

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICA SOCIAL  
MESTRADO EM POLÍTICA SOCIAL**

**CLARICE MACHADO IMPERIAL GIRELLI**

**O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SUAS VITÓRIA:  
UM ESTUDO DO SIGAFWEB**

VITÓRIA  
2023

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICA SOCIAL  
MESTRADO EM POLÍTICA SOCIAL**

**CLARICE MACHADO IMPERIAL GIRELLI**

**O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SUAS VITÓRIA:  
UM ESTUDO DO SIGAFWEB**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Política Social da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Política Social.

Orientadora: Prof. Dr<sup>a</sup> Jeane Andréia Ferraz Silva

VITÓRIA  
2023

Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado de Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

---

G515u Girelli, Clarice Machado Imperial, 1969-  
O uso da tecnologia da informação no SUAS Vitória: um estudo do SigafWeb / Clarice Machado Imperial Girelli. - 2023.  
140 f. : il.

Orientadora: Jeane Andréia Ferraz Silva.  
Dissertação (Mestrado em Política Social) - Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas.

1. Assistência Social. 2. Tecnologia da Informação. 3. Tecnologia e Estado. 4. Política Social. I. Silva, Jeane Andréia Ferraz. II. Universidade Federal do Espírito Santo. Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. III. Título.

CDU: 32

---

# **O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SUAS VITÓRIA: UM ESTUDO DO SIGAFWEB**

**CLARICE MACHADO IMPERIAL GIRELLI**

*Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação  
em Política Social da Universidade Federal do Espírito  
Santo como requisito parcial para obtenção do Grau de  
Mestre em Política Social.*

**Aprovada em 31 de maio de 2023.**

**COMISSÃO EXAMINADORA**

**Professora Doutora Jeane Andréia Ferraz Silva  
Orientadora/Universidade Federal do Espírito Santo**

**Professora Doutora Salyanna de Souza Silva  
Universidade Federal do Espírito Santo**

**Professor Doutor Renato dos Santos Veloso  
Universidade do Estado do Rio de Janeiro**





### Folha Aprovação Dissertação - Clarice Girelli

Data e Hora de Criação: 31/05/2023 às 14:14:29

Documentos que originaram esse envelope:

- Folha aprovação Dissertação Clarice Girelli.pdf (Arquivo PDF) - 1 página(s)



### Hashs únicas referente à esse envelope de documentos

[SHA256]: 36a09f49b47ba7d42b4f324a8788384312ffb237bf165ad29709de01c65cded5

[SHA512]: 995cf3fddede64fc5caf776a743c13aa450907763acd05115f3b28e7c0c9a8c7864d2ae4b169d5bb87c840bf4e3ddd34921a54b2fcc6c8a2e18bb5be3536c07

### Lista de assinaturas solicitadas e associadas à esse envelope



#### ASSINADO - Jeane Andréia Ferraz Silva (jeane.silva@ufes.br)

Data/Hora: 31/05/2023 - 15:03:16, IP: 177.27.30.230

[SHA256]: 2577ed9c18574e7be64d77bab8d8cb219069960eb15d295c05c36d6d05398e0f



#### ASSINADO - Salyanna de Souza Silva (salyanna.silva@ufes.br)

Data/Hora: 31/05/2023 - 17:01:11, IP: 187.36.253.49, Geolocalização: [-20.291750, -40.298641]

[SHA256]: 049271b188d86d878608202f91305809cda61f4bd8319d24b8ecfa30e70ef1e5



#### ASSINADO - Renato dos Santos Veloso (rsveloso@gmail.com)

Data/Hora: 01/06/2023 - 09:02:04, IP: 189.60.169.56, Geolocalização: [-22.956773, -43.179232]

[SHA256]: de060a9252c99f1dc8c70da4b93d24b5c7d31d632f54053cdb60c55699c51463

### Histórico de eventos registrados neste envelope

01/06/2023 09:02:04 - Envelope finalizado por rsveloso@gmail.com, IP 189.60.169.56

01/06/2023 09:02:04 - Assinatura realizada por rsveloso@gmail.com, IP 189.60.169.56

01/06/2023 09:00:54 - Envelope visualizado por rsveloso@gmail.com, IP 189.60.169.56

31/05/2023 17:01:11 - Assinatura realizada por salyanna.silva@ufes.br, IP 187.36.253.49

31/05/2023 17:01:01 - Envelope visualizado por salyanna.silva@ufes.br, IP 187.36.253.49

31/05/2023 15:03:16 - Assinatura realizada por jeane.silva@ufes.br, IP 177.27.30.230

31/05/2023 14:55:13 - Envelope registrado na Blockchain por adriana.pratti@ufes.br, IP 200.137.65.107

31/05/2023 14:55:12 - Envelope encaminhado para assinaturas por adriana.pratti@ufes.br, IP 200.137.65.107

31/05/2023 14:14:29 - Envelope criado por adriana.pratti@ufes.br, IP 200.137.65.107

**“Aos trabalhadores e usuários do SUAS VITÓRIA.”**

## AGRADECIMENTOS

À Deus pelo dom da vida e do pensar.

