir suas atribuições, o DGSUAS é estruturado em quatro divisões: divisão de monitoramento (DM), divisão de vigilância socioassistencial (DVS), divisão de gestão do trabalho do SUAS (DGT) e divisão de regulação do SUAS (DRS). Em termos de recursos humanos, o departamento conta com uma supervisora e uma técnica em cada divisão, exceto a DVS, que possui duas técnicas.

Segundo a descrição no Blog DGSUAS, a DM tem como atribuição acompanhar a execução da política, produzindo, sistematizando e analisando informações sobre serviços, programas e projetos ofertados pela rede socioassistencial. A DVS é responsável pela produção e disseminação de informações territorializadas, apoiando o planejamento e execução dos serviços socioassistenciais. Trata-se da área de gestão da informação, encarregada de alimentar os sistemas federais e processar dados, visando à elaboração de indicadores para orientar a política. A DGT atua diretamente sobre as condições e a valorização dos trabalhadores do SUAS, seguindo as diretrizes da NOB-RH/SUAS. Já a DRS é responsável pela divulgação das normas e pela elaboração, em conjunto com as áreas de proteção social, dos atos regulamentares no âmbito municipal (Blog DGSUAS, [s/d]).

O DGSUAS desempenha um papel central na gestão do SUAS em Ponta Grossa, pois é nesse departamento que se organizam a lógica de financiamento, a gestão do trabalho, a vigilância socioassistencial e o acompanhamento das OSCs conveniadas, assegurando coerências com as normativas. Trata-se, portanto, de um setor essencial para o funcionamento da política no município.

3.3 O SUAS EM PONTA GROSSA: DADOS DA REDE SOCIOASSISTENCIAL

A assistência social conta com uma extensa rede de unidades governamentais e não-governamentais (pertencentes às organizações da sociedade civil) que realiza atendimentos para famílias, pessoas ou grupos de crianças, de jovens, de mulheres, idosos, pessoas com deficiência e outros públicos (Brasil, 2021b, p. 09).

O município de Ponta Grossa caracteriza-se como de grande porte, com gestão plena do SUAS⁴⁹ e uma rede socioassistencial complexa. Conforme a diretriz da LOAS, no Art. 5º,

⁴⁹ Conforme previsto na PNAS, o SUAS possui quatro tipos de gestão: municipal, estadual, distrital e federal. No âmbito municipal, existem três níveis de gestão — inicial, básica e plena. No nível pleno, o município assume integralmente a gestão das ações de Assistência Social (Brasil, 2004).

a região do bairro Neves, abrangida pelo CRAS 31 de Março e pelo CRAS Costa Rica, apresenta considerável índice de vulnerabilidade⁵¹. Segundo a vigilância socioassistencial, a abertura do CRAS Costa Rica no ano de 2024 “[...] foi um enorme avanço, ampliando os atendimentos em uma das regiões mais vulneráveis do município e com maior perspectiva de crescimento nos próximos anos” (Blog DGSUAS, 2025).

Ainda na **proteção social básica**, há a execução do SCFV **pelas OSCS**:

Quadro 1 - Serviços socioassistenciais da rede não governamental por nível de proteção social básica.

REDE NÃO GOVERNAMENTAL		
Proteção Social Básica		Serviço/Metas
1	Grupo Renascer de Apoio à População LGBT	SCFV pessoas idosas: 80 metas
2	Serviço de Obras Sociais – SOS	SCFV pessoas idosas: 70 metas
3	Associação de Amigos da Pessoa Idosa – AAPI	SCFV pessoas idosas: 60 metas
4	Instituto Educacional Duque de Caxias Duas unidades prestadoras	SCFV crianças e adolescentes (6 a 15 anos) - Unidade Aldeia da Criança David Federmann: 125 metas - Unidade Escola de Guardas Mirins Tenente Antônio João: 185 metas
5	Casa do Menor Irmãos Cavanis	SCFV crianças e adolescentes (6 a 17 anos): 250 metas
6	Instituto João XXIII	SCFV crianças e adolescentes de 6 a 17 anos: 100 metas
7	Associação Reviver de Assistência ao Portador do Vírus HIV	SCFV crianças e adolescentes (6 a 17 anos): 90 metas
8	ABASE – Casa do Piá	SCFV crianças e adolescentes (6 a 17 anos): 140 metas
9	Instituto Renovo – Sede Social Transformando Gerações	SCFV crianças e adolescentes (6 a 17 anos): 85 metas
10	Associação de Promoção à Menina – APAM	SCFV crianças e adolescentes (6 a 17 anos): 110 metas
11	Associação Beneficente Lua Nova	SCFV crianças e adolescentes (6 a 17 anos): 80 metas

Fonte: Blog DGSUAS (Ponta Grossa, 2025). **Organização:** Autora, 2025.

⁵¹ Esse território, não só demanda maior atenção como uma das regiões com maior índice de vulnerabilidade, como também é a região que tende a crescer no que diz respeito à habitação. Nos últimos anos houve um considerável aumento de conjuntos residenciais. Com base nos dados habitacionais da Prefeitura de Ponta Grossa, o Costa Rica é um dos maiores bairros com casas populares. Só no ano de 2015, foram entregues 1.127 casas pelo Programa Minha Casa Minha Vida. Dados disponíveis em: <https://habitacao.pontagrossa.pr.gov.br/programas-habitacionais/>.

Conforme o Quadro 1, ao total são 11 (onze) entidades conveniadas para execução do serviço para o público-alvo de idosos e crianças e adolescentes de 6 a 17 anos, conforme a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Brasil, 2014b). As OSCs possuem Termo de Colaboração com a FASPG, com metas financiadas com recursos próprios municipais oriundos do FMAS.

Na proteção social especial, os **serviços governamentais** do município são divididos em média complexidade com dois CREAS e um Centro POP. Na alta complexidade, com um Albergue, uma Casa de Acolhimento para mulheres vítimas de violência, um Abrigo Institucional Municipal de adolescentes, um Serviço de Família Acolhedora e Guarda Solidária. Já a **rede não governamental**, conforme o Quadro 2 e Quadro 3, tem um papel fundamental na proteção especial, parte expressiva da demanda, em especial da alta complexidade, é atendida pelas entidades.

Quadro 2 - Serviços socioassistenciais da rede não governamental - média complexidade.

REDE NÃO GOVERNAMENTAL		
Proteção Social Especial de Média Complexidade		Serviço/Metas
1	Associação Artesanal do Excepcional de Ponta Grossa – ASSARTE	Centro dia: 80 metas
2	Associação dos Deficientes Físicos de Ponta Grossa – ADFPG	Centro dia: 75 metas
3	Associação de Proteção aos Autistas – APROAUT	Centro dia: 90 metas
4	Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE de Ponta Grossa	Centro dia: 75 metas
5	Acap. Geny de Jesus Souza Ribas – CEPRAF	Centro dia: 80 metas
6	Associação de Pais e Amigos do deficiente Visual – APADEVI	Centro dia: 85 metas
7	Associação Pontagrossense de Assistência à Criança Deficiente – APACD	Centro dia: 55 metas

Fonte: Blog DGSUAS (Ponta Grossa, 2025). **Organização:** Autora, 2025.

Quadro 3 - Serviços socioassistenciais da rede não governamental - alta complexidade.

(continua)

REDE NÃO GOVERNAMENTAL		
Proteção Social Especial de Alta Complexidade		Serviço/Metas
1	Lar Institucional Guilherme Cavina	Acolhimento Institucional para Pessoas com Deficiência: 21 metas
2	Associação Ministério Melhor Viver	Acolhimento Institucional: 60 metas
3	Associação de Atendimento para Portadoras de Necessidades Especiais Nossa Senhora de Lourdes	Residência Inclusiva: 10 metas

Fonte: Blog DGSUAS (Ponta Grossa, 2025). **Organização:** Autora, 2025.

Quadro 3 - Serviços socioassistenciais da rede não governamental - alta complexidade.

(continuação)

REDE NÃO GOVERNAMENTAL		
Proteção Social Especial de Alta Complexidade		Serviço/Metas
4	Associação Pontagrossense de Emancipação para Deficientes Físicos	Residência Inclusiva: 20 metas
5	Asilo São Vicente de Paulo	ILPI: 105 metas
6	Colméia Espírita Cristã Abegail	ILPI: 32 metas
7	Lar das Vovozinhas Balbina Branco	ILPI: 45 metas
8	Casa do Idoso Paulo de Tarso	ILPI: 32 metas
9	Franciscara Resgate da Família e da Criança	Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes: 20 metas
10	Núcleo Promocional Pequeno Anjo	Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes: 30 metas
11	Associação de Promoção à Menina – APAM	Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes (apenas do sexo feminino): 10 metas

Fonte: Blog DGSUAS (Ponta Grossa, 2025). **Organização:** Autora, 2025.

Além disso, o número de trabalhadores/as do SUAS vinculados às OSCs é superior ao da rede municipal. De acordo com os dados coletados durante as entrevistas (2025), são: 302 trabalhadores vinculados à FASPG e 599 trabalhadores vinculados às OSCs.

Tabela 6 - Relação de trabalhadores do SUAS da FASPG e das OSCs no município.

CARGO/FUNÇÃO	FASPG	OSCs
NÍVEL FUNDAMENTAL	42	194
NÍVEL MÉDIO	132	274
NÍVEL SUPERIOR	101	112
OUTROS: NÃO ESPECIFICADO	27	19
TOTAL DE TRABALHADORES	302	599

Fonte: Entrevistas semiestruturadas (2025). **Organização:** Autora, 2025.

Os dados referentes aos trabalhadores do município, enquanto funcionários públicos, são alimentados pelo RH da prefeitura municipal, com acesso facilitado. No caso dos trabalhadores vinculados às OSCs, cabe à gestão acompanhar as informações. A ausência de um sistema informatizado torna necessário a utilização de outras ferramentas alternativas para manter atualizado o número de trabalhadores de todas as entidades — o que amplia a complexidade da rede e das funções de gestão.

Com base nos dados apresentados, é possível afirmar que a complexidade da rede socioassistencial de Ponta Grossa resulta de múltiplos fatores interligados. Em primeiro lugar,

a gestão da FASPG abrange não apenas os equipamentos públicos, mas também as OSCs conveniadas, envolvendo diferentes níveis de proteção social, tipos de serviços e metas específicas. Ao todo, são trinta e três entidades⁵² com termo de colaboração e trinta e sete inscritas no CMAS (CMAS, 2025). Essas entidades devem repassar periodicamente informações sobre as metas, utilização do recurso, execução dos serviços e atendimentos e composição de pessoal. Somado a isso, a rede é estruturada em serviços governamentais e não governamentais, organizados por níveis de proteção, exigindo articulação constante diante de territórios complexos e marcados por vulnerabilidades.

Como demonstrado pelo perfil do município⁵³, há um elevado índice de vulnerabilidade social. A própria dinâmica territorial, aliada à diversidade de serviços, entidades e metas, reforça que a rede é complexa não apenas em termos de extensão, mas também de multiplicidade de desafios. Por fim, o grande número de trabalhadores do SUAS intensifica as demandas da gestão. É a partir dessa complexidade que se fundamenta a hipótese de que as TICs, através de ferramentas digitais, *softwares* e sistemas informatizados podem contribuir para a melhoria desses processos.

⁵² Relembrando os dados do estudo de Lucia Cortes da, Costa (2003), no ano de 2002 eram 205 entidades inscritas no Conselho. Após vinte e três anos, houve um avanço importante no número das entidades conveniadas, demonstrando uma qualificação e consolidação da gestão do SUAS. Conforme informações do Conselho Municipal de Assistência Social de Ponta Grossa, ao total são 37 entidades inscritas (CMAS, 2025).

⁵³ Ver item 3.1 deste trabalho.

CAPÍTULO 4 - O USO DE TICs NO DGSUAS - FASPG: Dados da pesquisa

“Então, nós não temos um sistema próprio municipal. Infelizmente, nós só utilizamos os sistemas federais em questão de sistemas, e que nós na verdade nem consideramos como sistemas. Nós consideramos como aplicativos dentro da Rede SUAS [...]” (Supervisora DGSUAS).

Neste capítulo, discutem-se os resultados da pesquisa junto ao DGSUAS. São apresentados os procedimentos metodológicos de coleta de dados, o perfil das entrevistadas e as categorias utilizadas para análise, explorando os sistemas informatizados mais utilizados na gestão do SUAS em Ponta Grossa, os desafios enfrentados, as potencialidades identificadas e a necessidade de um sistema próprio para a realidade do município. Por fim, o capítulo aborda a incorporação dos sistemas informatizados na gestão do SUAS em Ponta Grossa.

4.1 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA COLETA DE DADOS

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com profissionais do DGSUAS, no dia 02 de julho de 2025, às 13h, na sede da FASPG. Participaram representantes das seguintes divisões: monitoramento (Apêndice C - roteiro 2), gestão do trabalho (Apêndice C - roteiro 3), vigilância socioassistencial (Apêndice C - roteiro 4) e a supervisora do departamento (Apêndice C - roteiro 2). A entrevista ocorreu em um único encontro, no qual as participantes optaram por responder coletivamente às perguntas do roteiro, dialogando entre si a partir das questões propostas. Tal formato foi respeitado e devidamente registrado, considerando o caráter qualitativo e a flexibilidade metodológica da pesquisa. A entrevista prevista com a profissional responsável pela divisão de regulação do SUAS (Apêndice C - roteiro 5) não ocorreu na mesma data, em razão do afastamento temporário da servidora por licença médica. Assim, foi realizada posteriormente no dia 10 de julho de 2025.

As entrevistas foram previamente autorizadas pela FASPG (Apêndice A), submetidas à Plataforma Brasil e aprovadas pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), sob Parecer Consubstanciado n.º 7.618.415 (Anexo A), sendo realizadas conforme o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Apêndice B). Para a gravação do áudio, utilizou-se o aplicativo padrão de gravação de voz de um celular, posicionado ao centro da mesa. O mesmo procedimento foi adotado na entrevista com a divisão de regulação do SUAS.

O processo metodológico adotado neste trabalho iniciou-se com a elaboração de um roteiro de entrevistas semiestruturadas (Apêndice C), construído a partir dos objetivos da pesquisa e das problematizações levantadas na fundamentação teórica. Esse roteiro orientou a

coleta de dados junto às profissionais que atuam na gestão da política de assistência social no município de Ponta Grossa, com ênfase no uso de sistemas informatizados.

Após a realização das entrevistas, procedeu-se à transcrição integral do material coletado (Apêndice D), preservando-se as falas na íntegra, a fim de garantir fidelidade às narrativas das participantes. A transcrição foi feita manualmente pela pesquisadora, a partir da escuta do áudio, com duração total de 2h22min18s da primeira entrevista e 27min15s na segunda. Em seguida, os dados foram organizados de modo a possibilitar uma leitura mais aprofundada e sistemática, buscando identificar recorrências, divergências e elementos que dialogassem com a problemática da pesquisa.

No processo de análise, buscou-se inspiração na metodologia de análise de conteúdo proposta por Bardin (2016), especialmente em seu princípio de categorização como estratégia para organizar e interpretar os dados empíricos. Contudo, não foram seguidos rigorosamente todos os passos da técnica, considerando sua complexidade e limitação temporal para realização do TCC. Assim, a metodologia foi utilizada como referência para estruturar a análise de forma flexível e coerente com os objetivos do estudo. A ênfase foi dada à categorização e à interpretação crítica das falas, de modo a evidenciar como as profissionais percebem o uso de sistemas informatizados na gestão do SUAS em Ponta Grossa.

Dessa forma, elencaram-se quatro grandes categorias que nortearam a análise: (1) sistemas informatizados; (2) desafios; (3) potencialidades; (4) necessidades de um sistema próprio municipal e o impacto dos sistemas informatizados na gestão.

4.2 PERFIL DAS ENTREVISTADAS

Conforme o perfil das entrevistadas apresentado no Quadro 4, verifica-se que o departamento de gestão da política de assistência social do município é composto exclusivamente por mulheres. Esse dado dialoga diretamente com o levantamento nacional realizado pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS, 2022, p. 23), que aponta a predominância de profissionais do sexo feminino nos diversos campos de atuação do Serviço Social. A equipe do DGSUAS é formada por cinco assistentes sociais e uma psicóloga, o que também está em consonância com a NOB-RH/SUAS, que prevê a presença de assistentes sociais e psicólogos na política de assistência social.

Quadro 4 - Perfil dos entrevistados do Departamento de Gestão do SUAS.

Cargo e sigla	Tempo formação profissional (ano)	Tempo atuação na AS (ano)	Tempo atuação no DGSUAS (ano)	Profissão
Supervisora DGSUAS	32	30	07	AS
Técnica - 1 DM	21	21	01	AS
Técnica - 2 DGT	10	10	04	AS
Técnica - 3 DVS	13	05	03	Psicóloga
Técnica - 4 DVS	36	33	07	AS
Técnica - 5 DRS	35	30	07	AS

Fonte: Dados das entrevistadas. **Organização:** Autora, 2025.

Segundo dados do CFESS (2022, p. 91-98), grande parte dos/as assistentes sociais no Brasil está empregada no setor público municipal:

A prevalência de vínculo contratual no setor público municipal é uma tendência histórica do mercado de trabalho de assistentes sociais, que cresceu principalmente com a promulgação da Constituição Federal de 1988, quando os municípios brasileiros ampliaram competências a partir do seu reconhecimento como entes federados e a descentralização de políticas sociais e serviços públicos antes centralizados em âmbito nacional e/ou estadual (CFESS, 2022, p. 91).

O DGSUAS segue esse padrão, visto que todas as profissionais possuem vínculo contratual via concurso público, o que representa um ponto positivo da gestão, pois assegura estabilidade profissional e continuidade do trabalho. Outro aspecto relevante é que, das seis integrantes, três estão presentes desde a criação do departamento em 2017, o que revela acúmulo de experiência institucional. Esse fato confere solidez e reforça a capacidade de análise das entrevistadas sobre os sistemas informatizados, seus desafios, potencialidades e impactos na gestão.

4.3 CATEGORIAS DE ANÁLISE

As categorias de análise foram definidas a partir da leitura e exploração do material empírico coletado por meio das entrevistas. Nesse processo, buscou-se identificar os pontos relevantes nas falas das entrevistadas, articulando-os ao objetivo da pesquisa de refletir sobre a utilização das TICs para a gestão do SUAS em Ponta Grossa.

A **primeira categoria** - sistemas informatizados - emergiu da necessidade de mapear quais plataformas, ferramentas e *softwares* compõem efetivamente a rotina de trabalho das profissionais. Dentro dessa categoria, foi identificada uma **subcategoria** - sistemas mais

utilizados - dedicada à análise específica dos sistemas com mais uso, constituindo um ponto de partida concreto para toda a análise.

A **segunda categoria** - desafios na utilização de sistemas informatizados - foi organizada a partir das recorrentes menções a dificuldades enfrentadas, como limitações técnicas, problemas de infraestrutura e desafios operacionais. Contemplando as dimensões estrutural, operacional e humana.

A **terceira categoria** - potencialidades na utilização dos sistemas informatizados - buscou evidenciar as possibilidades que essas ferramentas oferecem para a gestão do SUAS, considerando os resultados da pesquisa. Nessa categoria, destacaram-se os principais aspectos como agilidade, padronização e confiabilidade, integração de dados e transparência.

Por fim, a **quarta categoria** - necessidade de um sistema próprio municipal e o impacto na gestão do SUAS em Ponta Grossa - reuniu as análises sobre os desafios e potencialidades identificados, a fim de compreender a pertinência da criação de um sistema informatizado próprio para o município e os impactos dessa ferramenta na gestão do SUAS.

4.3.1 Sistemas informatizados para a gestão do SUAS

A utilização de sistemas informatizados constitui-se como um marco no processo de modernização da gestão do SUAS. De acordo com Tapajós (2009, p. 317), a organização e utilização da informação com suporte tecnológico representam um instrumento robusto contra a precariedade e a descontinuidade, substituindo práticas manuais e suscetíveis a erros.

Os dados das entrevistas revelaram que a gestão do SUAS em Ponta Grossa utiliza os sistemas informatizados da Rede SUAS, disponibilizados pelo Governo Federal, mas não dispõe de um sistema próprio municipal e tampouco utiliza o sistema estadual (Nossa Gente Paraná)⁵⁴. Como relata a Supervisora DGSUAS: *“Nós não temos um sistema próprio municipal. Infelizmente, nós só utilizamos os sistemas federais em questão de sistemas”*, a Técnica 2 (DGT) acrescenta: *“Hoje nós não temos sistemas informatizados, eu diria que não tem nenhum sistema hoje que me ajude”*.

Entre os sistemas utilizados estão: CadÚnico, RMA, CadSUAS, Censo SUAS, SISC (atualmente fora de ar), CECAD, CNEAS e o mais recente Agiliza SUAS (antigo Demonstrativo). Além disso, as profissionais relataram o uso de planilhas em Excel e relatórios internos como instrumentos complementares de monitoramento e repasse de informações, tanto dos serviços governamentais quanto dos não governamentais.

⁵⁴ Vale destacar que o Nossa Gente Paraná trata-se de uma política de governo, criada pelo Ratinho Júnior.

Como explica a Técnica 1 (DM): *“Para realização de estudos, são utilizados os aplicativos da Rede SUAS do Governo Federal [...] Para coleta de dados referentes ao monitoramento da rede de serviços não governamental são utilizadas planilhas do Excel”*. Outras ferramentas mencionadas foram o Blog do DGSUAS, o Sistema Oxy e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) de uso interno da prefeitura, além do QGis (aplicativo para elaboração de mapas) e do WGeo (sistema de gestão territorial do município).

4.3.1.1 Sistemas e aplicativos mais utilizados

Entre os sistemas mais utilizados, destacam-se o CadÚnico, o RMA e o CadSUAS. As participantes ressaltaram a importância dessas ferramentas para a padronização dos registros e para o repasse de informações ao MDS, evidenciando o CadÚnico como base central. A Técnica 3 (DVS) afirma *“o Cad é o que a gente mais usa”*, enquanto a Supervisora DGSUAS reforça *“a base que nós utilizamos pra vigilância é o CadÚnico, ele é a maior base de dados que existe”*.

O CadÚnico constitui o principal instrumento de coleta, processamento, sistematização e disseminação de diferentes informações socioeconômicas da população cadastrada. Embora não integre originalmente a Rede SUAS, passou a ser incorporado ao SUAS em 2023, com a inclusão do Art. 6º-F na LOAS. No município, o CadÚnico é referência para a vigilância socioassistencial, especialmente sob a responsabilidade da Técnica 3 (DVS), que possui formação complementar em cartografia e elaboração de mapas. Isso porque, os dados do CadÚnico **não são territorializados**. Todo o trabalho de territorialização e processamento do dado é realizado pela vigilância, por meio de ferramentas digitais e planilhas próprias.

Durante a entrevista, a Técnica 3 (DVS) apresentou parte do processo de territorialização, que envolve a elaboração de mapas e a produção de dados específicos do município, cruzados a partir dos dados do CadÚnico. A vigilância também mantém planilhas em Excel com informações detalhadas por território, como renda familiar, beneficiários do BPC, entre outros⁵⁵. Esse trabalho, entretanto, é complexo e concentrado em apenas uma profissional, como destaca a Técnica 4 (DVS):

“A Técnica 3 (DVS) que faz, ela que tem esses conhecimentos, ainda bem, graças a Deus, porque até então, o que a gente fazia? A gente reunia todos os CRAS, todas as coordenadoras. Normalmente nós conseguíamos os mapas por região assim, e aí elas verificavam os bairros e tal pra gente ter uma noção, de onde seria melhor”.

⁵⁵ Todos esses dados produzidos são divulgados no Blog do DGSUAS.