Ao meu marido Eduardo e filhos Amanda e Mateus pelo incentivo e apoio. Pelos muitos momentos em que se privaram da minha presença, nas noites, finais de semana, feriados e férias.

À Marlucia pelos cuidados e carinho diários.

Aos meus pais Antônio José e Marisa, que sempre incentivaram os meus estudos e me ensinaram a valorizar a vida e os Direitos Humanos acima dos valores financeiros e econômicos.

Aos colegas de trabalho da Semas que muito contribuíram nesta pesquisa fornecendo documentos, extraindo dados da Base do SigafWeb, debatendo, refletindo, incentivando e “suportando” minhas ausências. Sintam-se todos lembrados. O meu agradecimento do fundo do coração!

À Isabela Queiroz (in memoriam) que ousou introduzir a utilização de um sistema informatizado nos CRAS de Vitória.

À Sônia Beltrame pelas “dicas” e incentivo para o processo de seleção do mestrado.

Aos professores do PPGPS da UFES pela dedicação, comprometimento e conhecimentos que me ajudaram a rever pensamentos e crenças.

À Adriana Pratti, secretária do PPGPS, que conhece a cada aluno pelo nome, pela orientação e disponibilidade.

À Universidade Pública, em especial à UFES, que me proporcionou um mundo de conhecimentos críticos em todo o meu processo acadêmico, desde a graduação, passando pela especialização até o mestrado.

Aos professores da Banca por se disponibilizarem a avaliar e contribuir com meu trabalho.

Em especial à Jeane Andrea, minha orientadora em todos os sentidos da palavra. Que me guiou, fortaleceu e apoiou neste trajeto difícil de retorno a academia em meio a uma pandemia e exercendo minhas atividades profissionais. Você é exemplo de “Mestre”, Mulher e Mãe! Obrigada.

## RESUMO

Este estudo tem o objetivo de analisar **o uso da tecnologia da informação e comunicação – TIC no Sistema Único de Assistência Social no município de Vitória**, visando compreender sua contribuição na gestão e produção de conhecimentos **a partir do SigafWeb**. Foi realizada pesquisa bibliográfica e documental no período de 2007 a 2021. A pesquisa apresenta os elementos para a compreensão dos determinantes estruturais do fenômeno da informatização no capitalismo contemporâneo a partir de suas determinações históricas, seus movimentos e suas contradições. Discute a informatização da gestão estatal nas políticas sociais, particularmente na Política de Assistência Social, o papel do Estado e o fenômeno da utilização das TIC's no contexto da reestruturação produtiva e do neoliberalismo no Brasil como um modelo de eficiência, produtividade e seletividade. Esses fundamentos embasaram a análise da trajetória do Sistema de Informação da Secretaria de Assistência Social de Vitória e sua contribuição na geração de informações e conhecimentos, em um processo que avance na luta por ampliação de direitos sociais para os usuários do SUAS, e não de controle de seus usuários e trabalhadores, numa visão meramente tecnicista do uso da tecnologia da informação.

**Palavras-chave:** Tecnologia da Informação e Comunicação; Sistema Único de Assistência Social; Política de Assistência Social; Vitória; SigafWeb.

## ABSTRACT

This study aims to analyze the **use of Information and Communication Technology (ICT) in the Unified Social Assistance System in the municipality of Vitória**, with the objective of understanding its contribution to management and knowledge production **through Sigaf-Web**. A bibliographic and documentary research was conducted from 2007 to 2021. The research presents the elements for understanding the structural determinants of the phenomenon of computerization in contemporary capitalism based on its historical determinations, movements, and contradictions. It discusses the computerization of state management in social policies, particularly in the Social Assistance Policy, the role of the State and the phenomenon of using ICTs in the context of productive restructuring and neoliberalism in Brazil as a model of efficiency, productivity, and selectivity. These foundations underpin the analysis of the trajectory of the Information System of the Secretariat of Social Assistance of Vitória and its contribution to the generation of information and knowledge in a process that advances in the struggle to expand social rights for users of the SUAS, rather than control its users and workers, in a purely technocratic view of the use of information technology.

**Keywords:** Information and Communication Technology; Unified Social Assistance System; Social Assistance Policy; Vitoria; SigafWeb.