O processamento dos dados exige organização e cruzamento das informações: “A Técnica 3 (DVS) trabalha aquela base, ela limpa, arruma, pra daí poder utilizar” (Técnica 4 - DVS), já que a base apresenta inconsistências, como endereços incorretos e CEPs incompletos. A Técnica 3 (DVS) relata: “*Eu tenho que limpar as vilas do Cad*”, explicando que lida com um volume expressivo:

“É bem trabalhoso. São 180.000 mil cadastros, é 1/3 de Ponta Grossa que eu tenho ali no meu computador. Eu falei com o meu irmão⁵⁶, que é programador [...] que fez um programa pra mim que joga os dados [...] Então ele pega pela base do Cad, os endereços, joga no Google e daí me diz pelo polígono do CRAS [...] dentro de qual polígono tá aquele endereço. Então daí ele joga pra tabela de volta pro Cad dizendo qual CRAS que era aquele [...] Então assim, ele resolve uns 70 a 80%, mas um tanto ainda é a mão” (Técnica 3 - DVS).

Outro sistema citado foi o RMA, que é responsável pelo registro mensal de atendimento nos CRAS, CREAS e Centros POP (Brasil, 2014b). A alimentação é feita pelo departamento a partir de planilhas enviadas pelos equipamentos. Contudo, as informações não atendem plenamente às necessidades da gestão municipal, levando o DGSUAS a criar um modelo “estendido”, com campos adicionais. Como explica a Técnica 4 (DVS):

“O CRAS, a gente fez um RMA estendido, porque é outra ferramenta que tá bem desatualizada, né? [...] E lógico que a gente precisa de muito mais informações do que tem ali no RMA. A gente foi dentro do próprio Excel colocando outros campos para outras informações. Então a gente fala é estendido, porque tá enorme”.

Já o CadSUAS, também citado, é o cadastro que reúne informações de todos os trabalhadores do SUAS, tanto das unidades públicas quanto das entidades conveniadas, sendo considerado essencial para a gestão do trabalho (Brasil, 2014b). Atualmente, o DGSUAS designa uma profissional exclusivamente para a alimentação desse sistema, devido à sua complexidade e limitações. A Técnica 3 (DVS) explica: “*Dá muito trabalho, porque o pessoal passa as informações tudo errado*”. Além disso, como aponta a Técnica 2 (DGT):

“Pra atualizar os dados é tudo manualmente. E assim, ele não tira nem relatório de Excel, então eu tenho que abrir página por página [...] Mudanças de nome de casado pra solteiro, a gente não tem liberdade pra fazer, você tem que entrar no chat do MDS. Mesmo que a gente tenha o CadSUAS, não significa que ele está correto e atualizado”.

Embora os sistemas informatizados estejam presentes na gestão nacional, sua efetividade depende da forma como são utilizados localmente. Vaitsman (2009, p. 166) observa que, para que a informação produzida em nível federal chegue efetivamente ao município e seja incorporada na gestão, é necessário que as ferramentas do MDS se tornem úteis para os gestores locais. Com base nos dados apresentados, apesar da disponibilidade dos

⁵⁶ Dado trazido pela entrevistada.

sistemas pelo Gestor Federal, o trabalho da gestão municipal ainda se mantém artesanal, especialmente no que diz respeito à territorialização e complementação de informações.

Assim, mais do que conhecer os sistemas disponíveis, como o CadÚnico, o CadSUAS e RMA, entre outros. É necessário refletir sobre sua aplicabilidade prática na rotina municipal e sobre a capacidade que possuem de subsidiar decisões estratégicas para a política. A Rede SUAS surge como estratégia nacional do Governo Federal de apoio à gestão, por meio da criação de aplicativos tecnológicos que envolvem todos os entes. Contudo, percebe-se que as informações alimentadas nesses sistemas estão diretamente vinculadas à prestação de conta, tornando o preenchimento obrigatório, mas não necessariamente útil para a gestão da informação em nível local.

4.3.2 Desafios da utilização de sistemas informatizados

Apesar de sua relevância, o uso de sistemas informatizados no SUAS apresenta desafios significativos. Conforme destaca Vaitsman (2009, p. 164-165), a alimentação regular e correta dos dados no local onde o serviço é prestado constitui um dos principais nós críticos da gestão, pois impacta diretamente a qualidade das informações e a confiabilidade de indicadores. Esse processo está condicionado à capacidade gerencial e tecnológica dos municípios, envolvendo recursos físicos, financeiros e humanos. Enquanto a dimensão física-financeira exige investimento em equipamentos, manutenção e infraestrutura adequada, a dimensão dos recursos humanos pressupõe contratação e capacitação permanente de profissionais aptos a operar sistemas, processar dados e analisá-los de forma contextualizada.

Os desafios na utilização dos sistemas informatizados do SUAS em Ponta Grossa apontados pelas entrevistadas, seguem o que propõe Vaitsman (2009) e concentram-se em três grandes dimensões: estruturais, operacionais e humanas.

Na **dimensão estrutural**, destaca-se a falta de financiamento para aquisição de tecnologias e para a contratação de equipes especializadas, como aponta a Supervisora do DGSUAS: *“Em primeiro lugar, eu vejo que os desafios são os recursos financeiros pra aquisição de tecnologia”*. Esse aspecto remete a duas dificuldades centrais: a de aquisição de ferramentas tecnológicas, desde as mais básicas (como o pacote Office), e a contratação de equipes especializadas em áreas como tecnologia e geografia que poderiam agregar ao trabalho da gestão (Quadro 5).

Quadro 5 - Dimensão estrutural - desafios na utilização de sistemas informatizados.

Aquisição de tecnologias	Contratação de equipes
<i>“E ainda tivemos brigas pra comprar o Office, né? Porque estava vindo computador com o Libreoffice, que é um software livre. Ele é inutilizável, e aí tivemos que convencer o município da importância” (Técnica 2 DGT).</i>	<i>“A gente ter as equipes de tecnologia dentro da vigilância, porque isso faz uma falta enorme” (Supervisora DGSUAS).</i>
<i>“Por exemplo, o repasse todo do Governo Federal para o município de Ponta Grossa, não chega a 5 milhões. Então é muito difícil a gente conseguir os recursos pra isso porque você teria que tirar de outras coisas esse recurso, né?” (Supervisora DGSUAS).</i>	<i>“O principal seria ter uma equipe. Mais estruturada, né? E mais capacitada. Agora nós estamos lutando pra ter um geógrafo” (Técnica 4 DVS).</i>

Fonte: Dados das entrevistadas. **Organização:** Autora, 2025.

Embora os benefícios das TICs sejam indiscutíveis em termos de eficiência e rapidez no processamento de demandas na política de assistência social (Mustafa, 2018), uma das principais limitações refere-se ao baixo investimento. A adesão e a utilização de ferramentas digitais pressupõem custos com equipamentos e *softwares* que nem sempre se encaixam no orçamento municipal (Arretche, 2020).

Quanto à dificuldade na aquisição do Pacote Office, relatada no Quadro 5 pela Técnica 2 (DGT), cabe destacar que sua compra pelo município ocorre via licitação, envolvendo recursos públicos. Já o LibreOffice, por ser um *software* livre, não demanda custos, mas apresenta limitações: *“Tem fórmulas que só funcionam no Excel do Office, inclusive eu perdi vários dados por causa disso”* (Técnica 2 DGT). Essa limitação faz com que as profissionais assumam funções técnicas que não lhes competem, resultando em sobrecarga de trabalho.

Os dados apontam que há falta de ferramentas tecnológicas básicas que poderiam trazer eficiência à gestão. Outro ponto crítico é a centralização do conhecimento em uma única técnica: caso essa profissional se desligue da vigilância socioassistencial, a gestão ficaria fragilizada. Como destaca a Técnica 2 (DGT): *“A Técnica 3 (DVS) tem muita facilidade nisso. E se não tivermos essas pessoas?”*. Portanto, a principal barreira estrutural é o baixo financiamento, que compromete tanto a aquisição de tecnologias quanto a contratação de equipes específicas (TI, geografia).

Na **dimensão operacional**, foram relatados diversos problemas recorrentes: instabilidade de acesso aos sistemas (travamentos, falhas de login), baixa integração entre aplicativos, retrabalho manual (uso de planilhas no Excel) e inviabilidade de relatórios automáticos. Como afirma a Técnica 2 (DGT): *“eles não são integrados, eles não têm uma*

funcionalidade”. A Técnica 1 (DM) complementa: “*dificulta a coleta, o cruzamento e a análise de dados*”.

Quadro 6 - Dimensão operacional - desafios específicos de cada sistema.

Sistema	Desafios
CadSUAS	<i>“O CadSUAS seria uma ferramenta essencial pra nós, porque aí estão todos os trabalhadores do SUAS, e a gente não consegue emitir um relatório. Quando você quer contar, você vai ter que contar no dedo”</i> (Técnica 4 DVS).
	<i>“O CadSUAS é de 2008, então quer dizer, não avançou nada de lá pra cá”</i> (Supervisora DGSUAS).
	<i>“O desafio enorme é que tá sempre fora do ar. Eles cobram muito que esteja preenchido que esteja atualizado, mas é muito difícil, né, o CadSUAS que é o que eu estava usando mais, de tarde não funciona”</i> (Técnica 3 DVS).
Prontuário SUAS	<i>“Como ele não é integrado, como ele é limitado, ele acaba sendo quase uma cópia do papel, como se você tivesse um formulário no word”</i> (Supervisora DGSUAS).
	<i>“Tudo é nós que operamos, então a nossa necessidade seria, por exemplo, que o prontuário viesse aberto não só pra CRAS e pra CREAS, mas que essas unidades também pudessem colocar os seus dados lá, para a rede poder trabalhar articulada. Todos eles mandam pra nós as informações via planilha de Excel, e a gente daí tem que trabalhar as informações”</i> (Supervisora DGSUAS).
	<i>“Ele não deixa você fazer nada com a família que tá ali no sistema”</i> (Técnica 2 DGT).

Fonte: Dados das entrevistadas. **Organização:** Autora, 2025.

O CadSUAS constitui-se como um dos principais instrumentos da Rede SUAS, sendo responsável por reunir informações cadastrais dos órgãos gestores de assistência social, das unidades públicas e entidades conveniadas, dos fundos e conselhos de assistência social, bem como de trabalhadores que atuam no âmbito do SUAS (Brasil, 2014b). Contudo, conforme o Quadro 6, se evidenciam que, apesar de sua importância, o CadSUAS apresenta limitações operacionais e dificuldades de acesso que comprometem a eficiência da gestão. Como apresenta a Supervisora do DGSUAS:

“Pra você ter uma ideia, no Cad SUAS teve uma situação que eu preenchi com erro o nome de uma pessoa importante que eu tive que entrar na fila do chat às 6h da manhã. Porque eu tentei durante o dia todo, tinha uma fila. Eles vão atendendo por sequência, e era urgente, chegou lá era uma seis da tarde. E não deu certo porque ainda tinha gente na minha fila, eles fecharam o chat e terminou. Então pra dar tempo de eu fazer, no outro dia, eu acordei 6h da manhã, entrei no chat, que daí já tinha gente na minha frente. Eu fiquei entre as primeiras da fila aguardando, daí sim, eu consegui chamar pra mudar uma letra no nome de uma pessoa que eu digitei errado, era um erro de digitação”.

Já no Prontuário SUAS, a sua ideia operacional conforme as normativas era auxiliar no “trabalho social com as famílias [...] registrando o planejamento e o histórico do acompanhamento familiar” (Brasil, 2013b, p. 03), possuindo duas versões: em formato de

sistema informatizado e no papel. Conforme destaca a Técnica 2 (DGT): *“Enquanto no papel que eles têm de documento, ele é muito bom. Ele é completo. Só que assim, é muito difícil pro profissional que tá na prática, preencher aquela documentação toda no papel”*.

Dentro da prerrogativa do MDS, o Prontuário SUAS foi pensado como um instrumento nacional padronizado para o registro das informações do trabalho com as famílias. Entretanto, o que os profissionais relatam é que, o Prontuário físico toma um considerável tempo para preenchimento, algo que na dinâmica do CRAS não funciona, e o Prontuário no sistema é limitado. De modo geral, essa ferramenta não está sendo utilizada.

Entretanto, a demanda trazida pela Supervisora do DGSUAS no Quadro 6 no sentido de que se todas as informações fossem acessadas *“para a rede poder trabalhar articulada”* é um risco, tendo em vista que conforme previsto na normativa: *“O Prontuário é um instrumento técnico de caráter sigiloso [...] é um direito da família usuária da política de assistência social, mas é de guarda da unidade e do profissional responsável pelo acompanhamento familiar”* (Brasil, 2014b, p. 14-17). O Prontuário SUAS permite que apenas os profissionais dos CRAS e CREAS registrem as principais informações da família⁵⁷.

Apresenta-se assim, um importante ponto: ainda que a integração de dados entre o CRAS, CREAS e demais serviços da rede possa favorecer a articulação e o planejamento intersetorial, não se pode desconsiderar que o prontuário contém informações sensíveis.

Se o mesmo prontuário for utilizado, a rede pode ter uma visão mais ampla dos atendimentos e trabalhar de forma articulada. No entanto, existem dados que não podem ser abertos para livre acesso, como atendimentos do CREAS envolvendo violência. Por uma questão de sigilo é necessário que as informações tenham restrições, essa natureza sigilosa impõe limites claros ao compartilhamento e às informações.

Em Nota Informativa divulgada no Blog da Rede SUAS, o MDS reconhece essas fragilidades e informa que está desenvolvendo uma nova versão do Prontuário, com previsão de funcionamento a partir de setembro de 2025 (Brasil, 2025c). Inicialmente, a ideia é que o novo sistema seja implementado nos CRAS, com prioridade para os que ainda não utilizam prontuários próprios — o que representa cerca de 80% da rede (Brasil, 2025d). Entre as principais inovações estão: a integração em tempo real com o CadÚnico (conforme previsto na Portaria n.º 1.084/2025), a recuperação automática de dados das famílias, a visualização do

⁵⁷ “É importante lembrar que o registro e organização das informações é um direito dos usuários dos nossos serviços. O usuário estabelece um vínculo com o profissional, mas é fundamental que a história deste usuário e a sua relação com os serviços socioassistenciais estejam devidamente registrados nos Prontuários. Ter cuidado com a maneira como se registra a informação é demonstrar o respeito que o profissional tem pelo usuário” (Brasil, 2013b, p. 03).

histórico de atendimentos, geração de relatórios de apoio à gestão e o consequente aumento dos atendimentos. Conforme aponta o MDS no Blog da Rede SUAS⁵⁸, o Prontuário Eletrônico do SUAS tem sido alvo de críticas por não atender às demandas da gestão local, apresentando lentidão, instabilidade e falta de integração entre os aplicativos (Brasil, 2025c).

Dessa forma, a dimensão operacional revela fragilidades estruturais nos sistemas da Rede SUAS, como instabilidades constantes, ausência de integração entre aplicativos, necessidade de retrabalho manual e a inviabilidade de relatórios com agilidade. Embora cumpram uma função burocrática de repasse de informações ao nível federal, os sistemas da Rede SUAS não dão suporte adequado à gestão local. A Técnica 2 (DGT) observa: *“A gente tem que mandar pro MDS, eles têm que saber quantos trabalhadores têm. Então a gente vai lá e cadastra”*. Segundo a Supervisora do DGSUAS: *“Os sistemas do Governo Federal são fracos. Então sim, nesse caso, a necessidade se faz de que se tenha um sistema municipal”*. Esse distanciamento entre o desenho federal dos sistemas e a realidade local é reforçado pela Técnica 2 (DGT): *“Quem elabora os sistemas com certeza não preenche os sistemas”*.

Na **dimensão humana**, os desafios estão diretamente relacionados às competências, à capacitação e à adesão dos profissionais no uso das ferramentas digitais disponíveis. A complexidade na rede socioassistencial potencializa esses desafios, tornando o processo de sistematização de dados oneroso. O obstáculo é o preenchimento inadequado ou incompleto das planilhas por parte dos trabalhadores, seja por falta de capacitação, sobrecarga ou ausência de valorização da veracidade das informações: *“As pessoas não veem a importância de alimentar os sistemas, da veracidade das informações. As coisas são preenchidas, meio que só pra dizer que foi feito”* (Técnica 3 DVS).

A relação estabelecida perante o repasse de informações é fragilizada na rede socioassistencial. Tornando-se um ponto negativo dentro do processo de gestão, inclusive se pensando em um sistema de informação próprio do município, como destaca a Técnica 3 (DVS): *“O sistema depende de preencher também, né? Eu tava no outro município que tinha sistema mas as pessoas não preenchiam”*.

Com base nos dados apresentados, a utilização do Excel é o principal meio de repasse de informações para a gestão, conforme a Supervisora do DGSUAS apresenta:

“Nós temos um modelo fixo de planilha que a gente repassa todo começo de ano. A gente altera uma coisa ou outra, faz a reunião, explica como é que funciona. Elas preenchem todos os meses. Nessas planilhas elas colocam quem foi atendido, o NIS, o endereço, todo o cadastro de quem foi atendido. O RH de cada unidade é atualizado nessa planilha e colocam tudo que foi feito. Atividades que foram feitas

⁵⁸ Acesso ao Blog da Rede SUAS: <https://blog.mds.gov.br/redesuas/>.

durante o mês e enviam pra nós, por e-mail, e daí a gente sistematiza por aqui. Então todas as informações que nós temos na rede, são retiradas dessas planilhas”.

Ainda que o Excel seja uma ferramenta útil, sua utilização traz complexidades e limitações (Quadro 7). Como destaca a Supervisora do DGSUAS: *“Nem todas as entidades, os técnicos possuem conhecimento de Excel. Então eles reclamam bastante dessa questão, porque eles não são habituados a usar o Excel”.*

Quadro 7 - Dimensão humana - desafios na utilização da ferramenta Excel.

Ferramenta	Desafios
Excel	<i>“Tem uma outra questão também, porque nem todas as entidades, os técnicos possuem conhecimento de Excel. Então eles reclamam bastante dessa questão, porque eles não são habituados a usar o Excel” (Supervisora DGSUAS).</i>
	<i>“A gente sempre encaminha pra eles os cursos de Excel gratuitos, mas acho que tem outras questões que envolvem isso, né, primeiro que a pessoa tem que ter perfil, tem que gostar daquilo. Tem que querer, mas também tinha outra questão que a gente elaborou um outro relatório e alguns dos computadores das entidades não são tão atualizados pra a versão da Excel que a gente programa” (Técnica 2 DGT).</i>
	<i>“Vem com bastante erro de preenchimento, né? Às vezes desconfigura. Desconfigura as fórmulas. Então dá bastante trabalho nesse sentido também” (Técnica 3 DVS).</i>

Fonte: Dados das entrevistadas. **Organização:** Autora, 2025.

Os sistemas por si só não atendem a demanda do município para gestão da informação, bem como a requisição das informações pelo MDS. Os sistemas necessitam de outras ferramentas complementares, como é o caso da utilização do Excel: *“Então se nós quisermos um levantamento de uma informação a respeito do serviço de convivência, por exemplo, tem que pegar todas as planilhas, juntar, fazer os filtros” (Supervisora DGSUAS).* Isso gera um processo oneroso, tanto para as entidades que preenchem mensalmente as informações, quanto para o próprio departamento:

“Então por exemplo, quando eu fecho as planilhas do mês que vem, eu levo em torno de 3 dias, só nisso. Só fechando dados de relatório em planilha, se eu tivesse um sistema, eu acho que eu faria isso o que, em meia hora? Né, então é um tempo que eu estou gastando que poderia tá fazendo uma outra coisa que eu estou gastando trabalhando com planilha” (Supervisora DGSUAS).

Além disso, há problemas recorrentes de desconfiguração e erros de preenchimento: *“O problema das planilhas é que desconfigura. E vem com bastante erro de preenchimento” (Técnica 3 - DVS).* Assim, as informações precisam ser corrigidas e repassadas aos sistemas federais, devido à falta de integração. Como sintetiza a Supervisora do DGSUAS: *“Nós na verdade nem consideramos como sistemas. Nós consideramos como aplicativos dentro da Rede SUAS”.*

Soma-se a isso, a complexidade da rede socioassistencial. Como apresentado na Tabela 6, são 599 trabalhadores de OSCs e diferentes entidades que prestam serviços na rede socioassistencial do município: *“Hoje nós temos 33 unidades que fazem serviços, que executam serviços e que não são governamentais, são com termos de colaboração e nenhum desses sistemas permite o acesso dessas unidades”* (Supervisora SUAS). Assim, são muitas informações e dados repassados para a gestão via planilhas.

Desse modo, os desafios da utilização de sistemas informatizados em Ponta Grossa vão muito além da questão tecnológica: envolvem recursos financeiros, suporte técnico especializado, adequação das ferramentas às necessidades locais e a qualificação do uso das informações. Esses entraves nos apresentam os limites da utilização dos sistemas da Rede SUAS, dificultando a capacidade de gestão, planejamento e monitoramento do SUAS no município. Diante das dificuldades apresentadas, compreende-se que o planejamento, a gestão e o monitoramento das ações ficam fragilizados por um modelo improvisado, dependente de envio de planilhas pelas entidades, do esforço de profissionais que por vezes podem não se adaptar às ferramentas digitais e por falta de uma integração de informação.

Como ressalta a Supervisora do DGSUAS: *“com dados atualizados e integrados, é possível planejar melhor as ações, identificar prioridades e avaliar os resultados”*. Em síntese, os sistemas disponibilizados pelo Governo Federal cumprem um papel de prestação de contas, mas não respondem de forma suficiente às demandas de planejamento e gestão do SUAS.

Tapajós (2009, p. 318) alerta que a informatização não pode ser reduzida à mera aquisição de equipamentos. Mais do que recursos técnicos, é preciso repensar práticas de gestão e incorporar a informação como elemento do processo de controle social, capaz de provocar alterações institucionais e ampliar a produção de conhecimento. Portanto, os desafios não se limitam às condições materiais, mas também envolvem aspectos políticos e culturais da gestão, que precisam valorizar a informação como ferramenta estratégica.

Como aponta Silveira (2024, p. 14) para atingir os objetivos da assistência social em resposta às demandas por proteção social requisita análises, indagações, que constroem provisões às situações de vulnerabilidade, levando em consideração as especificidades locais e diversidades, para o melhor desempenho das funções de proteção social e de defesa dos direitos. Embora os sistemas informatizados sejam reconhecidos como essenciais para a regularidade e a transparência dos dados, na forma atual, como acontece, sua utilização esbarra em dificuldades de integração, retrabalho e a necessidade de planilhas paralelas.

4.3.3 Potencialidades da utilização de sistemas informatizados

Um sistema informatizado pode responder a desafios que hoje comprometem a eficiência, a confiabilidade e a articulação da rede socioassistencial (Mustafa, 2018). Ao atribuir um caráter complexo à gestão do SUAS de Ponta Grossa, consideramos a multiplicidade de fatores envolvidos: a oferta de serviços pelas OSCs, as demandas de média e alta complexidade atendidas pelas entidades, o perfil de vulnerabilidade, a pobreza e a baixa renda. É diante dessa complexidade que emergem as potencialidades de um sistema informatizado. Conforme destaca a Supervisora do DGSUAS:

“O uso de sistema informatizados na assistência social tem um impacto significativo, especialmente na organização, na gestão e no monitoramento das ações. A informatização contribui para a transparência e eficiência dos serviços, evitando duplicidade de atendimentos, otimizando recursos e o tempo das equipes e promovendo maior controle social. Com dados atualizados e integrados, é possível planejar melhor as ações, identificar prioridades e avaliar os resultados”.

A discussão sobre a utilização de sistemas não se refere ao atendimento direto do/a usuário/a, substituindo o atendimento presencial, como ocorre no caso do INSS. O foco está em sua relevância para a eficiência e eficácia da gestão, favorecendo a entrega de serviços e processos mais qualificados. Como exemplo, destaca-se o processo de planejamento e diagnóstico do DGSUAS:

“Nós estamos em fase de elaboração do plano municipal. A Técnica 3 (DVS) já terminou a parte do diagnóstico da proteção social básica. Em cima desse diagnóstico nós vamos elaborar as ações pro plano. As meninas fizeram também o levantamento de localidades de territórios com demanda pra novos CRAS. Então tem essas informações da vigilância, mesmo não tendo os sistemas, mesmo sendo feito dessa forma difícil, arcaica” (Supervisora DGSUAS).

Observa-se que, ainda que com ferramentas limitadas, o processo de planejamento e diagnóstico tem sido conduzido a partir de dados organizados pela vigilância socioassistencial, que subsidiam a elaboração do PMAS — um dos documentos mais importantes da política de assistência social no município. A territorialização da demanda e a definição de locais estratégicos para novos CRAS demonstram que, quando bem sistematizadas, as informações produzem conhecimento aplicável à gestão.

Assim, a principal potencialidade de um sistema informatizado é justamente permitir que a política de assistência social, dependente de dados e informações, se efetive de modo mais qualificado. Planejamento, execução e avaliação das ações só são possíveis mediante conhecimento sobre as situações e vulnerabilidades presentes no território (Silveira, 2024). Contudo, a territorialização dos dados, que deveria ocorrer mais vezes durante o ano, é realizada apenas uma vez, em razão das dificuldades operacionais: *“Pra começo de conversa,*

no início a gente falou, não, vamos fazer 2 vezes no ano, né? Uma vez em janeiro, outra em julho, mas não dá. Não dá” (Técnica 4 - DVS).

Como ressalta Stege (2024), conhecer a realidade é a base de qualquer planejamento. Logo, a precariedade operacional pode comprometer o cumprimento das atribuições da gestão. Embora a vigilância socioassistencial já desempenhe esse papel de coleta e análise, ainda o faz de forma limitada, com processos muitas vezes insuficientes diante da complexidade da rede. Nesse sentido, os sistemas informatizados apresentam uma potencialidade decisiva, garantindo maior decisão, agilidade e acessibilidade às informações. Dessa forma, dividimos as potencialidades em quatro dimensões, conforme Quadro 8.

Quadro 8 - Dimensões da potencialidade da utilização de um sistema informatizado.

Dimensão	Falas	Potencialidade da utilização
Agilidade	“Pra nós enquanto gestão facilitaria, até porque nós teríamos condição de fazer os relatórios de uma forma muito mais rápida” (Supervisora DGSUAS). “Se der um problema no sistema, é um técnico que vai resolver. Quando dá problema nas tabelas, a gente tem que parar tudo pra ir consertar” (Técnica 3 DVS).	Otimizar os fluxos de trabalho e reduzir tarefas repetitivas, liberando o departamento de atividades paralelas às suas atribuições. Além disso, os sistemas permitem respostas mais rápidas às demandas de planejamento e monitoramento.
Padronização e confiabilidade	“Os sistemas informatizados são essenciais para que o registro das informações ocorra de forma padronizada, o que contribui diretamente para o monitoramento, a sistematização e a organização dos serviços ofertados pela rede socioassistencial” (Técnica 1 DM).	Padronizar informações, reduzir erros e garantir registros uniformes, sistematizados e confiáveis para o monitoramento dos serviços. Fortalece a capacidade de análise e tomada de decisão, assegurando consistência no acompanhamento da rede.
Integração de dados	“Se a gente tivesse um sistema municipal, você cadastrou uma vez no sistema, ele tá cadastrado pra sempre” (Técnica 3 DVS).	A centralização de informações em um único sistema evita retrabalho, garante permanência de cadastros e facilita o acesso à rede. Representa um avanço na integração entre serviços, favorecendo a comunicação entre a rede socioassistencial.
Transparência	“O blog foi uma necessidade porque na página da prefeitura, se nós colocarmos relatórios, quando a gente vai ver não tá mais lá, eles excluem a vontade deles. Eles não perguntam se pode ou não excluir, porque tem coisas que tem que ficar lá permanentemente” (Técnica 4 DVS).	Ampliar a capacidade de monitoramento da política e dos recursos públicos, bem como a publicização de informações, estudos e prestação de contas à comunidade, em um único sistema.

Fonte: Dados das entrevistadas. **Organização:** Autora, 2025. **Nota:** As potencialidades do sistema informatizado foram teoricamente fundamentadas a partir de Mustafa (2018); Tapajós, (2009) e Vaitsman (2009).

Como afirma Mustafa (2018, p. 56), um sistema de informação permite transformar dados dispersos em informações estratégicas com agilidade e rapidez. O avanço sobressai

também no reconhecimento das demandas, subsidiando o planejamento, otimizando recursos, acelerando processos de trabalho e garantindo maior transparência das ações da gestão.

De acordo com Tapajós (2009, p. 317), os sistemas, ao ampliarem a conectividade e a confiabilidade dos dados, reduzem a morosidade dos fluxos e aumentam a eficiência administrativa. Nesse sentido, o uso das TICs fortalece não apenas a dimensão operativa, mas também a qualidade da política de assistência social, reafirmando-a como um direito social.

Desse modo, considerando os desafios já discutidos (limitações técnicas, sobrecarga humana e falta de recursos estruturais) e as potencialidades aqui apresentadas, conclui-se, em consonância com Mustafa (2018, p. 45), que um sistema informatizado representa uma estratégia fundamental para a gestão do SUAS em Ponta Grossa, ao otimizar fluxos de trabalho, reduzir erros, integrar informações e promover uma política mais articulada.

4.3.4 Necessidade de sistemas próprios

A defesa pela adoção de sistemas informatizados na gestão do SUAS encontra respaldo em Tapajós (2009), que aponta a organização e a utilização da informação, apoiadas pelo aparato tecnológico, como instrumentos robustos contra a precariedade, a descontinuidade e os erros derivados de práticas manuais. A informatização, ao substituir registros rústicos e pouco confiáveis, eleva a confiabilidade dos dados.

Vaitsman (2009) chama atenção para os limites do sistema centralizado, sobretudo diante da diversidade das realidades municipais. Embora o alinhamento com o Sistema Nacional seja fundamental, Vaitsman defende que cada município possui demandas e especificidades que exigem soluções próprias. Um sistema local, articulado ao nacional, cumpre a função de atender necessidades específicas da gestão cotidiana, fortalecendo a capacidade de planejamento, monitoramento e avaliação em nível territorial.

Nesse sentido, como reforça Vaitsman (2009), ainda que os sistemas locais devam integrar-se ao Sistema Nacional sob a gestão do MDS, os municípios apresentam demandas específicas que nem sempre são contempladas pelas plataformas federais. Tais particularidades exigem a construção de instrumentos adaptados à realidade local, capazes de dialogar com demandas próprias sem romper com a lógica de articulação nacional. Assim, a construção de sistemas próprios não se configura como ruptura, mas como estratégia de complementaridade, garantindo que a informação seja efetivamente útil para os gestores municipais e qualificando a efetividade do SUAS no âmbito local.

Ao observarmos a gestão do SUAS de Ponta Grossa, destaca-se a necessidade de aperfeiçoar processos a partir da hipótese de que as ferramentas digitais, *softwares* e aplicativos informatizados podem contribuir significativamente, sobretudo para fortalecer o trabalho da vigilância socioassistencial — seja no domínio do território, seja na “mão dupla” proposta por Silveira (2024). Mais do que atender às demandas do MDS, o município necessita de instrumentos que subsidiem suas próprias estratégias de gestão.

Tapajós (2009, p. 318) observa que sistemas de informação qualificados, quando bem estruturados, podem se tornar componentes centrais na produção de conhecimento, ampliando a capacidade de análise crítica e estratégica da gestão local. Assim, a possibilidade de implementação de um sistema próprio não deve ser compreendida como contraposição ao Sistema Nacional ou estadual, mas como recurso de fortalecimento da autonomia municipal e de ampliação do alcance da política de assistência social.

Com base nos dados analisados, compreende-se que o município de Ponta Grossa prioriza o preenchimento de sistemas obrigatórios do Governo Federal e, para atender às necessidades de gestão local, faz-se necessário um sistema próprio. Essa necessidade decorre, sobretudo, das limitações operacionais dos sistemas de Rede SUAS: *“Você pergunta se existe a necessidade de implementação do sistema próprio, e eu digo que existe devido a essa dificuldade do Governo Federal”* (Supervisora DGSUAS).

Considerando os desafios da gestão, a complexidade do SUAS no município, sua condição de grande porte e a robustez de sua rede socioassistencial, torna-se inviável a continuidade de registros manuais e do repasse de informações por planilhas em Excel. Ferramentas informatizadas podem agilizar os processos de gestão da informação. Como aponta Silveira (2024, p. 62):

A organização e a utilização de bases de dados, sistemas de informação, ferramentas e aplicativos com o suporte do aparato tecnológico são necessárias para ultrapassar a precariedade de práticas de gestão, efetivadas sem conteúdo analítico e que em geral acarretam uma significativa carga de riscos ao desenvolvimento do SUAS, para além da morosidade de fluxos e da ausência de conectividades. Portanto, a incorporação e a sedimentação desse campo para a área da assistência social é essencial para o pleno desenvolvimento do SUAS [...].

Um sistema municipal permitiria partir das demandas específicas de Ponta Grossa, contemplando informações sobre as famílias, a estrutura da rede socioassistencial (CRAS, CREAS e OSCs), os fluxos de encaminhamento, os níveis de proteção e os tipos de informações realmente estratégicas para a gestão. Como destaca Mustafa (2018, p. 64), os

municípios que contam com sistemas próprios dispõem de informações mais precisas sobre seu público, ampliando as possibilidades de efetivar o trabalho da vigilância socioassistencial.

É importante ressaltar que sistemas de informação pressupõem a utilização de tecnologias — como as TICs e outras ferramentas tecnológicas — que permitem o processamento eficiente dos dados, mas que dependem de um sistema de gestão. Além das potencialidades já apresentadas no Quadro 8, Mustafa (2018, p. 56) argumenta que o desenvolvimento de tecnologias de informação é condição fundamental para a realização da vigilância socioassistencial e impacta diretamente na gestão da política de assistência social.

Para que a política de assistência social se efetive, são necessárias diferentes informações que subsidiem diagnósticos, indicadores, avaliação do alcance das ações e formulação de estratégias frente a novas demandas. Como aponta Mustafa (2018, p. 56):

A produção e o tratamento das informações podem se transformar em conhecimento com potencial para apontar as desproteções que sujeitam as vidas das pessoas, ser suporte para a gestão, base para o planejamento, para o exercício do controle social e apontar parâmetros para prioridades de financiamento.

A necessidade de um sistema próprio do município decorre, sobretudo, do descompasso entre os sistemas federais e a realidade local. Como relatado, os sistemas disponibilizados pelo Governo Federal apresentam instabilidade, falta de integração e funcionalidades limitadas, o que compromete a gestão municipal. Relatórios básicos não podem ser gerados automaticamente, cadastros precisam ser refeitos e o preenchimento exige esforço duplicado, como ocorre no uso das planilhas. Esses fatores transformam os sistemas federais em ferramentas burocráticas, voltadas mais ao repasse de informações do que planejamento efetivo das ações: *“O desafio enorme é que tá sempre fora do ar. Eles cobram muito que esteja preenchido que esteja atualizado, mas é muito difícil”* (Técnica 3 DVS).

Como reforça Mustafa (2018, p. 56), a informação tratada deve se transformar em indicador útil das desproteções, sustentando ações efetivas e estratégicas. O impacto da utilização de um sistema informatizado próprio no município está diretamente ligada ao fortalecimento do papel da gestão. Um sistema municipal permitiria que as informações servissem primeiro ao município — subsidiando diagnósticos, monitoramento e planejamento — e, posteriormente, seriam repassadas ao nível federal. Assim, a vigilância socioassistencial assumiria um papel estratégico, concretizando seu objetivo: *“O objetivo da vigilância socioassistencial não é apenas manipular a informação, pois os resultados precisam se materializar em produtos capazes de serem distribuídos e utilizados”* (Pezzo, 2016, p. 45).

4.4 A INCORPORAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DO SUAS EM PONTA GROSSA

Constata-se que o município de Ponta Grossa não possui um sistema informatizado próprio, sendo essa uma demanda expressa pelo DGSUAS. Embora o Governo Federal disponibilize sistemas e aplicativos para processamento de informações, estes cumprem majoritariamente a função de repasse burocrático de dados, em vez de apoiar a gestão local. No contexto de Ponta Grossa, a incorporação de sistemas de informação ocorre em consonância com as diretrizes nacionais, mas enfrenta os mesmos limites apontados pela literatura na utilização das TICs nas políticas sociais⁵⁹. A efetividade dos sistemas depende, por um lado, da capacidade dos/as trabalhadores/as de alimentarem corretamente os dados e analisá-los criticamente e, por outro, das condições materiais e humanas que sustentam esse processo (Vaitsman, 2009, p. 164-166). Ao mesmo tempo, observa-se que os sistemas informatizados representam um avanço inegável em relação às práticas manuais, rudimentares e pouco confiáveis que predominavam anteriormente (Tapajós, 2009, p. 316-317).

A incorporação de um sistema informatizado exige investimentos financeiros, pessoal capacitado e gestão efetiva (Vaitsman, 2009, p. 164). Ainda que o Excel seja amplamente utilizado no município, tanto no âmbito do DGSUAS quanto na gestão da rede socioassistencial, seu uso revela limitações quanto à confiabilidade e agilidade, reforçando a urgência de uma solução estratégica.

A complexidade da rede socioassistencial de Ponta Grossa — marcada pelo grande porte do município, pelo considerável número de OSCs e pela significativa demanda de proteção especial de alta complexidade — exige um sistema capaz de integrar dados sobre territórios, famílias e serviços. A incorporação das TICs pressupõe que esse movimento ocorra de forma sistematizada, por meio de uma ferramenta tecnológica ágil e eficiente.

A gestão da informação é, portanto, condição fundamental para que a política de assistência social se efetive de forma planejada e direcionada. A proposta da “mão dupla” apresentada por Silveira (2024), explicita esse movimento: os dados devem circular do território para a gestão e da gestão para o território. Isso significa que um sistema próprio não deve ser entendido apenas como uma ferramenta de registro, mas como um mecanismo capaz de transformar a vigilância socioassistencial em ponte para o planejamento ativo, o diagnóstico e o monitoramento.

⁵⁹ Ver item 1.3 deste trabalho.

Entretanto, é importante ressaltar que o sistema, por si só, não resolve os desafios. Sua efetividade depende da capacidade política e técnica da gestão municipal em utilizá-lo estrategicamente. Nesse cenário, frente às dificuldades dos sistemas disponibilizados pelo Governo Federal e pelo estado — como o “Nossa Gente Paraná”, de caráter mais programático que estrutural —, a incorporação de um sistema municipal próprio deixa de ser uma opção e se configura como **demanda estratégica e urgente**. Tal sistema pode assegurar maior confiabilidade, integração e agilidade na gestão de informações, aproximando a política das reais demandas dos territórios.

O seu sucesso depende de uma aposta política que vá além da informatização e que enfrente os limites estruturais, operacionais e humanos já identificados. Assim, a experiência local evidencia tanto o potencial transformador das TICs na gestão da política de assistência social quanto às barreiras estruturais, culturais e operacionais que limitam sua plena efetividade. A discussão sobre a possibilidade de criação de um sistema próprio, adaptado às demandas locais, reforça a importância de pensar a informação como componente estratégico para o fortalecimento da política pública.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa desenvolvida permitiu compreender a centralidade das TICs nas transformações sociais, políticas, econômicas e administrativas. Conforme discutido no primeiro capítulo, as TICs alteraram de forma significativa a vida em sociedade, reorganizando relações sociais e de trabalho, bem como a forma como o Estado se relaciona com a população. O Governo Digital emergiu como uma estratégia de inovação e desburocratização, mas também como expressão do avanço capitalismo digital e sua dimensão de vigilância e controle. Nesse contexto, as políticas públicas sociais foram igualmente afetadas, incorporando novas possibilidades de gestão e prestação de serviços, ainda que o Brasil apresente desigualdades regionais e dificuldades de acesso a recursos tecnológicos.

O segundo capítulo evidenciou a institucionalização da assistência social como política pública integrante da Seguridade Social, organizada pelos SUAS. Trata-se de um sistema complexo, que exige mecanismos de gestão capazes de articular serviços, benefícios e trabalhadores, demandando, portanto, a incorporação de sistemas de informação. A PNAS reconheceu, em 2004, a importância desses instrumentos, que se consolidaram em uma rede de aplicativos disponibilizados pelo governo federal. No entanto, a efetividade dessa rede depende não apenas do papel estratégico desempenhado pela vigilância socioassistencial, mas também das condições de gestão que possibilitam a produção e o uso qualificado das informações, em um contexto de gestão compartilhada e federalismo cooperativo.

No terceiro capítulo, a análise voltou-se para a realidade do município de Ponta Grossa, de grande porte e gestão plena. Identificou-se um perfil complexo de vulnerabilidade social, com a presença de entidades filantrópicas na execução da alta complexidade e uma rede socioassistencial que exige coordenação. A gestão municipal, organizada pela FASPG, estruturou o DGSUAS, que assume, por meio da vigilância socioassistencial, a responsabilidade pela gestão da informação.

O quarto capítulo trouxe as contribuições empíricas da pesquisa. Os dados coletados nas entrevistas revelaram que os principais sistemas utilizados são o CadÚnico, RMA e CadSUAS. Outros aplicativos da Rede SUAS apresentam instabilidades e limitações, sendo o Prontuário SUAS apontado como um dos maiores desafios. O sistema estadual “Nossa Gente Paraná”, disponibilizado por meio da Secretaria do Desenvolvimento Social e Família (SEDEF), embora conte com o Índice de Vulnerabilidade das Famílias (IVF-PR), desenvolvido pelo Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social (IPARDES),

foi considerado insuficiente para atender às necessidades do município, por se tratar de um recorte específico da população em vulnerabilidade social, e não de uma base de dados integrada à totalidade da rede local, além de ser um Programa de Governo.

Na prática, a gestão local recorre ao Excel como principal ferramenta de tratamento de dados, especialmente a partir das informações do CadÚnico. Os relatos apontaram que os desafios da gestão extrapolam a dimensão tecnológica, alcançando também aspectos estruturais, operacionais e humanos. Apesar disso, as entrevistas destacaram a potencialidade de um sistema informatizado próprio, pensado a partir das necessidades do município, que poderia ampliar a agilidade, padronização, confiabilidade e integração das informações.

Diante desse cenário, a pesquisa conclui que os sistemas disponibilizados pelo governo federal e estadual, embora representem avanços, não são suficientes para atender plenamente às necessidades de gestão do SUAS em Ponta Grossa. A construção de um sistema próprio apresenta-se como uma alternativa estratégica, mas sua efetividade dependerá da capacidade política e técnica da gestão em assumir esse compromisso. Mais do que a adoção de ferramentas digitais, é preciso garantir condições estruturais e operacionais que permitam transformar dados em informações estratégicas, qualificando a gestão do município.

A pesquisa reforça que o Governo Digital “veio para ficar” e que é impossível pensar a gestão pública contemporânea e, especialmente, a gestão da assistência social, sem o suporte das TICs. Ignorar as mudanças tecnológicas ou retardar sua incorporação significa atrasar a capacidade de resposta do Estado às novas demandas que emergem na realidade. O desafio, portanto, está em equilibrar a inovação tecnológica assegurando que o uso da tecnologia não se restrinja ao controle de dados pessoais e o uso irresponsável da IA, mas que seja uma potente ferramenta de inovação e eficiência para os processos de gestão. Pensar sobre os riscos é indispensável, mas só é possível avançar se também identificarmos as potencialidades.

Nesse sentido, a pesquisa possibilitou alertar sobre a importância de evitar leituras extremas: nem a idealização cega da tecnologia como solução de todos os problemas, nem a rejeição absoluta baseada apenas nos riscos que ela representa, pois toda ferramenta envolve riscos, mas também potenciais. No caso das TICs, é necessário reconhecê-las como instrumentos que, quando utilizados de forma estratégica, podem potencializar a gestão pública, otimizar tempo e trabalho e, no caso da política de assistência social, contribuir para o mapeamento das vulnerabilidades e garantia de direitos.

Como ganhos no âmbito pessoal e profissional, o desenvolvimento desta pesquisa representou para a pesquisadora um processo de amadurecimento teórico sobre a gestão da política de assistência social. O estudo do tema das TICs no SUAS revelou-se instigante, desafiador e gerador de grande interesse, motivando uma trajetória de produção e investigação. Os resultados alcançados despertaram novas inquietações e indicam possibilidades de continuidade da pesquisa. Estudar e apresentar a gestão do SUAS revelou-se uma tarefa complexa, mas essencial, e reforçou a compreensão de que as tecnologias, quando pensadas de forma crítica podem (e devem), se constituir como importantes potencializadoras de gestão e do aprimoramento da política de assistência social.

Para concluir, destaca-se que o tema não se encerra neste trabalho. Ao contrário, as reflexões aqui apresentadas abrem caminho para aprofundamentos futuros, especialmente no que diz respeito ao papel das tecnologias na gestão de políticas sociais. Em um cenário de constante transformação tecnológica, discutir o uso das TICs no SUAS não é apenas observar tendências, mas também projetar caminhos de fortalecimento da política, equilibrando inovação e o compromisso com o direito social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AFONSO, André; BITENCOURT, Caroline. Avaliação de políticas públicas e interoperabilidade na perspectiva da governança pública digital. **Revista de Direito Econômico e Socioambiental**, Curitiba, v. 13, n. 3, p. 687–723, 2022. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/direitoeconomico/article/view/30240>. Acesso em: 12 mai. 2025.

ALBUQUERQUE, Simone; CRUS, José. Um Sistema Único de Assistência Social para o Brasil. In: TAPAJÓS, Luziele; RODRIGUES, Roberto (Orgs.). **Rede SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social**. Brasília: SNAS, 2007. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/livros/RedeSuas_gestaoesistema.pdf. Acesso em: 24 jun. 2025.

ANTUNES, Ricardo; ALVES, Giovanni. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. **Educação & Sociedade**, v. 25, n. 87, p. 335–351, mai. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-73302004000200003>. Acesso em: 21 mar. 2025.

ANTUNES, Ricardo. Os modos de ser da informalidade: rumo a uma nova era da precarização estrutural do trabalho?. **Serviço Social & Sociedade**, n. 107, p. 405–419, jul. 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-66282011000300002>. Acesso em: 24 abr. 2025.

ARAÚJO, Rafael; PENTEADO, Cláudio; SANTOS, Marcelo. Democracia digital e experiências de e-participação: webativismo e políticas públicas. **História, Ciências, 27 Saúde-Manguinhos**, v. 22, p. 1597–1619, dez. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-59702015000500004>. Acesso em: 29 abr. 2025.

ARRETCHE, Marta. A Geografia Digital no Brasil: um panorama das desigualdades regionais. In: CETIC. **Desigualdades digitais no espaço urbano [livro eletrônico]: um estudo sobre o acesso e o uso da Internet na cidade de São Paulo**. Nic BR. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2019. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/7/11454920191028-desigualdades_digitaes_no_espaco_urbano.pdf. Acesso em: 31 ago. 2025.

ARRETCHE, Marta. Relações federativas nas políticas sociais. **Educação & Sociedade**, v. 23, n. 80, p. 25–48, set. 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-73302002008000003>. Acesso em: 23 jun. 2025.

ASSIS, Alessandra; BELENS, Adroaldo. Ensino Superior e a Formação de Professores da Educação Básica: inovação pedagógica e trabalho em rede para formação de uma escola viva. **Revista Diálogos & Ciências: Revista da Rede FTC**, n. 3. Salvador: NUPRE, 2008.

BALBE, Ronald. Uso de tecnologias de comunicação e informação na gestão pública: exemplos no governo federal. **Revista Serviço Público**, Brasília 61 (2): p. 189 - 209, abr/jun 2010. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/45/43>. Acesso em: 29 abr. 2025.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARROSO, Luís; MELLO, Patricia. Inteligência artificial: promessas, riscos e regulação. Algo de novo debaixo do sol. **Revista Direito e Práxis**, v. 15, n. 4, p. e84479, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2179-8966/2024/84479>. Acesso em: 26 abr. 2025.

BELANDI, Caio. **População estimada do país chega a 212,6 milhões de habitantes em 2024**. Estatísticas Sociais, Agência IBGE Notícias, 29 ago. 2024. Disponível em: [https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41111-populacao-estimada-do-pais-chega-a-212-6-milhoes-de-habitantes-em-2024#:~:text=O%20IBGE%20divulga%20hoje%20\(29,212%2C6%20milh%C3%B5es%20de%20habitantes](https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41111-populacao-estimada-do-pais-chega-a-212-6-milhoes-de-habitantes-em-2024#:~:text=O%20IBGE%20divulga%20hoje%20(29,212%2C6%20milh%C3%B5es%20de%20habitantes). Acesso em: 12 abr. 2024.

BOSCHETTI, Ivanete. Avaliação de políticas, programas e projetos sociais. In: CFESS; ABPESS (Org.). **Serviço Social: Direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 575-592. Disponível em: <https://cressrn.org.br/files/arquivos/V6W3K9PDvT66jNs6Ne91.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2025.

BRASIL. **Adesões à Rede Nacional de Governo Digital**. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2025a. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>. Acesso em: 14 fev. 2025.

BRASIL. **Breve histórico do Cadastro Único**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2016. Disponível em: https://wpp.org.br/wp-content/uploads/2016/12/breve_historico_do_cadastro_unico.pdf. Acesso em: 26 fev. 2025.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 29 abr. 2025.

BRASIL. Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018. instituiu o Sistema Nacional para a Transformação Digital (SND) e a estrutura de governança para a implementação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 21 mar. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm#:~:text=D931%209&text=Institui%20o%20Sistema%20Nacional%20para,que%20lhe%20confere%20o%20art. Acesso em: 03 abr. 2025.

BRASIL. Decreto nº 12.308, de 11 de dezembro de 2024. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 dez. 2024a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2024/Decreto/D12308.htm#art14. Acesso em: 03 abr. 2025.

BRASIL. **GUIA AS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL E O SUAS**. Ministério da Cidadania, 2021a. Disponível em: https://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2021/08/GUIA_OSC_SUAS.pdf. Acesso em: 26 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 07 dez. 1993. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm. Acesso em: 03 abr. 2025.

BRASIL. Lei nº 12.435, de 06 de julho de 2011. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 06 jul. 2011a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm. Acesso em: 18 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre os princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 29 mar. 2021b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 29 abr. 2025.

BRASIL. **Linha do tempo**. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 04 abr. 2024b. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 03 abr. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Caderno de Gestão Financeira e Orçamentária do SUAS**. Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação: Brasília, DF: MDS, 2013a. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cadernos/caderno_gestaofin_suas.pdf. Acesso em: 06 jun. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **CIT do SUAS**. Blog RedeSUAS, Brasília, DF, [s/d]. Disponível em: <https://blog.mds.gov.br/redesuas/cit-2/>. Acesso em: 01 ago. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **MANUAL DE INSTRUÇÕES PARA O REGISTRO DAS INFORMAÇÕES ESPECIFICADAS**. Brasília: MDS, 2013b. Disponível em: https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/snas/vigilancia/doc/ManualdePreenchimentoProntuario_ver_sao_preliminar.pdf. Acesso em: 29 ago. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Manual de Instruções para Utilização do Prontuário SUAS**. Brasília: MDS, 2014a. Disponível em: https://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2025/02/Manual_Prontuario_SUAS_VE_RSAO_PRELIMINAR-1.pdf. Acesso em: 29 ago. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica - NOB SUAS 2012**. Brasília: MDS, 2012. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf. Acesso em: 29 ago. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Nota Informativa - Sistema do Prontuário Eletrônico do SUAS**. Blog RedeSUAS, Brasília, DF, 16 jun. 2025c. Disponível em: <https://blog.mds.gov.br/redesuas/nota-informativa-sistema-do-prontuario-eletronico-do-suas/>. Acesso em: 23 jun. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Portaria MDS n.º 1.084, de maio de 2025. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 14 maio de 2025b. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mds-n-1.084-de-14-de-maio-de-2025-629477045>. Acesso em: 23 jun. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Portaria publicada nesta quinta-feira (15/05/2025) determina que a nova versão do Prontuário Eletrônico do SUAS integre o Cadastro Único (CadÚnico) em tempo real**. Blog RedeSUAS, Brasília, DF, 15 mai. 2025d. Disponível em: <https://blog.mds.gov.br/redesuas/portaria-publicada-nesta-quinta-feira-15-05-2025-determina-que-nova-versao-do-prontuario-eletronico-do-suas-integre-cadunico-em-tempo-real/>. Acesso em: 23 jun. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientação aos Municípios sobre Regulamentação da Política Municipal de Assistência Social**. Brasília, DF: MDS, 2015. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cartilhas/cartilha_orientacao_aosmunicipios.pdf. Acesso em: 02 ago. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social - CRAS**. Brasília, DF: MDS, 2009a. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cadernos/orientacoes_Cras.pdf. Acesso em: 02 jun. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social - PNAS/20004**. Brasília, DF: MDS, 2004. https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf. Acesso em: 03 abr. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Sistema Único de Assistência Social**. Brasília, DF: MDS, 2009b. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Consolidacao_Suas.pdf. Acesso em: 29 mai. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **NOB-RH Anotada e Comentada. Secretaria Nacional de Assistência Social**. Brasília, DF: MDS, 2011b. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOB-RH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf. Acesso em: 28 mai. 2025.

BRASIL. **Números do Governo Digital**. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2025e. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>. Acesso em: 14 fev. 2025.

BRASIL. **Observatório do Censo SUAS**. Secretaria Nacional de Assistência Social, 2023. Disponível em: <https://paineis.mds.gov.br/public/extensions/observatorio-do-censo-suas/index.html>. Acesso em: 4 jun. 2025.

BRASIL. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, DF: MDS, 2014b. Disponível em:

https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf. Acesso em: 02 jun. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial**. Brasília, DF: MDS, 2014c. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_Vigilancia.pdf. Acesso em: 25 jun. 2025.

BRASIL. **Relatório de Informação - Ponta Grossa (PR)**. SAGI/MDS, jun. 2025f. Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/ri/relatorios/cidadania/?codigo=411990&aM=0#mapa>. Acesso em: 31 jul. 2025.

CARVALHO, André. Inteligência Artificial: riscos, benefícios e uso responsável. **Estudos Avançados**, v. 35, n. 101, p. 21–36, jan. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2021.35101.003>. Acesso em: 26 jul. 2025.

CAVALCANTI, José. A internet, o modelo nacional e uma proposta de enfoque para uma política de tarifas em sua operação no país. **Brazilian Journal of Political Economy**, v. 17, n. 2, p. 299–314, abr. 1997. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-31571997-0941>. Acesso em: 15 fev. 2025.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: volume I**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Em duas décadas, proporção de lares urbanos brasileiros com Internet passou de 13% para 85%, aponta TIC Domicílios 2024**. Cetic.br, 31 out. 2024. Disponível em: <https://cetic.br/pt/noticia/em-duas-decadas-proporcao-de-lares-urbanos-brasileiros-com-internet-passou-de-13-para-85-aponta-tic-domicilios-2024/>. Acesso em: 23 jun. 2025.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2023**. Cetic.br. Disponível em: https://data.cetic.br/explore/?pesquisa_id=1. Acesso em: 01 jun. 2025.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Apresentação dos Principais Resultados - TIC Domicílios 2024**. Cetic.br. Disponível em: https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2024_principais_resultados.pdf. Acesso em: 01 jun. 2025.

CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **Manutenção de Inscrição 2025**. Ponta Grossa, CMAS, 2025. Disponível em: https://cmas.pontagrossa.pr.gov.br/?page_id=3051. Acesso em: 28 out. 2025.

COSTA, Luandra. **As tecnologias digitais em práticas de ensino e de aprendizagem - cultivando nativos digitais na escola pública do século XXI**. 2016. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Políticas Públicas e Sociedade). Universidade Estadual do Ceará. Ceará, 2016.

COSTA, Lucia Cortes da *et al.* Seguridad social latinoamericana nº 11: Envejecimiento, bienestar y reformas previsionales. 1. ed. **Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO**,

2024. Disponível em: <https://www.clacso.org/boletin-11-seguridad-social-latinoamericana/>. Acesso em: 03 abr. 2025.

COSTA, Lucia Cortes da. **Os impasses do estado capitalista: uma análise sobre a reforma do Estado no Brasil**. 1. ed. Ponta Grossa UEPG. São Paulo: Cortez, 2006.

COSTA, Lucia Cortes da. Reflexões sobre a assistência social em Ponta Grossa. **Emancipação**, Ponta Grossa - PR, Brasil., v. 3, n. 1, 2003. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/39>. Acesso em: 24 jul. 2025.

CUNHA, Maria; MIRANDA, Roberto. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organizações & Sociedade**, v. 20, n. 66, p. 543–566, jul. 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/osoc/a/gDHX66twKTVV6SD3VJnKSWL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 abr. 2025.

CRISTÓVAM, José; SAIKALI, Lucas; SOUSA, Thanderson. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Seqüência Estudos Jurídicos e Políticos**, Florianópolis, v. 41, n. 84, p. 209–242, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209>. Acesso em: 03 abr. 2025.

DANTAS, Marcos *et al.* **O valor da informação: de como o capital se apropria do trabalho social na era do espetáculo e da internet**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2022.

DIAS, Thiago; SANO, Hironobu; MEDEIROS, Marcos. **Inovação e tecnologia da comunicação e informação na administração pública**. Brasília: Enap, 2019. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4284/1/8_Livro_Inova%20tecnologias%20da%20comunica%20informa%20administra%20publica.pdf. Acesso em: 03 abr. 2025.

DGSUAS. **Abrangência CRAS**. BLOG DGSUAS. Disponível em: <https://redeassocialpg.wordpress.com/catalogo-da-rede/psb/>. Acesso em: 12 ago. 2025.

DGSUAS. **Atualização do estudo para implantação de novas unidades de CRAS – 2025**. BLOG DGSUAS, abr. 2025. Disponível em: <https://redeassocialpg.wordpress.com/wp-content/uploads/2025/04/atualizacao-do-estudo-para-subsidiar-novos-cras-base-jan25-com-analise-cartografica.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2025.

DGSUAS. **Departamento de Gestão do SUAS – DGSuas**. BLOG DGSUAS. Disponível em: <https://redeassocialpg.wordpress.com/departamento-de-gestao-do-suas-dgsuas/>. Acesso em: 11 abr. 2025.

DGSUAS. **Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa – FASPG**. BLOG DGSUAS. Disponível em: <https://redeassocialpg.wordpress.com/a-assistencia-social-em-ponta-grossa/>. Acesso em: 11 abr. 2025.

DOZZA, Natália; OLIVEIRA, Daniela. **Organização do estado**. Juris Hand, [s/d]. Disponível em:

<https://jurishand.com/vade-mecum/conceitos/constitucional/organizacao-do-estado>. Acesso em: 09 mai. 2025.

DRUMMOND, Julia *et al.* Bolsa família: pensando a privacidade dos titulares. **InternetLab**, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://internetlab.org.br/pt/artigos/bolsa-familia-pensando-a-privacidade-das-titulares/>. Acesso em: 24 abr. 2025.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **Orçamento Público: conceitos básicos - Módulo 1: Introdução**. Brasília, DF: ENAP, 2014. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/870>. Acesso em: 06 jun. 2025.

FARIA, Gabriele. Tecnologias da informação e comunicação nas políticas sociais: opacidade e ilusão democrata. **Revista Katálysis**, v. 25, n. 1, p. 137–146, jan. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82314>. Acesso em: 29 abr. 2025.

FARIAS, Luciana. Trajetória do Cadúnico durante o ciclo petista: 2003 a 2016. **Temáticas**, Campinas, SP, v. 27, n. 53, p. 69-104, 2019. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/11603/6826>. Acesso em: 04 jun. 2025.

FERRAREZI, Elisabete; JANNUZZI, Paulo; MONTAGNER, Paula. TRAJETÓRIA E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DA SAGI/MDS (2004-2015). In: FERRAREZI, Elisabete (Org.) **SAGI: Informação e Conhecimento para Políticas de Desenvolvimento Social**. Secretária de Avaliação e Gestão da Informação – SAGI. Brasília, DF: MDS, 2015. Disponível em: https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirms/ferramentas/docs/LIVRO_SAGI_.pdf. Acesso em: 17 jun. 2025.

FIUZA, Solange; COSTA, Lucia Cortes da. O direito à assistência social: o desafio de superar as práticas clientelistas. **Serviço Social em Revista**, [S. l.], v. 17, n. 2, p. 64–90, 2015. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/19220>. Acesso em: 23 abr. 2025.

FUNDO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A INFÂNCIA. **A gestão do Sistema Único de Assistência Social no Brasil**. Série Proteção Social - Policy Brief. Brasília, UNICEF, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/abc/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/documentos/serie-protecao-social-policy-brief-4.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2025.

FRAGOSO, Nathalie *et al.* “Proteção de dados em Políticas de Proteção Social: contribuições a partir do Programa Bolsa Família”, Diagnósticos e Recomendações. nº 6. São Paulo: **InternetLab**, 2021. Disponível em: <https://internetlab.org.br/wp-content/uploads/2021/10/Protecao-de-Dados-Pessoais-em-Politic-as-de-Protecao-Social.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2025.

GIL, Antônio. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GLOBAL COMPACT NETWORK PORTUGAL. **Nações Unidas adotam Global Digital Compact**. Global Compact Portugal, 2024. Disponível em: <https://globalcompact.pt/index.php/pt/noticias/428-membros-das-nacoes-unidas-adotam-global-digital-compact#:~:text=O%20Pacto%20Digital%20Global%20foi,tecnologia%20deve%20beneficiar%20a%20todos>. Acesso em: 23 jun. 2025.

HAN, Byung-Chul. **Infocracia: digitalização e a crise da democracia**. Tradução de Gabriel Salvi Philipson. 1. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2021.

HAN, Byung-Chul. **No enxame: perspectivas digitais**. Tradução de Lucas Machado. 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2019.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**. Tradução de Enio Paulo Giachini. Rio de Janeiro: Vozes, 2017.

HÖFLING, Eloisa. Estado e políticas (públicas) sociais. **Cadernos CEDES**, v. 21, n. 55, p. 30–41, nov. 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-32622001000300003>. Acesso em: 12 mai. 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico 2022: Resultados da Amostra**. Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/22827-censo-demografico-2022.html>. Acesso em: 24 jul. 2025.

JACCOUD, Luciana; BICHIR, Renata; MESQUITA, Ana. O SUAS NA PROTEÇÃO SOCIAL BRASILEIRA: Transformações recentes e perspectivas. *Novos estudos CEBRAP*, v. 36, n. 2, p. 37–53, jul. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.25091/S0101-3300201700020003>. Acesso em: 19 mai. 2025.

JESUS, Edivane. As TICs na operacionalização e acesso às políticas sociais: o caso do INSS Digital. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL*, 17, 2023. **Anais** [...], 2023. Disponível em: <https://ticpoliticassociais.org/wp-content/uploads/2023/10/EDIVANE.pdf>. Acesso em: 10 mai. 2025.

JÚNIOR, Gilvan; LIMA, César. Antecedentes da Rede SUAS. *In: TAPAJÓS, Luziele; RODRIGUES, Roberto (Orgs.). Rede SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social*. Brasília: SNAS, 2007. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/livros/RedeSuas_gestaoesistema.pdf. Acesso em: 24 jun. 2025.

JÚNIOR, Gilvan; LIMA, César; TERZELLA, Sérgio. Arquitetura e Aplicativos da Rede SUAS. *In: TAPAJÓS, Luziele; RODRIGUES, Roberto (Orgs.). Rede SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social*. Brasília: SNAS, 2007. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/livros/RedeSuas_gestaoesistema.pdf. Acesso em: 24 jun. 2025.

JÚNIOR, Gilvan *et al.* Rede SUAS: o sistema de informação do SUAS. *In: TAPAJÓS, Luziele; RODRIGUES, Roberto (Orgs.). Rede SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social*. Brasília: SNAS, 2007. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/livros/RedeSuas_gestaoesistema.pdf. Acesso em: 24 jun. 2025.

KOERNER, Andrei. Capitalismo e vigilância digital na sociedade democrática. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 36, n. 105, p. e3610514, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/3610514/2020>. Acesso em: 13 mai. 2025.

LABRONICI, Rômulo; ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. 1. ed. São Paulo: Boitempo. Mana, v. 27, n. 1, p. e271803, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1678-49442021v27n1r803>. Acesso em: 25 jul. 2025.

LIMA, João *et al.* Estratégias da utilização de tecnologias digitais na gestão pública. **Revista Gestão em Foco** – Edição nº 16, 2024. Disponível em: <https://portal.unisepe.com.br/unifia/wp-content/uploads/sites/10001/2024/05/ESTRAT%C3%89GIAS-DA-UTILIZA%C3%87%C3%83O-DE-TECNOLOGIAS-DIGITAIS-NA-GEST%C3%83O-P%C3%9ABLICA-%E2%80%93-p%C3%A1g-82-%C3%A0-97.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2025.

MUSTAFA, Samia. **A implantação da vigilância socioassistencial na regional de Cascavel-PR: um retrato em movimento**. 2018. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) - Universidade Estadual de Londrina. Londrina, 2018. Formato PDF.

NASCIMENTO, Ederson. **Figura 1: Localização do município e da área urbana de Ponta Grossa no estado do Paraná**. Disponível em: https://www.researchgate.net/figure/Figura-1-Localizacao-do-municipio-e-da-area-urbana-de-Ponta-Grossa-no-estado-do-Parana_fig1_271062450. Acesso: 15 ago. 2025.

NETO, Horígenes; PINHEIRO, Lessi; FERRAZ, Marcelo. Brasil da financeirização: do consumo familiar à cooptação da assistência social. **Sociologias**, v. 23, n. 57, p. 356–384, maio de 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/15174522-101294>. Acesso em: 24 abr. 2025.

NICOLACI-DA-COSTA, Ana. Revoluções tecnológicas e transformações subjetivas. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 18, n. 2, p. 193–202, mai. 2002.

OLIVEIRA, Flávio; BARROCO, Sonia. REVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E SMARTPHONE: CONSIDERAÇÕES SOBRE A CONSTITUIÇÃO DO SUJEITO CONTEMPORÂNEO. **Psicologia em Estudo**, v. 28, p. e51648, 2023.

PEREIRA, André. PINHEIRO, Marta. O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O ACESSO A DOCUMENTOS NO ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO. **ÁGORA: arquivologia em debate**, Florianópolis, v. 30, n. 60, p. 196-212, jan./jun. 2020.

PEZZO, Thiago. **Vigilância socioassistencial como relação sociotécnica de vigilância: análise das perspectivas no campo do Serviço Social**. 2016. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, SC, 2016.

PETUBA, Rosângela. Memória, história e historiografia na construção de uma cidade encruilhada (Ponta Grossa-PR, 1890-1964). **Revista de História Regional**, 28: p. 1-35, 2023. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/rhr/article/download/21723/209209217859>. Acesso em: 29 ago. 2025.

PIANOSKI, Kauane. **A Assistência Social no Município de Ponta Grossa-PR: Uma análise da Proteção Social Básica no contexto de pandemia por Covid-19 no período de 2020 a 2023**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Estadual de Ponta Grossa, Ponta Grossa, 2023. Formato PDF.

PONTA GROSSA. Lei n.º 8.416, de 29 de dezembro de 2005. Autoriza o Poder Executivo a instituir a Fundação Municipal Proamor de Assistência Social. **Câmara Municipal de Ponta Grossa**, Estado do Paraná, 29 dez. 2005. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a1/pr/p/ponta-grossa/lei-ordinaria/2017/1301/13010/lei-ordinaria-n-13010-2017-institui-a-fundacao-municipal-de-assistencia-social-de-ponta-grossa-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 11 ago. 2025.

PONTA GROSSA. Lei n.º 13.010, de 27 de novembro de 2017. Institui a Fundação Municipal de Assistência Social de Ponta Grossa de Ponta Grossa, e dá outras providências. **Câmara Municipal de Ponta Grossa**, Estado do Paraná, 27 nov. 2017. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/p/ponta-grossa/lei-ordinaria/2017/1301/13010/lei-ordinaria-n-13010-2017-institui-a-fundacao-municipal-de-assistencia-social-de-ponta-grossa-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 09 abr. 2025.

PONTA GROSSA. **PLANO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA – PR (2022 - 2025)**. FASPG, 2022. Disponível em: https://redeassocialpg.wordpress.com/wp-content/uploads/2022/01/pmas_2002-2025_versao_cmas.05nov.pdf. Acesso em: 18 ago. 2025.

PONTA GROSSA. **Programas habitacionais**. Portal da Prefeitura Municipal de Ponta Grossa, [s/d]. Disponível em: <https://habitacao.pontagrossa.pr.gov.br/programas-habitacionais/>. Acesso em: 18 ago. 2025.

PONTA GROSSA. **Organograma**. Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa, 2025. Disponível em: <https://faspg.com.br/organograma/>. Acesso em: 11 abr. 2025.

QUEIROZ, Antônio. **Por dentro do governo: como funciona a máquina pública**. Brasília: DIAP, 2009. Disponível em: <https://www.diap.org.br/index.php/publicacoes/category/28-por-dentro-do-governo-como-funciona-a-maquina-publica?start=0>. Acesso em: 09 mai. 2025.

QUEIROZ, Christiane. **O SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL SOB O IMPACTO DO NOVO REGIME FISCAL: uma análise do federalismo cooperativo na gestão da política pública**. Tese (Doutorado em Ciências Sociais Aplicadas - Área de Concentração: Cidadania e Políticas Públicas). Universidade Estadual de Ponta Grossa — Ponta Grossa, 2022.

RIBEIRO, Manuella *et al.* Capacidades estatais em Tecnologias de Informação e Comunicação dos Estados e Exclusão no Brasil. **Boletim de Análise Político-Institucional**, n. 30, nov. 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.38116/bapi30art8>. Acesso em: 29 abr. 2024.

RODRIGUES, Roberto; LOPES, Márcia. Política de Tecnologia e Informação do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. In: TAPAJÓS, Luziele; RODRIGUES, Roberto (Orgs.). **Rede SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social**. Brasília: SNAS, 2007. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/livros/RedeSuas_gestoesistema.pdf. Acesso em: 24 jun. 2025.

SAMPAIO, Rafael; BARROS, Samuel; MORAIS, Ricardo. Como avaliar a deliberação online?: um mapeamento de critérios relevantes. **Opinião Pública**, 2012, 18(2), 470–489.

Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-62762012000200010>. Acesso em: 29 abr. 2025.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.

SILVA, Alisson; GOMES JÚNIOR, Durval. **Tecnologia e Inovação. Governo de Pernambuco**. 2023. Disponível em: https://portal.educacao.pe.gov.br/wp-content/uploads/2023/08/Unidade-Curricular_Tecnologia-e-Inovacao.pdf. Acesso em: 03 abr. 2025.

SILVEIRA, Jucimeri (Org.). **Vigilância Socioassistencial: função estratégica que amplia a proteção social**. 4. ed. Brasília, DF: UNICEF, 2024. Livro eletrônico.

SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, n. 16, p. 20–45, jul. 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1517-45222006000200003>. Acesso em: 12 mai. 2025.

SPOSATI, Aldaíza. Modelo brasileiro de Proteção Social não contributiva: Concepções fundantes. *In: Conceção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009.

STEGE, Alysson Luiz (Org.). **Indicadores socioeconômicos do município de Ponta Grossa PR: de 2010 a 2022**. Ponta Grossa: UEPG/PROEX, 2024. Livro eletrônico. PDF. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1aLsLVLY9lSuyvFwhp-hNsXcxPxN8p3D5/view>. Acesso em: 24 jul. 2025.

TAMASHIRO, Ricardo; GANAKA, Cristiane; CARDOSO, André. **RESENHA: A QUARTA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL**. **REVISTA CIÊNCIAS DO TRABALHO**, Nº 9, 2017. Disponível em: <https://rct.dieese.org.br/index.php/rct/article/view/154/pdf>. Acesso em: 03 abr. 2025.

TAPAJÓS, Luziele. A Gestão da Informação em Assistência Social. *In: Conceção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009.

TAPAJÓS, Luziele. Gestão da Informação no SUAS. *In: Serviço Social e Sociedade*, Ano XXVII, n. 87 – set. 2006, São Paulo: Cortez.

TAPAJÓS, Luziele. A Gestão da Informação em Assistência Social. *In: TAPAJÓS, Luziele; RODRIGUES, Roberto (Orgs.). Rede SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social*. Brasília: SNAS, 2007. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/livros/RedeSuas_gestaoesistema.pdf. Acesso em: 24 jun. 2025.

TESOURO NACIONAL TRANSPARENTE. **Uma visão geral das dívidas de estados e municípios**. Disponível: <https://garantias.tesouro.gov.br/dividas/>. Acesso em: 16 mai. 2025.

VAITSMAN, Jeni. Monitoramento e avaliação de programas sociais: principais desafios. *In: Conceção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009.

VERDÉLIO, Andreia. **Tesouro paga R\$820,78 milhões em dívidas de estados e municípios**. Agência Brasil, 15 de maio de 2025. Disponível em:

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2025-05/tesouro-paga-r-82078-milhoes-em-dividas-de-estados-e-municipios#:~:text=No%20acumulado%20do%20ano%2C%20j%C3%A1,de%20d%C3%ADvidas%20garantidas%20pela%20Uni%C3%A3o>. Acesso em: 16 mai. 2025.

WEISS, Marcos. Sociedade sensoriada: a sociedade da transformação digital. **Estudos Avançados**, 2019, 33 (95), 203-214. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2019.3395.0013>. Acesso em: 29 abr. 2024.

ZYGMUNT, Bauman. **Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos**. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.

ZYGMUNT, Bauman. **Modernidade Líquida**. Tradução: Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

ZUBOFF, Shoshana. **Capitalismo de vigilância: A luta por um futuro humano na nova fronteira do poder**. Editora Intrínseca Ltda: Rio de Janeiro, 2021.

APÊNDICES

APÊNDICE A - SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

Ponta Grossa, 09 de abril de 2025.

À Excelentíssima Sra
Tatyana Denise Belo
Presidente da Fundação Municipal de Assistência Social de Ponta Grossa

Prezada Sra,

Venho, por meio deste, solicitar autorização para a realização da pesquisa acadêmica **“A gestão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) a partir do uso de Sistemas de Informação: Análise do Município de Ponta Grossa (PR)”**, vinculada ao Curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG).

A pesquisa está sendo desenvolvida pela graduanda Rafaelly Aparecida Duma, sob orientação da Prof. Dra. Lucia Cortes da Costa, e tem como objetivo identificar as percepções dos profissionais do Departamento de Gestão do SUAS (DGSuas) de Ponta Grossa, sobre o uso de sistemas informatizados na gestão do SUAS. Para tanto, serão realizadas entrevistas semiestruturadas com a responsável pelo Departamento de Gestão do SUAS, a assistente social Sandra R. Wichert Cisco, solicitamos também autorização para entrevistar as responsáveis pelas divisões de Monitoramento, Vigilância Socioassistencial, Regulação do SUAS e a Gestão de Trabalho. As entrevistas serão agendadas previamente e, conforme a disponibilidade dos participantes, poderão ser de forma presencial nas dependências da FASPG, ou virtual por meio da plataforma *Google Meet*.

Diante do exposto, solicitamos a autorização para realização das entrevistas, permitindo a continuidade dos trâmites junto ao Comitê de Ética em Pesquisa (Plataforma Brasil). Informamos que cada participante terá o roteiro de entrevistas, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e o Termo de Compromisso da pesquisadora, devidamente assinado pela representante da instituição cedente.

Agradecemos desde já sua atenção e aguardamos seu retorno.

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente
LUCIA CORTES DA COSTA
Data: 09/04/2025 11:00:14-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Prof. Dra. Lucia Cortes da Costa
Orientadora da Pesquisa

Documento assinado digitalmente
RAFAELLY APARECIDA DUMA
Data: 09/04/2025 10:57:10-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Rafaelly Aparecida Duma
Pesquisadora

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO (TCLE)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

O(A) Sr.(a) está sendo convidado(a) a participar, de forma voluntária, da pesquisa intitulada **“A GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SUAS) A PARTIR DO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO: Análise do Município de Ponta Grossa (PR)”**, desenvolvida no ano de 2025 por meio do departamento de Serviço Social da Universidade Estadual do Estado de Ponta Grossa, pela pesquisadora Rafaelly Aparecida Duma, sob a orientação da professora Lúcia Cortes da Costa. O objetivo da pesquisa é refletir sobre o uso de sistemas informatizados para a gestão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no município de Ponta Grossa (PR). A pesquisa adotará uma abordagem qualitativa, com caráter exploratório e descritivo, além de incorporar pesquisa bibliográfica e documental, prevendo a realização de entrevistas semi-estruturadas. As informações obtidas serão utilizadas na monografia e, posteriormente, em publicações decorrentes desta pesquisa. Sua participação neste estudo é voluntária e poderá ser interrompida a qualquer momento, sem necessidade de justificativa e sem qualquer prejuízo. Após as análises você será informado dos resultados desta pesquisa. Os benefícios esperados não são financeiros, mas acadêmicos e sociais, contribuindo para a produção do conhecimento sobre a gestão da política de assistência social. Pela sua participação no estudo, você não receberá qualquer valor em dinheiro. Não há nenhum custo decorrente da sua participação na pesquisa. **RISCOS:** Esta pesquisa apresenta riscos relacionados apenas a possíveis desconfortos ou constrangimentos durante as respostas, devido à exposição de opiniões profissionais. Além disso, existe o risco de vazamento de dados pessoais ou sensíveis. **MEDIDAS DE MITIGAÇÃO:** Para mitigar tais riscos, serão adotadas medidas para garantia de anonimato e sigilo absoluto sobre a identidade dos(as) participantes; as entrevistas não serão gravadas sem consentimento específico; todos os dados coletados são codificados e utilizados exclusivamente para os fins da pesquisa; em qualquer momento, o(a) participante poderá optar por não responder a determinadas perguntas ou interromper sua participação, sem necessidade de justificativa.

Rubrica do(a) Participante da Pesquisa

Rubrica da Pesquisadora

As informações que serão coletadas, por meio das entrevistas, referem-se às percepções dos(as) profissionais do Departamento de Gestão do SUAS (DGSUAS) de Ponta Grossa sobre o uso de sistemas informatizados, conforme o roteiro previamente informado. O tempo estimado de duração de cada entrevista é de 40 minutos, sendo realizada pela pesquisadora em data e local previamente agendados. Serão respeitados todos os direitos dos participantes, conforme a Resolução do CNS, 510/2016, Art. 9º, incluindo privacidade, anonimato, confiabilidade dos dados e liberdade de participação.

Este Termo de Consentimento é elaborado em duas vias de igual teor, sendo uma entregue ao(à) participante e outra mantida pela pesquisadora. Caso tenha qualquer dúvida, o(a) Sr.(a) também pode entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP-UEPG) — Av. Carlos Cavalcanti, 4748, Uvaranas, Bloco da Reitoria, Sala 22, Campus Universitário, Ponta Grossa-PR, CEP: 84030-900. **E-mail:** propespsecretaria@uepg.br. **Telefone:** (42) 3220-3282. Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08h30 às 11h30. Bem como a pesquisadora responsável Rafaelly Duma, **Telefone:** (42) 99951-2777, **E-mail:** 22009065@uepg.br.

Por estar ciente e de acordo com as informações acima, eu, _____, **DECLARO QUE LI, COMPREENDI E CONCORDO COM A MINHA PARTICIPAÇÃO**, assinando este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Rubrica do(a) Participante da Pesquisa

Rubrica da Pesquisadora

Data de realização da entrevista: ____/____/____

APÊNDICE C - ROTEIROS DAS ENTREVISTAS

ROTEIRO ENTREVISTA 1
SUPERVISORA DO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DO SUAS

Nome: _____

Tempo de atuação como assistente social no município: _____

Tempo em que está no Departamento de Gestão do SUAS: _____

1. Atualmente, quais são os sistemas informatizados para a gestão do SUAS em Ponta Grossa? Considera que são suficientes para a demanda de gestão do Suas no município?
2. Existem estratégias ou diretrizes institucionais específicas para a implementação e aprimoramento dos sistemas informatizados na gestão do SUAS em Ponta Grossa?
3. Como a gestão do DGSUAS avalia o impacto do uso de sistemas informatizados na organização e monitoramento das ações da assistência social no município?
4. A oferta de sistemas informatizados via Governo Federal – MDS pela Rede SUAS são suficientes para a gestão? E o sistema estadual Nossa Gente Paraná?
5. Existe a necessidade da implementação de um sistema informatizado próprio do município para gestão da política de assistência social para além daqueles sistemas já dispostos via Governo Federal e Estadual? Se sim, como este processo está sendo pensado no DGSUAS?
6. Como os dados produzidos pela Vigilância Socioassistencial são incorporados para o planejamento da assistência social no município? Tanto no Plano Municipal da Assistência Social, quanto na LDO e LOA.
7. Quais são os principais desafios e avanços enfrentados pelo DGSUAS quanto à digitalização dos processos de gestão?
8. Momento aberto para comentários, dificuldades, sugestões e etc.

ROTEIRO ENTREVISTA 2**TÉCNICA DA DIVISÃO DE MONITORAMENTO DO DGSUAS**

Nome: _____

Tempo de atuação como profissional no município: _____

Tempo em que está no Departamento de Gestão do SUAS: _____

1. Quais as principais atividades de monitoramento são realizadas pelo DGSUAS?
2. De que forma é realizada a produção e sistematização de dados da rede socioassistencial do município?
3. A Divisão de Monitoramento utiliza de quais sistemas informatizados ou ferramentas digitais no monitoramento? Há interação entre eles?
4. De que forma os sistemas informatizados contribuem para o processo de coleta, sistematização e análise dos dados relativos aos serviços ofertados pela rede socioassistencial?
5. As entidades que compõem a rede socioassistencial têm algum nível de acesso aos sistemas da Rede SUAS? Ou os dados são todos repassados para o município alimentar na Rede SUAS?
6. Existem dificuldades no uso ou na falta de ferramentas digitais para subsidiar a tomada de decisões e a gestão de recursos?
7. Momento aberto para comentários, dificuldades, sugestões e etc.

ROTEIRO ENTREVISTA 3**TÉCNICA DA DIVISÃO DE GESTÃO DO TRABALHO DO DGSUAS**

Nome: _____

Tempo de atuação como profissional no município: _____

Tempo em que está no Departamento de Gestão do SUAS: _____

1. Quantos são os trabalhadores do suas no município:
Da FASPG: _____ Da rede OSC: _____
2. Os trabalhadores do SUAS estão devidamente cadastrados em sistemas de informação que o gestor tem acesso? Seja da rede das OSC, como da rede pública.
3. Quantos trabalhadores de nível superior e nível médio o SUAS conta em Ponta Grossa? Para exercício de quais funções?
4. As equipes de CRAS são compostas por servidores via concurso público ou contratação temporária? Qual a carga horária?
5. Além de assistentes sociais, quais outros profissionais compõem as equipes do SUAS em Ponta Grossa, nos CRAS e nos CREAS? Há equipe mínima nos equipamentos?
6. A Gestão do Trabalho tem o perfil dos trabalhadores do SUAS de Ponta Grossa? Como foi construído? A partir de base de dados informatizados ou de levantamento por questionário e pesquisa junto às instituições?
7. A Gestão do Trabalho acompanha o cumprimento referente à jornada de horas de trabalho dos assistentes sociais (30h) e o valor da remuneração é equiparado ao valor piso do setor público municipal?
8. Os sistemas informatizados podem contribuir para a qualificação do trabalho desenvolvido pelos trabalhadores do SUAS da rede própria municipal e da rede de OSC em Ponta Grossa?
9. Momento aberto para comentários, dificuldades, sugestões e etc.

ROTEIRO ENTREVISTA 4**TÉCNICAS DA DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL DO DGSUAS**

Nome: _____

Tempo de atuação como profissional no município: _____

Tempo em que está no Departamento de Gestão do SUAS: _____

1. Quais são as principais fontes e sistemas utilizados pela Vigilância Socioassistencial para a produção, sistematização e análise das informações territorializadas do município?
2. Como os dados coletados e sistematizados são utilizados para o planejamento das ações da política de assistência social do município?
3. Os sistemas oferecidos pela Rede SUAS são preenchidos pela divisão? Se sim, quais os principais desafios e potencialidades dos sistemas?
4. Os sistemas da Rede SUAS são suficientes para a sistematização de informações do município?
5. As ferramentas digitais atualmente utilizadas pela divisão atendem às demandas da Vigilância Socioassistencial de forma eficiente?
6. Como a Vigilância Socioassistencial avalia a utilização dos dados do Cadastro Único e do Nossa Gente Paraná para produzir dados territorializados sobre o município?
7. A Vigilância Socioassistencial utiliza da base de dados de outras políticas públicas para integrar a base de dados da assistência social? Como Saúde (SINAN), Educação (INEP), Habitação e outros?
8. Momento aberto para comentários, dificuldades, sugestões e etc.

ROTEIRO ENTREVISTA 5
TÉCNICA DA DIVISÃO DE REGULAÇÃO DO SUAS

Nome: _____

Tempo de atuação como profissional no município: _____

Tempo em que está no Departamento de Gestão do SUAS: _____

1. Quais os principais instrumentos para a regulação do SUAS no município?
2. Existe um sistema informatizado para acompanhar e sistematizar os dados da oferta de serviços em Ponta Grossa?
3. Qual a relação entre o município e os gestores Estadual (SEDEF) e Federal (MDS) para a regulação do SUAS? Como o município tem acesso às normas e resoluções dos governos estadual e federal?
4. Como os sistemas digitais têm sido incorporados no processo de elaboração, registro e divulgação das normativas da assistência social em Ponta Grossa?
5. A divisão utiliza algum sistema informatizado para acompanhar o cumprimento das regulamentações junto aos serviços da rede socioassistencial?
6. Momento aberto para comentários, dificuldades, sugestões e etc.

APÊNDICE D - TRANSCRIÇÃO INTEGRAL DAS ENTREVISTAS

1. Apresentação das Entrevistadas (siglas e funções)

- **Supervisora DGSUAS** - profissional supervisora pelo Departamento de Gestão do SUAS. Atua no município de Ponta Grossa há 37 anos, há 30 anos na política de assistência social e está no Departamento desde sua criação, em 2018. Antes do Departamento ser criado a entrevistada já ocupava a função de gestão, desde 2011.
- **Técnica 1 (DM)** - profissional da Divisão de Monitoramento. Atua no município de Ponta Grossa há 10 anos e está há 12 meses no Departamento de Gestão do SUAS.
- **Técnica 2 (DGT)** - profissional da Divisão de Gestão do Trabalho. Atua no município de Ponta Grossa há 10 anos e está há 4 anos no Departamento de Gestão do SUAS.
- **Técnica 3 (DVS)** - profissional da Divisão de Vigilância Socioassistencial. Atua no município de Ponta Grossa há 3 anos e está há 3 anos no Departamento de Gestão do SUAS.
- **Técnica 4 (DVS)** - profissional da Divisão de Vigilância Socioassistencial. Atua no município de Ponta Grossa há 33 anos e está há 7 anos no Departamento de Gestão do SUAS.
- **Técnica 5 (DRS)** - profissional da Divisão de Regulação do SUAS. Atua no município de Ponta Grossa há 30 anos e está no Departamento desde sua criação, em 2018. Antes do Departamento ser criado a entrevistada já ocupava a função de gestão.

2. Transcrição das Entrevistas por pergunta

2.1 Roteiro Entrevista 1 - Supervisora do Departamento de Gestão do SUAS

1. Atualmente, quais são os sistemas informatizados para a gestão do SUAS em Ponta Grossa? Considera que são suficientes para a demanda de gestão do SUAS no município?

Supervisora DGSUAS: *“Então, nós não temos um sistema próprio municipal. Infelizmente, então nós só utilizamos os sistemas federais em questão de sistemas... e que nós na verdade nem consideramos como sistema. Nós consideramos como aplicativos dentro da Rede SUAS, né? Então a base que nós utilizamos pra vigilância é o CadÚnico, porque ele é a maior base de dados que existe, né? Sobre assistência e daí utilizamos também o relatório municipal, o RMA, o CadSUAS pra fazer o banco de dados dos trabalhadores. O SISC, do serviço de convivência, o Censo SUAS, o CNEAS que é o cadastro nacional das entidade de assistência e atualmente estamos começando a utilizar pra prestação de contas o Agiliza SUAS que é um sistema novo pra prestação de contas que é vinculado ao BB ágil do Banco do Brasil, mas esse ainda está em início de trabalho, estamos começando, então, nem ainda tem muito conhecimento sobre ele pra poder te dizer. Mas ele substitui o antigo demonstrativo, e estamos aguardando que o Ministério libere, no segundo semestre, o Prontuário que eles estão prometendo um que venha com novidades e que venha adequado e integrado aos sistemas”.*

Pesquisadora: *“A ideia é que ele seja integrado ao próprio Cad, né?”.*

Técnica 2 (DGT): *“O Prontuário já é integrado ao Cad mas ele é extremamente limitado. Então ele puxava as informações bases ali, enquanto eu estava no CRAS, a gente tentou utilizar ele, né? E ele é muito limitado. Ele não deixa você fazer nada com a família que tá ali no sistema, enquanto no papel né, no prontuário, que eles têm de documento, ele é muito bom. Ele é muito bom mesmo. Ele é jóia. Ele é completo. Só que assim, é muito difícil pro profissional que tá na prática, preencher aquela documentação toda no papel. Se eles tivessem transformado esse em sistema seria maravilhoso. Mas não foi a realidade, né? Então o máximo que a gente conseguia fazer era visita, se a pessoa mudou de endereço. Não posso fazer nada. Eu não consigo preencher informações, pra que o resto da rede saiba então se eu tô tendendo no CRAS ou vou encaminhar pro CREAS, não tinha nada”.*

Supervisora DGSUAS: *“Como ele não é integrado, como ele é limitado, ele acaba sendo quase uma cópia do papel, como se você tivesse um formulário no word”.*

Técnica 2 (DGT): *“Então assim, quando a gente fala que a gente não considera os outros sistemas, sistemas também, é porque eles não são integrados, eles não têm uma funcionalidade. Eles são relatórios que a gente tem que mandar pro MDS, eles têm que saber quantos trabalhadores têm. Então*

a gente vai lá e cadastra, mas pra eu tirar essas informações pra a gestão do trabalho, por exemplo, não existe, entendeu? Então não é um sistema”.

Técnica 4 (DVS): *“Principalmente o que ela tá falando do CadSUAS, né? O CadSUAS seria uma ferramenta essencial pra nós, porque aí estão todos os trabalhadores do SUAS, e a gente não consegue emitir um relatório. Quando você quer contar, você vai ter que contar no dedo”.*

Técnica 2 (DGT): *“E assim, ele não tira nem relatório de Excel, então eu tenho que abrir página por página. Ele aparece como página de internet, então se eu quero as informações, eu tenho que ir página por página colando os dados. E assim, mudanças de nome de casado pra solteiro, a gente não tem liberdade pra fazer, você tem que entrar no chat do MDS. Tem uma fila igual você ligar pra operadora de telefone”.*

Técnica 4 (DVS): *“Tem que aguardar, né? E passar as informações. Atualmente até melhorou, antes, você não sabia se era a tua informação que você tinha que colocar, se era da pessoa pra você poder fazer uma alteração. Então você mandava a tua, ele dizia, não, mas não é a tua, é da outra pessoa”.*

Supervisora DGSUAS: *“Pra você ter uma ideia, no CadSUAS teve uma situação que eu preenchi com erro o nome de uma pessoa importante que eu tive que entrar na fila do chat às 6h da manhã. Porque eu tentei durante o dia todo, tinha uma fila. Eles vão atendendo por sequência, e era urgente, chegou lá era uma seis da tarde. E não deu certo porque ainda tinha gente na minha fila, eles fecharam o chat e terminou. Então pra dar tempo de eu fazer, no outro dia, eu acordei 6h da manhã, entrei no chat, que daí já tinha gente na minha frente. Eu fiquei entre as primeiras da fila aguardando, daí sim, eu consegui chamar pra mudar uma letra no nome de uma pessoa que eu digitei errado, era um erro de digitação”.*

Pesquisadora: *“Isso que eu ia perguntar também, se essa comunicação com o MDS acontece, se vocês conseguem informações...”.*

Supervisora DGSUAS: *“Existe e acontece pelo chat, entretanto, temos que lembrar que são 5 mil municípios, então...”.*

Técnica 2 (DGT): *“Em resumo a gente vê um grande distanciamento do Governo Federal com a prática do município. Quem elabora os sistemas com certeza não preenche os sistemas”.*

Técnica 1 (DM): *“Mas é que teve um grande vácuo do tempo. Começaram a ser construídos esses instrumentais, e aí parou no tempo. Agora eles estão tentando retomar”.*

Técnica 3 (DVS): *“Ainda nessa primeira pergunta do sistema. Não sei se cabe, mas é usado ainda o Excel, né? Pra preencher. E alguns documentos na nuvem, né, no Google, algumas coisas da RMA, eu tô passando pra nuvem”.*

Supervisora DGSUAS: *“E a gente utiliza também, todos os estudos, tudo que a gente faz. A gente coloca no nosso blog que é feito em plataforma gratuita também, então não é um blog institucional. A gente criou de forma meio autônoma, né, justamente para poder ter essa forma de repasse de informações. E você emendou, as 2 perguntas, né, a 1 e a 2. Se são suficientes. Então não, não são suficientes, além de tudo isso que a gente falou aqui de não ser... é ... dos aplicativos não darem conta, nós temos uma característica do município de Ponta Grossa, que é a rede privada muito extensa. Então hoje nós temos 33 unidades que fazem serviços, que executam serviços e que não são governamentais, são com termos de colaboração e nenhum desses sistemas permite o acesso dessas unidades. Então, mesmo o SISC, por exemplo, na questão do serviço de convivência, as entidades têm que mandar pra nós e nós colocamos no sistema. Né? Tudo é nós que operamos, então a nossa necessidade seria, por exemplo, que o prontuário, se viesse, ele viesse aberto não só para CRAS e pra CREAS, mas que essas unidades também pudessem colocar os seus dados lá, para a rede poder trabalhar articulada, né? Porque nós temos Centro dia. Nós temos acolhimento. Nós temos serviço de convivência e todos eles mandam pra nós as informações via planilha de Excel, e a gente daí tem que trabalhar as informações”.*

Técnica 3 (DVS): *“É mas aí o problema das planilhas é desconfigura, né?”.*

Supervisora DGSUAS: “É, e não são integradas, né? Então se nós quisermos um levantamento de uma informação a respeito do serviço de convivência, por exemplo, tem que pegar todas as planilhas, juntar, fazer os filtros. Quando se tivesse um sistema, o sistema daria um relatório pronto. Então otimizaria muito”.

Pesquisadora: “Elas preenchem e enviam?”.

Supervisora DGSUAS: “É, elas preenchem as planilhas. Nós temos um modelo fixo de planilha que a gente repassa todo começo de ano. A gente altera uma coisa a outra né, faz a reunião explica como é que funciona. Elas preenchem todos os meses, as planilhas, nessas planilhas elas colocam quem foi atendido, o NIS, o endereço, todo o cadastro de quem foi atendido. O RH de cada unidade é atualizado nessa planilha e colocam tudo que foi feito, né? Durante as atividades que foram durante o mês e enviam pra nós, por e-mail, e daí a gente sistematiza por aqui. Então todas as informações que nós temos na rede, são retiradas dessas planilhas”.

Técnica 3 (DVS): “E vem com bastante erro de preenchimento, né? Às vezes desconfigura. Desconfigura as fórmulas. Então dá bastante trabalho nesse sentido também”.

Supervisora DGSUAS: “E tem uma outra questão também, porque nem todas as entidades, os técnicos possuem conhecimento de Excel. Então eles reclamam bastante dessa questão, porque eles não são habituados a usar o Excel”.

Pesquisadora: “E também porque não é fácil, né?”.

Técnica 2 (DGT): “Não é fácil. A gente sempre encaminha pra eles os cursos de Excel gratuitos, mas acho que tem outras questões que envolvem isso, né, primeiro que a pessoa tem que ter perfil, tem que gostar daquilo. Tem que querer, mas também tinha outra questão que a gente elaborou um outro relatório e alguns dos computadores das entidades não são tão atualizados pra a versão da Excel que a gente programa. Daí ele nos configura também. Então tudo isso seria resolvido com um sistema do município”.

Técnica 3 (DVS): “É, mas o sistema depende de preencher também, né? Eu tava no outro município que tinha sistema mas as pessoas não preenchiam”.

Supervisora DGSUAS: “Mas pra nós enquanto gestão facilitaria mais, até porque nós teríamos condição de fazer os relatórios de uma forma muito mais rápida, em tempo real. Então por exemplo, quando eu fecho as planilhas do mês que vem, eu levo em torno de 3 dias, só nisso. Só fechando dados de relatório em planilha, se eu tivesse um sistema, eu acho que eu faria isso o quê, em meia hora? Né, então é um tempo que eu estou gastando que poderia tá fazendo uma outra coisa que eu estou gastando trabalhando com planilha”.

Técnica 2 (DGT): “A gente perde muito tempo com coisas muito básicas, né? Em tempos de 2025, inovação, cidade inteligente... A gente fica dependendo de perfis profissionais. Então as planilhas do Excel começaram porque ah, eu tava no CRAS, fiz a minha. A gente juntou, organizou as planilhas, veio pra cá. A Técnica 3 (DVS) também tem muita facilidade nisso. Tá? E se não tivermos essas pessoas? Porque eu sou assistente social, não é minha obrigação. Então se a gente tem um sistema, a gente compra e adquire o sistema programado, não precisa de um programador, né? Eu não preciso ser assistente social e programadora, a Supervisora DGSUAS por muitos anos, trabalhou com blog, né, com internet. Computador, tem facilidade. Sabe mexer, e no dia que a gente ainda não estiver aqui?”.

Técnica 2 (DGT): “E ainda tivemos brigas pra comprar o Office, né? Porque estava vindo computador com o Libreoffice, que é um software livre. Ele é inutilizável, e aí tivemos que convencer o município da importância. Tem fórmulas que só funcionam no Excel do Office, inclusive eu perdi vários dados por causa disso. Então assim, tem toda essa barreira também da instituição pública relacionada a isso. Que um sistema resolveria”.

Técnica 3 (DVS): “E outra coisa. Se der um problema no sistema, é um técnico que vai resolver. Que nem quando dá problema nas tabelas, a gente tem que parar tudo pra ir lá. Consertar a fórmula, né, a gente não faz nosso trabalho, fica nessa função de manutenção de planilha”.

2. Existem estratégias ou diretrizes institucionais específicas para a implementação e aprimoramento dos sistemas informatizados na gestão do SUAS em Ponta Grossa?

Supervisora DGSUAS: “Sim, nós já fizemos um estudo. Então a Técnica 4 (DVS) e Técnica 3 (DVS) da vigilância fizeram esse estudo, fizeram visitas em outros municípios para conhecer os sistemas. Elas fizeram todo um levantamento de dados, foi feito um estudo técnico preliminar, uma formalização de demanda. Então o que nós precisamos hoje: Dinheiro, né? Então toda a parte que nós poderíamos fazer, de estratégia pra poder ter esse sistema, a gente fez. O que podíamos fazer enquanto gestão, a parte nossa, nós fizemos. Está inclusive no plano de governo da prefeita Elizabeth. A meta do DGSUAS é essa, informatização da assistência social. O problema hoje é realmente financeiro”.

3. Como a gestão do DGSUAS avalia o impacto do uso de sistemas informatizados na organização e monitoramento das ações da assistência social no município?

Supervisora DGSUAS: “O uso de sistema informatizados na assistência social tem um impacto significativo, especialmente na organização, na gestão e no monitoramento das ações e políticas públicas. Alguns sistemas permitem o registro padronizado das informações, facilitam o acompanhamento das famílias atendidas, a análise de dados e a tomada de decisões baseadas em evidência. Além disso, a informatização contribui para a transparência e eficiência dos serviços, evitando duplicidade de atendimentos, otimizando recursos e o tempo das equipes e promovendo maior controle social. Com dados atualizados e integrados, é possível planejar melhor as ações, identificar prioridades e avaliar os resultados”.

4. A oferta de sistemas informatizados via Governo Federal – MDS pela Rede SUAS são suficientes para a gestão? E o sistema estadual Nossa Gente Paraná?

Supervisora DGSUAS: “Não. Não são”.

Técnica 4 (DVS): “O Nossa Gente Paraná não funciona para os municípios. A gente nem sabe qual é o potencial dele, porque a gente não conhece”.

Supervisora DGSUAS: “Eu acho que é importante deixar claro que talvez para o estado ele possa ser. Eu acho que o perfil de acesso do estado deve ser completo. Então eles podem pegar de todos os municípios, então, mesmo que não seja todo o público da assistência que seja um público limitado. Mas se eles pegam essas amostras de todo o estado do Paraná, eles conseguem desenvolver estudos em cima disso. Mas pro município, ele é restrito demais, né? Então nós não temos como utilizá-lo”.

Técnica 3 (DVS): “Ele não é territorializado, né. Que nem eu faço isso com o Cad, a forma como ele dá a devolutiva dos dados, né? O que eu consigo baixar são dados bem restritos. Assim, é muito menos do que o Cad. É só o nome ali, o endereço, tem alguns que não é nem endereço, só o nome com tipo, a renda, alguma coisa assim. Então eu tive acesso, consegui baixar, mas não tem o que fazer, eu preciso das variáveis pra poder manusear e fazer um estudo. Então aquilo, ele tem um começo e fim nele mesmo”.

Técnica 2 (DGT): “Eu imagino que pro estado, ter assim por cidade o índice de vulnerabilidade, pra eles é importante, mas quando vem do município, a gente precisa do índice de vulnerabilidade por bairro, por localidade, né?”.

Técnica 3 (DVS): “Eles não contam também quais variáveis eles usam pra calcular esse índice, sabe? Já tá pronto. Então a gente não consegue, por exemplo, se eles dessem a fórmula eu conseguiria calcular. Por exemplo, eu preciso saber dessa vila específica, né? Eu conseguiria manipular as variáveis. Não tem. Ele já tá pronto e eles não contam como que chega lá”.

Técnica 4 (DVS): “Então eles dizem que têm, você tá percebendo né. E não tem. A gente já tentou fazer contato com o estado através do escritório daqui, né? A gente nem obteve resposta até hoje”.

Supervisora DGSUAS: “Você pergunta se a oferta do Governo Federal é suficiente. Então a gente já falou que não, não é suficiente. Por exemplo, o CadSUAS é de 2008, então quer dizer, não avançou nada de lá pra cá. Por enquanto, não mudou nada”.

5. **Existe a necessidade da implementação de um sistema informatizado próprio do município para gestão da política de assistência social para além daqueles sistemas já dispostos via Governo Federal e Estadual? Se sim, como este processo está sendo pensado no DGSUAS?**

Supervisora DGSUAS: “Você pergunta também se existe a necessidade de implementação do sistema próprio, e eu digo assim, que existe devido a essa dificuldade do Governo Federal, mas eu não entendo que seja o ideal. Eu entendo que o ideal seria um sistema nacional, se o SUAS, é um sistema único de assistência, ele deveria ter um único sistema padronizado. Assim, a gente tá falando do ideal. E pensando exatamente nisso se você for olhar, por exemplo, o Centro POP. Por exemplo, Ponta Grossa que é o famoso entroncamento rododferroviário. Então nós temos um número de pessoas que passam pela cidade gigantesco. Então você trabalhou com ele aqui. Ele passou pra Carambei, e não existe mais nenhum histórico daquela pessoa, então o sistema nacional padronizado resolveria. Eu acho que seria o ideal. Agora estamos falando de sonho, de ideal, como isso não existe e como os sistemas do Governo Federal são fracos. Então sim, nesse caso, a necessidade se faz de que se tenha um sistema municipal”.

6. **Como os dados produzidos pela Vigilância Socioassistencial são incorporados para o planejamento da assistência social no município? Tanto no Plano Municipal da Assistência Social, quanto na LDO e LOA.**

Supervisora DGSUAS: “Nós estamos agora em fase de elaboração do plano municipal. A Técnica 3 (DVS) já terminou a parte do diagnóstico da proteção social básica. Está pronto. Está lá no nosso blog em fase de consulta pública. Em cima desse diagnóstico nós vamos elaborar as ações pro plano, então isso já é feito, nós utilizamos. As meninas fizeram também o levantamento de localidades de territórios com demanda pra novos CRAS. Então também isso tá sendo debatido, tá sendo utilizado. Então essas informações da vigilância, mesmo não tendo os sistemas, mesmo sendo feito dessa forma difícil, arcaica, mesmo, né. Com planilhas. A Técnica 3 (DVS) fez um curso, aprendeu a trabalhar com um programa de mapas, né, de cartografia, então ela fez mapas incríveis pra gente nos diagnósticos. Então nós trabalhamos essas informações sim no nosso planejamento. Nós não fazemos os nossos planejamentos de forma aleatória, jogada. Isso é bem importante, né? E inclusive que eu anotei aqui no meu papelzinho, pra lembrar. Que amanhã nós vamos ter uma reunião com as entidades de proteção social básica, onde a Técnica 3 (DVS) vai apresentar o projeto que ela fez, o levantamento que ela fez das demandas do serviço de convivência, se você quiser vir pra ver como a gente faz essa discussão, porque essa discussão vai ser pra nós debatermos os editais do ano que vem. Inclusive ele vai mostrar realmente como que a gente utiliza os dados, tá? Então fique à vontade de vir. Eu acho que vai ser interessante pra você utilizar esses dados”.

7. **Quais são os principais desafios e avanços enfrentados pelo DGSUAS quanto à digitalização dos processos de gestão?**

Supervisora DGSUAS: “Eu acho, assim que, em primeiro lugar, eu vejo os desafios, são os recursos financeiros pra aquisição de tecnologia. Tecnologia é cara, né? O que a gente fez levantamento levaria em torno de 3 milhões no ano pra gente implantar, né? Manter né? O primeiro ano, 3 milhões, então quer dizer, é um valor muito significativo se você for considerar. Por exemplo, que o repasse, todo do Governo Federal para o município de Ponta Grossa, não chega a 5 milhões. Né. Então é muito difícil a gente conseguir os recursos pra isso porque você teria que tirar de outras coisas esse recurso, né? E existe um corte federal de orçamento, né, que a gente sabe que os orçamentos não só dos municípios, mas do Governo Federal e do estado houveram cortes, e o IGD, que é o recurso que vinha pro Departamento de gestão é o recurso que está desde 2023 sem vir. Então isso é um desafio pra gente, né? Que esses recursos voltem a vir com o aumento porque o valor que vinha era muito, muito baixo, né? Então a gente teria que ter um valor maior de financiamento pra gestão do SUAS, que ajudasse o município realmente a fazer isso, né. Mas então é aquilo que eu falei, né? Eu estou falando da questão daquilo que a gente sonha, do ideal. Porque é o que você colocou aqui, quais os principais desafios. Então, o desafio, e é um desafio enorme, gigante. O desafio é o financiamento, e também a gente ter as equipes de tecnologia dentro da vigilância, porque isso faz uma falta enorme que aquilo que a gente já falava que nós somos assistentes sociais e psicólogos, tendo que trabalhar numa área totalmente diferente. Pra poder fazer é a coisa funcionar”.

2.2 - Roteiro Entrevista 2 - Divisão de Monitoramento

1. Quais as principais atividades de monitoramento são realizadas pelo DGSUAS?

Técnica 1 (DM): “As principais atividades de monitoramento DGSUAS envolvem o acompanhamento sistemático da execução dos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais. Isso inclui a elaboração dos formulários para coleta de dados, análise desses indicadores, visitas institucionais às unidades de atendimento, verificação do cumprimento de metas e diretrizes estabelecidas, realização de avaliações de informações para subsidiar a tomada de decisões e o aprimoramento da gestão do SUAS. O DGSUAS também atua na orientação técnica às equipes, contribuindo para a qualificação dos serviços ofertados”.

2. De que forma é realizada a produção e sistematização de dados da rede socioassistencial do município?

Técnica 1 (DM): “Os dados da rede socioassistencial do município são inicialmente recebidos por meio de planilhas em formato Excel. Em seguida, essas informações são sistematizadas, compiladas e organizadas, compondo um banco de dados que subsidia o planejamento e a execução das ações socioassistenciais no município”.

3. A Divisão de Monitoramento utiliza de quais sistemas informatizados ou ferramentas digitais no monitoramento? Há interação entre eles?

Técnica 1 (DM): “Para realização de estudos, são utilizados os aplicativos da Rede SUAS do Governo Federal, como: Registro Mensal de Atendimento (RMA); Cadastro Nacional das Entidades de Assistência social (CNEAS), Cadastro Nacional do Sistema Único de Assistência Social (CadSUAS), Sistema de Informações do Serviço de Convivência (SISC) e o Censo SUAS. Além disso, para coleta de dados referentes ao monitoramento referente da rede de serviços não governamental são utilizadas planilhas do Excel. Essas ferramentas, embora não estejam totalmente integradas entre si, contribuem de forma complementar para a análise e acompanhamento da rede socioassistencial”.

4. De que forma os sistemas informatizados contribuem para o processo de coleta, sistematização e análise dos dados relativos aos serviços ofertados pela rede socioassistencial?

Técnica 1 (DM): “Os sistemas informatizados são essenciais para que o registro das informações ocorra de forma padronizada, o que contribui diretamente para o monitoramento, a sistematização e a organização dos serviços ofertados pela rede socioassistencial. Além disso, facilitam a análise de dados, permitindo a identificação de demandas e a avaliação de resultados”.

5. As entidades que compõem a rede socioassistencial têm algum nível de acesso aos sistemas da Rede SUAS? Ou os dados são todos repassados para o município alimentar na Rede SUAS?

Técnica 1 (DM): “Sim, as entidades possuem acesso para a consulta e coleta de dados por meio do sistema Cadsuas e o CNEAS. No entanto, a alimentação dos dados nos sistemas da Rede SUAS são de responsabilidade da Vigilância Socioassistencial do município. Destacamos ainda que os relatórios mensais e demais documentos informativos são disponibilizados no blog Rede de Assistência Social de Ponta Grossa, do Departamento de Gestão da Fundação de Assistência Social”.

6. Existem dificuldades no uso ou na falta de ferramentas digitais para subsidiar a tomada de decisões e a gestão de recursos?

Técnica 1 (DM): “Sim, observa-se uma necessidade premente da criação de sistemas em nível nacional que promovam e ampliem a eficiência no atendimento às demandas dos municípios. A ausência de ferramentas integradas e específicas dificulta a coleta, o cruzamento e a análise de dados, impactando diretamente na tomada de decisões e na gestão qualificada dos recursos”.

2.3 Roteiro Entrevista 3 - Divisão de Gestão do Trabalho

1. Quanto são os trabalhadores do SUAS no município:

Da FASPG: 302 trabalhadores/as.

Da rede OSC: 599 trabalhadores/as.

2. **Os trabalhadores do SUAS estão devidamente cadastrados em sistemas de informação que o gestor tem acesso? Seja da rede das OSC, como da rede pública.**

Técnica 2 (DGT): “Sim. O sistema de cadastro é o Cad SUAS e a gente tem que cadastrar da rede e do gov, né. Então, hoje nós não temos sistemas informatizados, eu diria que não tem nenhum sistema hoje, que me ajude, o sistema do RH eles não estão me mandando os dados. Eu não tenho acesso, eles não me deram. O que que a gente realmente precisava? De um sistema de gestão. O que que a política nacional da educação permanente vai falar, que eu tenho que ter o acompanhamento da qualificação profissional desse trabalhador, desde que ele entrou na política. Imagine as meninas que estão há 30 anos na política. Eu teria que ter todo esse histórico de qualificação profissional delas nessa política, não temos. A certificação dos cursos que a gente faz. A gente tem uma gambiarra, feita pelo Google docs, Google Planilhas, Google slides, que gera o certificado. É uma gambiarra que a gente faz pra gerar certificado. Né? Então a gente pode gerar certificados, mas tem todas essas dificuldades. Uma plataforma Moodle da vida, já tentei instalar no município, não deu certo. Tamo travado com isso também né. Então a perspectiva da gestão do trabalho, enquanto condições, enquanto aplicar esse diagnóstico de tempo em tempo, enquanto a análise dos perfis profissionais, da adequação dos perfis para cada tipo de atividade. A gente precisa de sistemas também, que as pessoas possam ir lá cadastrar, de tempo em tempo a gente fazer um feedback, da gente fazer uma análise da felicidade do trabalho sabe, do quanto que você entende o objetivo do teu trabalho. Então esse diagnóstico que eu apliquei, eu gostaria de aplicar ele a pelo menos a cada 2 anos, pra poder ter parâmetro, só que agora tive uma experiência de, eu apliquei ele ano passado e já faz 6 meses que eu tô com os dados e não consigo analisar, daqui a pouco tá na hora de aplicar de novo e eu não analisei o primeiro, coisa que com um sistema com todo mundo respondendo ali. Eu poderia tirar mastigado, né, hoje não, eu tenho que ir lá Google, ou Chat GPT, na época, quando comecei a coletar nem Chat GPT eu não tinha, né, agora me ajuda a fazer a fórmula para analisar tal coisa, né? E depois fazer a análise do que isso significa. E são duas etapas grandes desse processo. Então, se a gente tivesse um sistema de gestão e de gestão do trabalho, e o que a gente vê dos sistemas das empresas que vendem sistema pro SUAS, que a Técnica 3 (DVS) fez toda essa análise, né? Pra gente comprar um sistema, né? É, ela tinha feito uma tabela, né? E aí esse sistema tem esse módulo, tem esse modo, mas nenhum dele tinha a gestão do trabalho. Então, mesmo a gente comprando o sistema pro município, gestão do trabalho fica de fora”.

Supervisora DGSUAS: “É que a gestão do trabalho, ela ainda não tá montada em todos os municípios, né? Nós somos pioneiros em muitas coisas aqui”.

Técnica 2 (DGT): “E que que eu entendo, né. Tudo o que a gente discutiu aqui, sobre vigilância, sobre gestão, toda a política perpassa pela mão dos trabalhadores. Se você não tem um olhar de condição de trabalho, de valorização profissional, dar oportunidade de qualificação, aí eu vejo que a academia enfim, que o próprio Governo Federal se preocupa muito com a educação permanente, tem que ter educação permanente. Mas o trabalhador hoje ele não tem tempo, saúde mental, condições de se qualificar, então não adianta você entregar a qualificação do trabalhador pra ele olhar pra qualificação, e falar assim, nossa, que triste, eu não consigo executar nada disso. Então assim, tem que ter a qualificação, óbvio, não tô falando que não, sou super a favor, mas em primeiro lugar, a gente tem que pensar no trabalhador trabalhando e a partir do trabalhador trabalhando, a gente ter diagnósticos do que qualificar, porque se não a gente vai ficar qualificando sobre o que tá escrito na lei, o que tá escrito nas orientações técnicas pra sempre, e assim, se é pra ler o objetivo do serviço de convivência, a gente não precisa fazer mais uma atividade de qualificação. Porque daí eu pego o papel e leio, né? Precisa sair da minha realidade do município. O que que os meus trabalhadores estão precisando, pra gente avançar. Então não temos nenhum sistema, nem na rede própria, nem fora da rede própria relacionada à direção do trabalho, entendendo que a gestão do trabalho não é gestão de RH, né? Ela tem uma característica muito diferente”.

3. **Quantos trabalhadores de nível superior e nível médio o SUAS conta em Ponta Grossa? Para exercício de quais funções?**

Técnica 2 (DGT): “Depois eu te passo os dados bem certinho, pode ser? Mas de nível superior são os assistentes sociais, psicólogos, pedagogos, educador físico, musicoterapeuta, alguns em função de coordenação e/ou responsável técnico. De nível médio têm orientador/educador social, cuidador social, funções administrativas, gestão financeira e orçamentária, gestão da informação, benefícios, transferência de renda e CadÚnico que são os cadastradores/entrevistadores. E de nível fundamental é limpeza, lavanderia, cozinha, copeiragem e transporte”.

Informações enviadas posteriormente:

CARGO/FUNÇÃO	FASPG	OCSs
APOIO ADMINISTRATIVO	47	32
CADASTRADOR(A)/ENTREVISTADOR(A) SOCIAL	8	0
COORDENADOR(A)/DIRIGENTE	26	26
COZINHEIRO(A)	5	33
EDUCADOR(A)/CUIDADOR/ORIENTADOR(A) SOCIAL	54	231
ESTAGIÁRIO(A)	13	-
OUTRO PROFISSIONAL DE NÍVEL FUNDAMENTAL	-	64
OUTROS	27	19
SECRETÁRIO(A) DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	-
SECRETÁRIO(A) EXECUTIVO	1	-
SERVIÇOS GERAIS	37	97
TÉCNICO(A) DE NÍVEL MÉDIO	10	11
TÉCNICO(A) DE NÍVEL SUPERIOR	73	86
TOTAIS	302	599
		901

CARGO/FUNÇÃO	FASPG	OCSs
NÍVEL FUNDAMENTAL	42	194
NÍVEL MÉDIO	132	274
NÍVEL SUPERIOR	101	112
OUTROS: NÃO ESPECIFICADO	27	19
TOTAIS	302	599
		901

4. As equipes de CRAS são compostas por servidores via concurso público ou contratação temporária? Qual a carga horária?

Técnica 2 (DGT): “As equipes de CRAS. Em sua maioria concurso público, a gente teve um montante de teste seletivo. Só que eles estão sendo substituídos com o passar do tempo, se não me engano, eu não lembro de são 7 ou 9 testes seletivos que sobraram, né. Então, as zeladoras que eram de teste seletivo, elas já saíram e os assistentes sociais já saíram. Ficaram, acho que 7 orientadores sociais, são os únicos que são teste seletivo. Então é tá mais pontual. A carga horária do CRAS é das 8h às 17h, né? Sem fechar pro almoço. Ai os profissionais de nível médio são 8 horas diárias e os profissionais de nível superior são todos 6 horas diárias”.

5. Além de assistentes sociais, quais outros profissionais compõem as equipes do SUAS em Ponta Grossa, nos CRAS e nos CREAS? Há equipe mínima nos equipamentos?

Técnica 2 (DGT): “As funções, são os técnicos a nível superior. Né, pra PAIF, PAEFI, acolhimento, né? Os profissionais de nível superior. E os de nível médio daí são educador, orientador e entrevistador do CadÚnico, essas funções assim, administrativas. Além dos assistentes sociais, tem pedagogos, psicólogos, não temos advogado, que é obrigatório nos CREAS. Acho que é isso que o de nível superior. E não tem as equipes mínimas em todos os equipamentos. Então, assim, a equipe mínima dos equipamentos depende da tua perspectiva do que é uma equipe mínima, né. Pela NOB RH, pelo cofinanciamento federal, pra nota do ID CRAS, é a equipe mínima da NOB RH, equipe mínima de PAIF. E algumas estão dentro disso né, alguns CRAS têm e alguns CRAS não. Os que estão cofinanciados que são 5, todos têm equipe mínima porque a gestão garante que esses que são cofinanciados mantenham sua equipe mínima. Os que não são, ficam defasados em detrimento desses, né? Então eu mando a equipe sempre pros cofinanciados, pra não baixar nota, pra continuar recebendo recurso, mas os outros estão em defasagem e se a gente for fazer essa análise de equipe mínima não é só a NOB RH, mas sim todas as orientações técnicas dos serviços, aí acredito que todos estão em defasagem, né? Não vai ter um CRAS que tenha equipe completa. Então assim, equipe mínima: parcialmente”.

6. A Gestão do Trabalho tem o perfil dos trabalhadores do SUAS de Ponta Grossa? Como foi construído? A partir de base de dados informatizados ou de levantamento por questionário e pesquisa junto às instituições?

Técnica 2 (DGT): “Eu tô atualizando novamente esses dados. Assim, falando de dados, né, dessa questão de levantamento de perfil e tudo mais. Como você pôde ver em toda essa conversa, pra atualizar os dados é tudo manualmente. Então até 2022, eu recebia uma planilha Excel lá do RH da prefeitura. Então no sistema da prefeitura eles têm todos os servidores públicos cadastrados, com perfil, com a renda, com tudo bem certinho. Então até 2022, eles me mandavam em planilha de Excel esses dados. Desde que mudou as gestões e mudou as presidências da fundação, e tudo mais, eles pararam de me mandar, e eu tô brigando com eles desde então. Fico reiterando o meu SEI lá, pedindo que eles me mandem esses dados mensalmente. Porque facilita um pouco o meu trabalho de eu não ter que ir manualmente, né, identificando, pessoa por pessoa. As entidades mandam o relatório do monitoramento, então no relatório do monitoramento. Tá lá no blog também o modelo. Uma das planilhas é o de recursos humanos. Então ali eu tenho todos os dados das entidades e daí não tenho do gov. Então eu tenho mais dados das entidades do que dos meus, aqui da prefeitura. Das entidades com o termo de colaboração, com esse vínculo de não governamental com a prefeitura eu tenho mais dados do que dos meus internos, né? Então o que que eu tô fazendo agora, inclusive, estou atualizando os

dados para o Ministério Público porque foi pedido pra nós os quantitativo novamente, esse relatório de déficit do RH, eu atualizava ele mensalmente, quando eu recebia os dados da prefeitura. Como eles paravam de mandar, eu comecei a brigar com eles pra eles me mandarem, e quando há necessidade, eu faço essa atualização manual. Mas ela me dá um trabalho muito maior, e enquanto gestão do Trabalho, eu não tenho só essa atribuição. Eu tenho mais um núcleo de educação permanente e eu tenho mais a mesa de negociação e sou EUquipe, né? Eu tinha uma estagiária que vinha só um dia da semana. Pedi pra contratar estagiário a semana inteira, não me liberaram. Então assim, eu não consigo dar conta de tudo o que eu precisaria fazer, então eu tenho atualizado esse relatório de acordo com a demanda. Só que é então eu tô fazendo atualização novamente desses dados, que que eu vou ter que fazer? Pedir pra básica me mandar relatório de todos os CRAS e quais as equipes que estão lá, porque mesmo que a gente tenha o Cad SUAS, não significa que ele está correto e atualizado, elas deveriam, cada vez que muda alguma coisa no CRAS, encaminhar. E a gente tem esse déficit considerável, um dos últimos relatórios que eu fiz nós tínhamos 200% do déficit. Então em cima do que nós temos mais 200% pra gente poder atingir, não a NOB RH, mas as orientações técnicas de cada serviço. Então eu tô atualizando de novo esse documento. Então como que eu vou exigir que a equipe do CRAS mantenha o CadSUAS atualizado. Qual que é a prioridade? Atender o PAIF, atender demanda espontânea ou me mandar o relatório atualizado todo mês? Então, né, pra gente também não ser lixada, né, porque eu preciso dos dados e elas entendem importância porque é esse tipo de dado que gera concurso público né, e enfim tá tudo amarrado, tudo impacto em tudo. Então tem que pedir pra básica me mandar o nome das equipes, qual que é a função, com a cada horário, né, tudo bem certinho pra eu poder codificar. Então esse estudo de déficit, eu pego todas as orientações técnicas e de todos os serviços, tento né, encontrar todas as informações porque às vezes lá no meio do caderno de orientação técnica do CRAS está escrito as atribuições da gestão do município, que é nesse momento que eu tô do meu relatório, aí eu coloco lá. Faço essa régua, e depois eu pego os dados do município pra ver o quanto a gente tá em déficit. Mas a gente tem que entender, que a NOB RH fala dessa equipe pro PAIF. Serviço de convivência é uma equipe além da equipe do PAIF. PSB pra domicílio, é uma equipe além do PAIF. Então eu não posso codificar só pela equipe mínima, porque equipe mínima não executa apenas PAIF. A equipe que nós temos no CRAS hoje não executa apenas PAIF, é o Cadastro Único, é o serviço de convivência. Enfim, são outros serviços junto com o PAIF, então eu preciso de todos esses dados pra poder fazer”.

7. A Gestão do Trabalho acompanha o cumprimento referente à jornada de horas de trabalho dos assistentes sociais (30h) e o valor da remuneração é equiparado ao valor piso do setor público municipal?

Técnica 2 (DGT): “Todos os profissionais de serviço social fazem 30h e os outros profissionais de nível superior também. O valor da remuneração a gente ainda não consegue equiparar, das assistentes sociais em específico, obrigar que as entidades cumpram o piso do município. A gente tem tentado através dos editais. Mas é algo que nós vamos conseguir fazer de forma mais efetiva quando a mesa de negociação começar a discussão do plano de cargos e salários do SUAS. Acredito que a partir da discussão do plano de cargos, a gente vai conseguir determinar, né? Então, o que que acontece hoje? Nós temos motoristas das entidades que recebem mais do que nossos motoristas, entre as entidades, um administrativo que ganha muito mais, que outro, muito mais do que a gente. Em contrapartida os de nível superior estão sempre abaixo. Então, profissionais de nível superior recebem menos que a gente, profissionais de nível médio e fundamental recebem mais do que a gente. Então tem uma disparidade grande. Então pela autonomia financeira e tudo mais das entidades a gente não consegue se meter muito. Mas a minha esperança é que através da mesa de negociação, a gente vá conseguindo criar parâmetros, e tudo mais”.

2.4 Roteiro Entrevista 4 - Divisão de Vigilância Socioassistencial

1. Quais são as principais fontes e sistemas utilizados pela Vigilância Socioassistencial para a produção, sistematização e análise das informações territorializadas do município?

Pesquisadora: “Eu acho que essa das principais fontes de sistemas utilizados pela vigilância para produção e sistematização e análise é aquilo que a Supervisora DGSUAS, já falou, isso?”.

Técnica 4 (DVS): “Isso. Eu acho que só a única que eu não me lembro se ela falou foi do Censo SUAS. Mas os sistemas da Rede SUAS foi o que a Supervisora DGSUAS já falou”.

Pesquisadora: “É.. e uma coisa sobre isso que eu queria perguntar: A ideia né, do prontuário, inclusive até nos documentos, é que ele possibilite a identificação das ações desenvolvidas, incluindo os encaminhamentos, o processo de evolução, avaliação das ações e os resultados alcançados. Isso acontece?”.

Técnica 3 (DVS): “Não. Eu até entrei no prontuário ontem pra conferir. A única coisa que é possível fazer agora é conferir pelo NIS, se a pessoa tá sendo acompanhada. É a única coisa que tem neste momento”.

Técnica 4 (DVS): “E atualmente a dificuldade está até no acesso. A maioria dos profissionais tem entrado em contato dizendo que não estão conseguindo acessar, e o perfil está liberado. Então eu creio que eles continuam mexendo, né. Mas enfim, de qualquer forma, né? A gente vem tentando.. Eu, como já tô na lida há bastante tempo, né, a gente vem tentando. Na época que eu estava como diretora da básica. A gente tentou muito, as meninas estão de prova, pra conseguir fazer com que fosse alimentado, porque nem alimentado era, muito pouco, né. E a gente não conseguia ir pra frente, porque não tinha como exigir isso”.

2. Como os dados coletados e sistematizados são utilizados para o planejamento das ações da política de assistência social do município?

Técnica 4 (DVS): “Eu acho que a Supervisora DGSUAS falou muito sobre isso sim, também, né? A gente tem feito vários estudos, a Técnica 3 (DVS) já justamente pelo perfil que ela tem, né? Ela conseguiu manipular a base de dados do CadÚnico, que foi a partir dali que a gente conseguiu começar a fazer essas análises”.

Técnica 3 (DVS): “Daí a gente disponibiliza sempre no blog e eu fiz várias reuniões já. Com os CRAS, com as coordenadoras, com entrevistadores do Cad”.

Técnica 4 (DVS): “O próprio diagnóstico. A gente começou já há algum tempo, a gente tentou fazer é. Nós fazíamos reuniões com os CRAS. Foi a partir daí que a Técnica 3 (DVS) conseguiu terminar o diagnóstico, né? E a gente fazia esses levantamentos, as meninas nos CRAS respondiam, nós fizemos todo um roteiro e tudo pra gente conhecer os territórios. Mas aí a gente enfrentou várias barreiras. E isso é uma coisa boa até de você saber o que acontece, porque dentro da própria prática, a gente tem barreiras, porque os técnicos, eles têm uma dificuldade imensa de compreender que a responsabilidade pela gestão do território é do CRAS. Começa por aí”.

Técnica 2 (DGT): “É uma atribuição da coordenação do CRAS, né”.

Técnica 4 (DVS): “Exatamente. A gente começou já há algum tempo, a gente tentou fazer é. Nós fazíamos reuniões com os CRAS. Foi a partir daí que a Técnica 3 (DVS) conseguiu terminar o diagnóstico, né? E a gente fazia esses levantamentos, as meninas nos CRAS respondiam, nós fizemos todo um roteiro e tudo pra gente conhecer os territórios. Mas aí a gente enfrentou várias barreiras. E isso é uma coisa boa até de você saber o que acontece, porque dentro da própria prática, a gente tem barreiras, porque os técnicos, eles têm uma dificuldade imensa de compreender que a responsabilidade pela gestão do território é do CRAS. Começa por aí”.

Pesquisadora: “E eu acho que assim... O CRAS foi descaracterizado na pandemia, né? Então assim, o objetivo que era o PAIF e a gestão do território se perdeu”.

Técnica 3 (DVS): “E as pessoas não veem a importância de alimentar os sistemas, da veracidade das informações. As coisas são preenchidas, meio que só pra dizer que foi feito. Então a gente vê assim, coisa que foi preenchido, mas não é aquilo, sabe?”.

Técnica 4 (DVS): “A gente sabe, você percebe. Como a gente manipula os dados ali e tal. Você percebe que aquilo não tá batendo”.

Técnica 2 (DGT): “A gente fala muito disso e hoje a nossa presidente também pega muito no pé, porque ela já esteve lá com a gente, da importância do registro...”.

Técnica 3 (DVS): “Sim... Porque se não tá documentado não existe”.

Técnica 2 (DGT): “O profissional, assistente social, psicólogo, pedagogo, seja quem for, tem que ter em sua prática cotidiana, o registro. O registro faz parte né, do teu trabalho”.

Técnica 4 (DVS): “Não esquecendo, né, que os trabalhadores do SUAS, eles não são somente da área de assistência social, por exemplo, né, como é o caso que a gente tem outros trabalhadores, que é o psicólogo, que deveria ser pedagogo, e a gente enfrentou muita dificuldade com esses profissionais, porque eles não se adaptam muito bem a política de assistência. Então, e a gente compreendo que a vigilância, na verdade deveria partir da vigilância. Toda essa parte do planejamento que a gente deveria ter condições de oferecer todos esses dados para que houvesse esse planejamento. Mas a vigilância também tem suas limitações, né, todo esse tempo antes da Técnica 3 (DVS) chegar, era EUquipe. Eu sou assistente social. Eu não tenho esse conhecimento. Eu não tenho condições de executar esse trabalho, né? Então o que eu fazia. E mesmo porque é muito grande mesmo esse universo, né? Só os sistemas pra eu dar conta, eu hoje a Técnica 3 (DVS), fazendo os estudos, eu não consigo dar conta dos sistemas, porque são muitos sistemas pra você alimentar”.

Técnica 3 (DVS): “É, agora com a ‘Nova integrante da equipe’ a gente passou o Cad, né. O Cad SUAS”.

Técnica 4 (DVS): “É. Como ela já tinha uma série de experiência, né. Ela tá alimentando o Cad SUAS, porque o Cad SUAS é você colocar o CPF, o nome, tal tal tal”.

Técnica 3 (DVS): “Mas dá muito trabalho, porque o pessoal passa as informações tudo errado, digita as vezes até a data de nascimento, põe errado, põe a data do dia que tá preenchendo”.

Técnica 4 (DVS): “Mas enfim, é isso, para o planejamento a gente entende que precisaria, mas que a equipe da vigilância, ela teria que ser muito mais qualificada e muito maior, pra gente dar conta de toda essa parte do planejamento. A gente precisaria realmente qualificar, porque a gente percebe que às vezes a gente tá fincando esforços em áreas que não seriam tão necessárias, deixando outras que são descobertas, e pra isso a gente precisaria de uma equipe muito maior; porque, além de tudo, esses sistemas, se você não alimentar, o município, vai ser punido. Então a gente precisa alimentar. Então, o Agiliza SUAS agora veio o outro, né? O demonstrativo já era difícil. A gente pensou nossa, vai facilitar, não. Piorou. Então o principal seria ter uma equipe. Mais estruturada, né? E mais capacitada. Agora nós estamos lutando pra ter um geógrafo. Porque uma das principais ações da vigilância são as territorializações, né? E pra isso a Técnica 3 (DVS) que faz, ela que tem esses conhecimentos, ainda bem, graças a Deus, porque até então, o que a gente fazia? A gente reunia todos os CRAS, todas as coordenadoras normalmente, nós conseguíamos os mapas por região assim, e aí elas verificavam os bairros e tal pra gente ter uma noção, de onde a seria melhor e tal. Aí a partir do momento que a Técnica 3 (DVS) veio, pelo menos, ela conseguiu pelos mapas verificar, assim, a questão mesmo de vias, de ônibus, até isso a gente conseguiu agora”.

3. Os sistemas oferecidos pela Rede SUAS são preenchidos pela divisão? Se sim, quais os principais desafios e potencialidades dos sistemas?

Técnica 3 (DVS): “Sim. Mas o desafio enorme é que tá sempre fora do ar. Esse é um desafio muito grande. Eles cobram muito que esteja preenchido que esteja atualizado, mas é muito difícil, né, O Cad SUAS que é o que eu estava usando mais, de tarde não funciona”.

Técnica 2 (DGT): “O SISC, falando da realidade dele, hoje é responsabilidade da Técnica 1 (DM), graças a Deus, está fora do ar, mas assim, pra mim, de todos os sistemas que eu já passei, é o pior”.

Técnica 4 (DVS): “Agora o que eu acho que é uma das facilidade aqui. Isso eu falo do município né. É que a gestão sempre colocou alguém, hoje é da vigilância, né? E eu acho que deveria ser sempre da vigilância, mas sempre colocou alguém do DGSUAS como administrador adjunto, porque eu já percebi que, em outros municípios, isso não acontece e os sistemas, eles são de extrema importância para o município. Se alguém leigo, ou vamos dizer um trabalhador que seja comissionado, ele sai e daí como é que fica? O próximo, não vai nem saber como executar essa alimentação dos sistemas, né? Então o ideal seria sempre ser a vigilância. Porque é a vigilância responsável por isso, né?”.

4. Os sistemas da Rede SUAS são suficientes para a sistematização de informações do município?

Técnica 3 (DVS): “Não só não é suficiente, como não funciona e muitas vezes ele dá um trabalho que é pior. Porque a gente precisa, né? Preencher. E aí muitas vezes o sistema não tá funcionando, e fica essa cobrança, né. Então acaba as vezes sendo pior”.

Técnica 4 (DVS): “Não é, né. Infelizmente não é suficiente de jeito nenhum. E ainda emperra bastante”.

5. As ferramentas digitais atualmente utilizadas pela divisão atendem às demandas da Vigilância Socioassistencial de forma eficiente?

Técnica 3 (DVS): “O Excel é o principal, né. O google planilhas também. Da especial, do Centro POP, o RMA eu já passei, é porque daí são só 2 CREAS, e o POP, né? Então é bem mais tranquilo, eu tô fazendo o registro dos atendimentos e o RMA. Estamos fazendo pelo Google Planilha”.

Técnica 4 (DVS): “O CRAS, a gente fez uma RMA estendido, porque é outra ferramenta que tá bem desatualizada, né? Que precisava de uma atualizada. É lógico que a gente precisa de muito mais informações do que tem ali no RMA. A gente foi dentro do próprio Excel colocando outros campos para outras informações. Então a gente fala é estendido, porque tá enorme. Então o do CRAS a gente ainda não colocou dessa forma, né? Elas ainda mandam pra nós”.

Técnica 3 (DVS): “Tem também o QGis que é para fazer mapa, o Google de modo geral e o blog do DGSUAS”.

Técnica 4 (DVS): “Então, o blog foi uma necessidade justamente porque na página da prefeitura, se nós né, colocarmos relatórios, enfim, tudo o que for necessário pra manter a transparência, como eles dizem. Quando a gente vai ver não tá mais lá, eles excluem a vontade deles. Eles não perguntam se pode ou não excluir, porque tem coisas que tem que ficar lá permanentemente”.

Técnica 2 (DGT): “O blog foi a estratégia encontrada pra manter os dados”.

Técnica 4 (DVS): “A gente usa o CECAD. Até a gente não falou dele. Eu pelo menos uso bastante. Quando eu preciso de alguma coisa urgente, né? Algum estudo urgente que ainda a gente não teve condições de conseguir os dados, só que lá não tem nada territorializado, a gente consegue as informações que às vezes nem correspondem totalmente à realidade. Porque quando a Técnica 3 (DVS) vai trabalhar com a base de dados, ela percebe que tem um monte de problemas e de erros, de como eles chamam de inconsistências”.

Técnica 3 (DVS): “A questão do territorializado, é porque o Cad ele é autodeclaratório, né? Então, muitas vezes a pessoa diz que mora numa vila que não é a vila que ela mora de verdade. Essa parte é bem complicada, erro de digitação, né, da pessoa que tá cadastrando. Então quando eu pego a base, a primeira coisa que eu tenho que fazer é limpar”.

Técnica 4 (DVS): “Até isso que eu ia falar, pra você contar pra ela quanto tempo você leva pra trabalhar a base de dados”.

Técnica 3 (DVS): “Ah, agora que eu já peguei o jeito, tá um pouquinho mais rápido. Mas assim, é bem trabalhoso. São 180.000 mil cadastros, é 1/3 de Ponta Grossa que eu tenho ali no meu computador. Mas assim, daí eu falei com o ‘Pessoa próxima da Entrevistada’, né, que é programador, que trabalha no pedagógico lá em Portugal, que fez um programa pra mim que joga os dados. Só que isso quando eram 10 CRAS ainda, então o Costa Rica que é novo daí não tem nesse programa, eu tenho que fazer a mão. Então ele pega pela base do Cad os endereços, joga no Google e daí me diz pelo polígono do CRAS que tem lá no Google, ele me diz dentro de qual polígono tá aquele endereço. Então daí ele joga pra tabela de volta pro Cad dizendo qual CRAS que era aquele. Mas tem muita rua que tem o mesmo nome em dois lugares diferentes. Então ainda sai algumas coisas erradas, que nem tem ‘Pintassilgo’, tem acho que no Santa Luzia e na Vila XV, que daí na Vila XV é o Pintassilgo da Santa Maria, mas às vezes eles põe só Pintassilgo. Rua com o nome de animal, de pedra, rio. Tem vários na cidade com o mesmo nome. Então daí ele acha pelo nome da rua, às vezes o pessoal não põe o CEP, não põe o bairro. Então assim, ele resolve uns 70 a 80%, mas um tanto ainda é a mão. Tô fazendo isso uma vez por ano”.

Técnica 4 (DVS): “Mas pra começo de conversa, no início a gente falou, não, vamos fazer 2 vezes no ano, né? Uma vez em janeiro, outra em julho, sei lá, mas não dá. Não dá”.

Técnica 2 (DGT): “Não dá né. Porque toda vez que a base vem novo, tem que fazer esse trabalho de novo. Porque daí, você não consegue subir a base de novo com essas informações”.

Técnica 3 (DVS): “Eu não tenho acesso pra editar, tá só no meu computador”.

Técnica 2 (DGT): “Se a gente tivesse um sistema municipal, você cadastrou uma vez no sistema, ele tá cadastrado pra sempre. Agora não, né?”.

Técnica 3 (DVS): “E daí agora eu quero fazer os dados por vila, porque pra gente poder levantar os dados de vulnerabilidade, por exemplo, e risco. Só pelo território de CRAS, o território é muito grande, né? Que nem do Paraíso é gigantesco, precisa pontuar, onde que tá. Então eu tenho que limpar as vilas do Cad. Isso aí vai levar muito tempo. Porque o pessoal cadastra bairro, Uvaranas, e eu tenho que dizer exatamente qual que é a vila que tá que tá”.

Técnica 4 (DVS): “Em Uvaranas tem 4 CRAS que você pode colocar, e aí se você só colocar Uvaranas fica complicado, né. E aí tem também o RI que a gente usa”.

Técnica 3 (DVS): “Ah, e eu também uso o WGeo do IPLAN. É um georeferenciamento do IPLAN que eles estão colocando várias camadas. Então tem os dados de educação, da saúde, os loteamentos. E daí eu consigo baixar ele em shapefile e usar no QGIS. E daí agora eu passei pra eles também a nossa divisão dos CRAS. Então já tá lá, então se eu quiser saber tipo, ah, que território de CRAS que fica tal escola, tal UBS, tal praça. Enfim, já consegue fazer pelo da prefeitura. Eles estão centralizando lá”.

Técnica 4 (DVS): “Esse sistema do IPLAN, era pra gente passar pra eles as informações que nós temos, né? Principalmente esses levantamentos que a Técnica 3 (DVS) faz, de mapeamento e tudo mais, porque eles iam colocar nesse mapa. E nós queríamos dois tipos de acesso. O geral da população, que é só para conhecimento, né? E análise e tal. E um que seria dos técnicos, como é o caso dos CRAS, né, que eles poderiam acessar e já verificar quais as vilas que tem maior número de BPC, e tal”.

6. Como a Vigilância Socioassistencial avalia a utilização dos dados do Cadastro Único e do Nossa Gente Paraná para produzir dados territorializados sobre o município?

Técnica 3 (DVS): “O Cad é o que a gente mais usa. O Cad eu também vou te mostrar ali, eu escondo a parte sigilosa. Ele tem quase trezentos colunas com informações diferentes, então ele dá muita coisa. Eu consigo cruzar. Aí eu baixo os dados, tipo BPC e pelo NIS, eu consigo ir jogando tudo lá. Tudo que tiver o NIS ou agora do CPF né, que tiver uma informação de identificação, eu consigo ir cruzando ali. Então, esses dias a SANEPAR, tava oferecendo umas coisas de caixa d'água. Aí queriam que eu levantasse dados, né, de famílias em situação de pobreza, que estavam sem acesso à água, vários dados assim eu consigo cruzar só pelo Cad, nossa, muito rápido. Depois que já tem a base trabalhada, já tá tudo ali. Com as fórmulas, né? Você fazendo fórmulas, levanta tudo o que quiser”.

Técnica 4 (DVS): “E o Nossa gente do Paraná, né? Não conta. Não existe”.

Técnica 3 (DVS): “Eu não uso, porque o Cad dá conta de levantar os dados”.

Técnica 4 (DVS): “E às vezes não bate. Às vezes dá impressão que eles não fazem essa limpeza na base, sabe? Porque o Governo Federal, a gente não sabe que não faz. Então quando você pega o RI, você já percebe que não bate. Eles simplesmente pegam o total lá e jogam. O nosso aqui é o contrário, né? A Técnica 3 (DVS) trabalha aquela base, ela limpa, arruma, pra daí poder utilizar. E é importante, porque são todos dados territorializados”.

7. A Vigilância Socioassistencial utiliza da base de dados de outras políticas públicas para integrar a base de dados da assistência social? Como Saúde (SINAN), Educação (INEP), Habitação e outros?

Técnica 4 (DVS): “O SINAN a gente não usa”.

Técnica 3 (DVS): “Até ontem eu fui dar uma olhada, né, o site do SINAN, ele é muito ruim de mexer”.

Técnica 4 (DVS): “O que eu uso bastante é do IPARDES, tem os cadernos, né. Porque o IPARDES, ainda antes, era bem mais fácil. Agora eles fizeram de uma outra maneira, foram arrumar, aquela história: arrumaram, pronto, acabou”.

Técnica 3 (DVS): “É, eu fiquei com uma raiva quando eles começaram a querer passar tudo pra dashboard, porque dashboard é bom pra população leiga. Ele é acessível pra qualquer pessoa aleatória, ele é bonito, é visível. Só que eu particularmente, eu não gosto de coisa visível. Sabe? Eu gosto de dados escritos, uma tabela preenchida sem configuração nenhuma. Eu vou usar esses números. Eu vou baixar isso, vou cruzar e vou poder manipular de alguma forma de acordo com o meu objetivo, aqueles gráficos só serve pra dar print e pôr em estudo, e é até pior, porque o que eu vou fazer, eu pego o gráfico, vai ficar melhor e vai ficar adequado para o meu estudo. Então aquilo pra mim é 100% inútil. Não serve pra mim de jeito nenhum. Eu vou pegar os dados e vou pôr na minha tabela pra eu poder aí fazer um perfil de acordo né, com as coisas que eu preciso. Esses que são só dashboard, pra nós são muito ruins. Eu preciso da tabela pra poder cruzar os dados”.

Técnica 2 (DGT): “É, quando a gente fala em manipular, é justamente nesse sentido, o dado já está manipulado pro objetivo do site, né? Não pro meu objetivo. E aí se eu bato o, eu tenho a tendência em ler daquela forma”.

Técnica 3 (DVS): “E ele é segmentado. Ele vai mostrar ali quantas pessoas e aquela faixa etária, mas eu quero cruzar esse dado com aquele outro pra me dar uma resposta específica, e ele não permite fazer cruzamento”.

Técnica 3 (DVS): “Eu também confio e uso o IBGE. Porque eu quero saber qual a metodologia. Isso que me importa, não é o resultado, é como você chegou nesse dado. Qual que é a fonte, qual que é a metodologia de coleta, o que que foi usado. É isso que me importa, todo o resto antes do resultado. Que se eu souber o como chega lá, eu chego. É o meu problema com o Nossa Gente Paraná. Eles dão só o resultado final, mas não diz que variáveis que eles usaram do Cad pra chegar ali. Eu quero saber a conta”.

Pesquisadora: “Da saúde e da habitação, vocês chegam a utilizar?”.

Técnica 3 (DVS): “Eu usei da habitação. Eu usei da educação, nesse estudo que eu vou apresentar amanhã, mas é dado de localização de escolas e quais são de período integral. Da habitação teve aquele estudo dos territórios irregulares, áreas irregulares”.

Técnica 4 (DVS): “Nós fizemos um estudo de áreas irregulares. Quais eram, né? E quais atividades a FASPG tinha pra disponibilizar, foi utilizado também os dados da habitação, não do município, do estado. O estado mandou, porque eles têm um plano estadual que consta isso, né, pela COHAPAR. Tem o acesso lá. Porque o município não tinha, nós não conseguimos localizar essas áreas irregulares. Aí a COHAPAR tinha”.

Técnica 3 (DVS): “E eu uso bastante o IPLAN da prefeitura”.

2.5 Roteiro Entrevista 5 - Divisão Regulação do SUAS

1. Quais os principais instrumentos para a regulação do SUAS no município?

Técnica 5 (DRS): “A gente utiliza toda a normativa basicamente federal. Então a primeira né, a LOAS, que em 2011, com a alteração que instituiu o SUAS, então a partir dali que a gente desenvolveu a nossa, a gente montou a nossa lei própria, que até era exigência do federal. Então, com base na normativa federal, que daí é a NOB, a NOB SUAS, a LOAS e as Resoluções. Então, hoje é basicamente do federal, o estadual acaba não tendo muita normativa própria porque eles pegam também do federal, né, pra utilizar. Então os instrumentos são a legislação e as normativas, e os atos normativos do federal”.

2. Existe um sistema informatizado para acompanhar e sistematizar os dados da oferta de serviços em Ponta Grossa?

Técnica 5 (DRS): “Não, é utilizado o Excel”.

3. **Qual a relação entre o município e os gestores Estadual (SEDEF) e Federal (MDS) para a regulação do SUAS? Como o município tem acesso às normas e resoluções dos governos estadual e federal?**

Técnica 5 (DRS): “Então o contato é pelas reuniões com o estado, as orientações e diretrizes vem no nosso e-mail. Então o estado já manda direto pelo e-mail da gestão e a gente tem acesso a tudo que é passado do estado pra nós. É dessa forma, geralmente por e-mail. É o caminho mais usado. Reuniões é esporádicas quase, é bem difícil. E com o federal, a gente que acompanha pelo site do ministério, pelo site do conselho nacional e pelo conselho, pelo CMAS, né? Então o CNAS, caminha pro CMAS, e a gente também acaba tendo acesso através do CMAS, e o site que a gente acompanha, mas o nacional não manda nada, tipo, “ah, saiu tal resolução”. Então é a gente que fica atrás, a gente fica atento assim o tempo todo e cada resolução que sai”.

4. **Como os sistemas digitais têm sido incorporados no processo de elaboração, registro e divulgação das normativas da assistência social em Ponta Grossa?**

Técnica 5 (DRS): “Então, o que a gente usa. Elabora-se a normativa, né? No Word e tal, e a gente usa o SEI que é o sistema eletrônico. Coloca a normativa no sistema e passa por todos os departamentos, pra cada um. Ai cada um vai ler, vai colocar a sua manifestação, sua concordância, o que precisa acrescentar, o que precisa tirar. Qual outra necessidade pra incluir naquela informação. Então acaba sendo um sistema que a regulação usa. É um sistema interno, porque a gente consegue conversar com todos os CRAS, CREAS no mesmo sistema. Feito isso, nós precisamos que as pessoas tenham ciência. A gente usa o OXY, que também é um sistema, só que esse é aberto da prefeitura. Então eu posso mandar pra você e você vai dar ciência no meu documento, mesmo que você não faça parte do órgão público. Ai a gente consegue mandar a normativa pelo OXY, no e-mail individual, né, do responsável técnico da entidade, do presidente identidade, pra que deem ciência no documento. Então, por exemplo, precisava-se de uma normativa que dissesse pra utilizar o recurso recebido em um Termo de Colaboração. Foi enviado no OXY, todos os presidentes deram ciência no documento, a gente coloca no sistema interno, né? No SEI. E publica no Diário Oficial que daí também é uma ferramenta que tá lá no Diário Oficial. É publicada a normativa, e no blog do departamento que também todos podem acessar a biblioteca. Então fica em todas as normativas, publicadas. Então, basicamente, são os sistemas da prefeitura, nenhum outro sistema a gente utiliza. Até porque a regulação no nível federal, também se você for procurar, você não encontra quase nada. Então é só editar a norma, publicar a norma. Então não tem nenhum sistema específico”.

5. **A divisão utiliza algum sistema informatizado para acompanhar o cumprimento das regulamentações junto aos serviços da rede socioassistencial?**

Técnica 5 (DRS): “Não tem. O acompanhamento é feito pelas visitas de monitoramento. Ai ela vai verificar a norma. Foi acordado que seria desta forma. A execução do serviço e o monitoramento vai verificar. O gestor da parceria também, cada termo de colaboração tem um gestor de parceria que antes era chamado de ‘fiscal do contrato’, agora é gestor da parceria. Então esse gestor, que é o responsável pela fiscalização do termo, também vai verificar o cumprimento da normativa e através das reuniões técnicas que são feitas. Então, o sistema em si não se tem, somente pelas visitas e as reuniões”.

6. **Momento aberto para comentários, dificuldades, sugestões e etc.**

Técnica 5 (DRS): “O que eu acho uma dificuldade, é o cumprimento das diretrizes por recurso insuficiente, tanto financeiro quanto humanos. Propõe na proposta que atenderá a legislação e depois que é selecionada, vai alterando o que se propôs. Outra dificuldade é que assim, por exemplo, a gente faz a conferência pra duzentas pessoas, geralmente faz pra duzentas pessoas, mas aí você põe delegados, entidades e tal, usuários, todo o público que tem que fazer parte e observador você coloca trinta vagas, se você vai divulgar na universidade, trinta já é pouco. E o que acontece, quando sobra da outra você tem que ter aquela proporcionalidade. Então você tem a paridade e a proporcionalidade, então dentro da proporcionalidade, se você tem X trabalhadores, tem que ter o mesmo tanto usuário, mesmo tanto da gestão e nem sempre a gestão consegue cobrir esse quantitativo. Então sobra ali pra jogar pra o observador. Mas pra mim caberia um número maior pro observador. Eu sempre achei pouco, mas daí fica a limitação do espaço, porque o espaço físico de tal local não comporta mais que duzentas e é difícil no município, o espaço que comporta mais que duzentas e daí já vem a dificuldade

financeira. Mas aí eu tenho que arrumar lanche pra quanto mais, né? Então tudo isso vai dificultando, é recursos financeiros, é a limitação na participação. Você vai fazer um evento lá. Você tem que limitar. Então tudo é limitado e aí às vezes você acaba que não abrindo pra comunidade toda. Então você sempre tá limitando. Então, tem a dificuldade também de você abrir e de repente, eu não tenho público. Então você tem que limitar pra você saber como eu organizo, pra quantos eu organizo. E tudo tem que ser muito adiantado, porque daí você tem que contratar a empresa que vai fazer tudo, tudo você tem que contratar com antecipação e daí você joga um número. Uma das dificuldades que eu vejo. Por exemplo, na execução do serviço, você deve ter observado que a maioria é por termo da colaboração. Então o município paga pra que as entidades ofereçam o serviço, aí, o que acontece? Você lança o edital, você coloca toda a normativa. Você tem um decreto que regulamenta. O serviço da básica, o serviço da especial, tanto média quanto alta. Aí você elabora o edital dizendo que você tem que contemplar tudo o que a legislação te diz. O que acontece? As entidades elaboram sua proposta e o que está escrito é o que é vale. Então vai lá e elabora toda a proposta dizendo que contempla tudo aquilo. Você diz que precisa ter equipe tal, você diz que precisa ter a oferta de albergue, por exemplo, de café da manhã e janta, você diz tudo o que você precisa, pra que seja um serviço de qualidade. A entidade vai e faz a sua proposta com tudo o que você pediu. Ela é selecionada, ela é convocada, e ela formaliza o termo. Só que depois ela não tem como executar o que ela disse, aí, ela começa alterando aí, manda uma solicitação pra comissão que faz o monitoramento. Posso reduzir a carga horária do profissional X? Posso trocar o profissional Y por um ou outro, tipo pra reduzir recurso. E aí, o que acontece? Ela não tá atendendo o que ela disse que iria atender. Então isso é uma dificuldade imensa. E embora às vezes ela até nem atende no plano dela, aí fica alterando o plano o tempo todo. E mesmo que ela não altere o plano, na prática não tá do jeito que ela disse. Então a entidade disse que iria servir o café de forma nutritiva, de acordo com o que é nutricional mesmo, que é proposto. Mas daí na hora você vai ver, não é o que tá sendo servido. Não foi o que foi dito ali. Então a equipe que diz que vai trabalhar naquele serviço. Ela também faz outros, então o profissional, que dizia que seria exclusivo, faz aquele e mais algo que é da entidade, Faz o trabalho da entidade não só do serviço, porque a entidade não é só o serviço. A entidade tem às vezes mais de um serviço, e aí na prática, você às vezes vê que ela compartilha profissional, mas no termo, disse que é exclusivo. Então isso é uma das grandes dificuldades, porque o marco regulatório, ele é mais ou menos recente. A lei de 2014 começou a valer aqui em 2017, 2018. Então é recente, e a gente imaginava que, como o marco regulatório, você iria conseguir que você comprasse um serviço da qualidade que o usuário precisasse”.

Pesquisadora: “Mas aí, nessas caso, o que acontece? O que é feito?”.

Técnica 5 (DRS): “É efeito a orientação de que tenha que se adequar, o fiscal faz a ponte no termo, já aconteceu de entidade devolver o recurso, porque daí não cumpriu, então são pequenas coisas, mas acaba que você não consegue que a entidade diga que ela vai ofertar o serviço da forma que ela se propôs e aconteça. Mas a gestão fica tentando, com as visitas, com as reuniões, fala-se na reunião ‘ah mas é que é difícil’, a entidade vai dizer ‘ah mas o recurso é insuficiente’. E realmente, a gente vê que o valor não é suficiente, porque se você quer um serviço de qualidade então você tem que dizer: Eu quero serviço de convivência para a pessoa idosa desta forma, quando teu gasto para prestar esse serviço com qualidade? Então o município teria que repassar o valor que custasse o serviço e nem sempre isso acontece. Então a entidade vai dizer, o recurso é insuficiente, eu não tenho, não consigo a mão de obra que eu preciso. Por exemplo, o T.O, o centro dia precisa de terapeuta ocupacional, e nem sempre encontra. Que é mais escasso no mercado. Daí é, ah ele pediu a pediu a conta e agora tá sem. Então, são coisas que vão acontecendo e o serviço não é executado da forma que foi proposto no início. Só que se você pega a proposta, escrita, que é enviada toda depois, o plano, que é aprovado, ele é diferente do que é executado. E isso não só nas entidades, a gente vê também nos nossos equipamentos, você tem que o CRAS tem que executar o PAIF, mas aí a demanda do cadastro único absorve, e também não consegue. Então são questões que você tenta fazer um serviço de qualidade da forma que a legislação de te propõe mas não acontece e a gente vai fazendo instruções normativas, pra ver se vai resolvendo, passando orientações e tentando ajustar nas reuniões, nas visitas e nas notificações. Só que também a entidade acaba que precisa do recurso para manter a própria entidade. Então a entidade diz “mas eu tenho que manter o financeiro”. Mas o financeiro não é do serviço, o financeiro é da entidade, só que a entidade acaba que pretendia manter toda ela com o recurso público, também não deve ser dessa forma, ela tem que pegar um recurso público exclusivamente para aquele serviço que ela disse que ia executar. E aí, a dificuldade acaba esbarrando sempre nas mesmas, né? Recursos que não se é suficiente é RH insuficiente. Daqui e das entidades também. Porque o que que elas fazem, elas executam dois serviços e compartilham o RH, que também não poderia. Eu que tô aqui há 30 anos. Foi

muito pior, né? Então hoje se tem uma equipe melhor, até o nosso departamento, que antes eram muito menos. A gente tem, a equipe é pequena, são duas pessoas na vigilância, uma pessoa em cada divisão. Só que ainda assim, se tem uma equipe maior e a gente faz tudo em conjunto. Então se eu elaboro uma instrução normativa pra falar de determinado serviço. É conjuntamente elaborado e com a participação da proteção básica, da proteção especial. Editais, quando a gente vai elaborar, da mesma forma. É em conjunto com a especial, com a básica, as duas proteções e a gestão do SUAS decidem juntas, como que deva ser a execução do serviço. Então no edital é proposto dessa forma”.

APÊNDICE E - DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO ÉTICO



DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO ÉTICO

Responsabilizo-me pela redação deste Trabalho de Conclusão de Curso, atestando que todos os trechos que tenham sido transcritos de outros documentos (publicados ou não) e que não sejam de minha autoria estão citados entre aspas e está identificada a fonte e a página de que foram extraídos (se transcritos literalmente) ou somente indicadas fonte e página (se apenas utilizada a ideia do autor citado).

Declaro, outrossim, ter conhecimento de que posso ser responsabilizado(a) legalmente caso infrinja tais disposições.

Ponta Grossa, 13 de outubro de 2025.

Nome do acadêmico(a): Rafaelly Aparecida Duma

R.A: 22009065

ANEXOS

ANEXO A - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE
PONTA GROSSA - UEPG



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: A GESTÃO DO SUAS A PARTIR DO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO:
ANÁLISE DO MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA (PR)

Pesquisador: LUCIA CORTES DA COSTA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 88546325.6.0000.0105

Instituição Proponente: Universidade Estadual de Ponta Grossa

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 7.618.415

Apresentação do Projeto:

A pesquisa de TCC do Setor de Ciências Sociais Aplicadas Departamento de Serviço Social tem caráter é qualitativo, exploratório e descritivo, de natureza aplicada, uma vez que busca compreender e refletir sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na gestão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no município de Ponta Grossa (PR). A amostra será intencional, composta por profissionais da Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa (FASPG), que atuam diretamente na gestão do SUAS, especialmente aqueles com experiência no uso de sistemas informatizados, com seleção de sujeitos que contribuam para o aprofundamento do tema. Não há intervenção direta sobre os sujeitos da pesquisa. Trata-se de uma abordagem observacional, de caráter exploratório e descritivo, baseada na coleta de dados por meio de entrevistas semi-estruturadas, além da análise documental e bibliográfica.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Endereço: Av. Gen. Carlos Cavalcanti, nº 4748. UEPG, Campus Uvaranas, Bloco da Reitoria, sala 22

Bairro: Uvaranas

CEP: 84.030-900

UF: PR

Município: PONTA GROSSA

Telefone: (42)3220-3282

E-mail: cep105@uepg.br

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE
PONTA GROSSA - UEPG**

Continuação do Parecer: 7.618.415

Refletir sobre o uso de sistemas informatizados para a gestão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no município de Ponta Grossa (PR).

Objetivo Secundário:

Analisar a gestão do SUAS em Ponta Grossa, realizada pela Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa (FASPG); Compreender o uso de sistemas informatizados pelo Departamento de Gestão do SUAS (DGSuas); Compreender o uso de sistemas de informação pela Vigilância Socioassistencial para o diagnóstico e plano municipal da assistência social; Identificar as percepções dos profissionais do Departamento de Gestão do SUAS (DGSuas) de Ponta Grossa sobre o uso de sistemas informatizados.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

A pesquisa acadêmica, de natureza científica, está sujeita a determinados níveis de riscos que devem ser previamente assumidos. Todos os sujeitos alvos da pesquisa são maiores de idade, possuem ensino superior completo e assumem cargo via concurso público. Todos os participantes da pesquisa possuem completa capacidade de expressar suas opiniões sobre o objeto da pesquisa. Na coleta de dados será respeitado o direito à liberdade de expressão, ao decidir responder ou não as perguntas realizadas, mediante Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE. Os riscos inerentes à pesquisa se limitam a possíveis equívocos de interpretação de seu conteúdo e resultados após a publicação. Como se trata da realização de entrevistas semiestruturadas com profissionais da gestão pública, os riscos estão relacionados apenas à possibilidade de desconforto ou constrangimento ao responder determinadas questões,

Endereço: Av. Gen. Carlos Cavalcanti, nº 4748. UEPG, Campus Uvaranas, Bloco da Reitoria, sala 22
Bairro: Uvaranas **CEP:** 84.030-900
UF: PR **Município:** PONTA GROSSA
Telefone: (42)3220-3282 **E-mail:** cep105@uepg.br

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE
PONTA GROSSA - UEPG**

Continuação do Parecer: 7.618.415

especialmente no que diz respeito à avaliação de processos institucionais. Entretanto, todos os participantes terão a liberdade de não responder a perguntas que considerem sensíveis ou de se retirar da pesquisa a qualquer momento, sem qualquer prejuízo pessoal ou profissional. A pesquisa não envolve qualquer tipo de intervenção física ou psicológica, tampouco coleta de dados sigilosos de cunho pessoal. Os dados obtidos serão tratados com sigilo e anonimato, e as informações serão utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos, respeitando integralmente os princípios éticos da pesquisa com seres humanos.

Benefícios:

Os benefícios da pesquisa não são materiais ou financeiros, mas sim acadêmicos. Também, espera-se que a pesquisa possa contribuir para a valorização de experiências profissionais, proporcionando um espaço de escuta e reflexão sobre o uso de sistemas informatizados na gestão do SUAS. Os resultados da pesquisa poderão gerar questões importantes para o aprimoramento da política de assistência social no município, especialmente no que se refere ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa de TCC do Setor de Ciências Sociais Aplicadas Departamento de Serviço Social possui metodologia bem esclarecida e critérios de inclusão e exclusão dos participantes bem delimitados. A pesquisa é exequível.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Em anexo e de acordo com as normas vigentes. Todos os termos de apresentação obrigatória estão corretamente preenchidos e anexados. Todos os documentos pertinentes foram apresentados em anexo e de acordo com as normas 466/2012 e 510/2016, bem como a Lei 14.874.

Endereço: Av. Gen. Carlos Cavalcanti, nº 4748. UEPG, Campus Uvaranas, Bloco da Reitoria, sala 22
Bairro: Uvaranas **CEP:** 84.030-900
UF: PR **Município:** PONTA GROSSA
Telefone: (42)3220-3282 **E-mail:** cep105@uepg.br

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA - UEPG



Continuação do Parecer: 7.618.415

Recomendações:

Enviar o relatório final pela plataforma Brasil por notificação ao término do projeto

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Avaliada a documentação pertinente considera-se aprovado o projeto

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P ROJETO_2535361.pdf	30/05/2025 16:47:22		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLERAFAELLYATUALIZADO.pdf	30/05/2025 15:15:58	RAFAELLY APARECIDA DUMA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETODETCCDETALHADO.pdf	23/04/2025 17:44:49	RAFAELLY APARECIDA DUMA	Aceito
Declaração de concordância	OFICIORAFAELLY.pdf	23/04/2025 17:37:41	RAFAELLY APARECIDA DUMA	Aceito
Outros	DECLARACAOCOMPROMISSOETICO. pdf	23/04/2025 17:33:57	RAFAELLY APARECIDA DUMA	Aceito
Folha de Rosto	FOLHADEROSTOPBRAFAELLY.pdf	23/04/2025 17:31:34	RAFAELLY APARECIDA DUMA	Aceito
Cronograma	CRONOGRAMATCC2025.pdf	10/04/2025 15:16:12	RAFAELLY APARECIDA DUMA	Aceito
Orçamento	ORCAMENTOTCC2025.pdf	10/04/2025 15:14:49	RAFAELLY APARECIDA DUMA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Av. Gen. Carlos Cavalcanti, nº 4748. UEPG, Campus Uvaranas, Bloco da Reitoria, sala 22

Bairro: Uvaranas

CEP: 84.030-900

UF: PR

Município: PONTA GROSSA

Telefone: (42)3220-3282

E-mail: cep105@uepg.br

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE
PONTA GROSSA - UEPG



Continuação do Parecer: 7.618.415

PONTA GROSSA, 04 de Junho de 2025

Assinado por:
ULISSES COELHO
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Gen. Carlos Cavalcanti, nº 4748. UEPG, Campus Uvaranas, Bloco da Reitoria, sala 22
Bairro: Uvaranas **CEP:** 84.030-900
UF: PR **Município:** PONTA GROSSA
Telefone: (42)3220-3282 **E-mail:** cep105@uepg.br