## LISTA DE TABELAS

Tabela nº 01 – Territórios Socioassistenciais do SUAS VITÓRIA.....	60
Tabela nº 02 – Comparativo de Perfis de Acesso Cadastrados no SigafWeb em 2015 e 2021.....	70
Tabela nº 03 – Número de Agendamento Online dos CRAS entre os anos de 2018 e 2022.....	76
Tabela nº 04 – Número de Agendamento Online dos CRAS por Unidade de Atendimento e Tipo no Ano de 2019.....	77
Tabela nº 05 – Demonstrativo dos Encontros de Escuta sobre o SigafWeb.....	84
Tabela nº 06 - Comparativo entre o total de trabalhadores, por login, que <i>acessaram e interagiram</i> com o SigafWeb nos Anos de 2019 e 2021.....	87
Tabela nº 07 – Demonstrativo da Quantidade de Trabalhadores, por perfil, que <i>acessaram</i> o SigafWeb nos Anos de 2019 e 2021.....	88
Tabela nº 08 – Demonstrativo da Quantidade de Trabalhadores, por perfil, que <i>interagiram</i> com o SigafWeb nos Anos de 2019 e 2021.....	89
Tabela nº 09 – Demonstrativo de Recursos Humanos da Semas por vínculo entre os anos de 2011 e 2022.....	91
Tabela nº 10 – Comparativo entre o número de famílias e pessoas cadastradas no Sigaf, no Cadúnico e no IBGE.....	92
Tabela nº 11 – Demonstrativo do Tipo de Ocupação dos Imóveis das Unidades de Atendimento da Semas – 2023.....	93
Tabela nº 12 – Atividades da Agenda do Trabalhador.....	97
Tabela nº 13 - Demonstrativo de Geração de Dados por procedimento - Ano 2021.....	105
Tabela nº 14 – Demonstrativo de Inserção de Dados de Atendimento no SigafWeb em 2021.....	106
Tabela nº 15 - Evolução do SigafWeb 2009 -2013.....	112

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1 – Módulos do SigafWeb em 2012 – Versão 1.0.....</b>	<b>68</b>
<b>Quadro 2 – Módulos do SigafWeb em 2021 – Versão 2.1.....</b>	<b>73</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico nº 01 – Evolução SigafWeb 2009 – 2013.....	11
--	----

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura nº 01 – Tela Inicial do SigafWeb Versão 2.0.....</b>	<b>69</b>
<b>Figura nº 02 – Menu Inicial do SigafWeb Versão 2.0.....</b>	<b>70</b>
<b>Figura nº 03 – Bases de Dados integradas ao SigafWeb.....</b>	<b>74</b>
<b>Figura nº 04 - Acesso ao Portal da Prefeitura de Vitória (www.vitoria.es.gov.br).....</b>	<b>79</b>
<b>Figura nº 05 - Portal da Prefeitura de Vitória.....</b>	<b>79</b>
<b>Figura nº 06 - Aplicativo Vitória Online (Celular).....</b>	<b>80</b>
<b>Figura nº 07 – Aplicativo Vitória Online (Celular).....</b>	<b>80</b>
<b>Figura nº 08 - Fluxograma SigafWeb 2013.....</b>	<b>96</b>
<b>Figura nº 09 – Agenda do Trabalhador.....</b>	<b>97</b>
<b>Figura nº 10 – Agenda do Munícipe (1).....</b>	<b>98</b>
<b>Figura nº 11 – Agenda do Munícipe (2).....</b>	<b>99</b>
<b>Figura nº 12 – Agenda do Munícipe (3).....</b>	<b>99</b>
<b>Figura nº 13 – Módulo Atendimento.....</b>	<b>100</b>
<b>Figura nº 14 – Aba Procedimentos.....</b>	<b>101</b>
<b>Figura nº 15 – Aba de Concessão de Benefícios Eventuais.....</b>	<b>101</b>
<b>Figura nº 16 – Aba Folha de Pagamento.....</b>	<b>102</b>
<b>Figura nº 17 – Demonstrativo de Relatório de Famílias Cadastradas no CREAS.....</b>	<b>103</b>
<b>Figura nº 18 – Mapa de Georreferenciamento de Abordagens Sociais.....</b>	<b>103</b>
<b>Figura nº 19 – Aba Georreferenciamento de Abordagens Sociais.....</b>	<b>108</b>
<b>Figura nº 20 – Mapa de Vulnerabilidade Social.....</b>	<b>114</b>

## LISTA DE SIGLAS

- BPC** - Benefício de Prestação Continuada.
- CADSUAS**- Cadastro Nacional do Sistema Único de Assistência Social.
- CADÚNICO**- Cadastro Único para Programas Sociais.
- CAJU'S**- Caminhando Juntos.
- CAPES** – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior.
- CCTI**- Centro de Convivência da Terceira Idade.
- CECAD** – Consulta, Seleção e Extração de Informações do Cadúnico.
- GFESS**- Conselho Federal de Serviço Social.
- CIB/ES** - Comissão Intergestores Bipartite do Espírito Santo.
- CIT**- Comissão Intergestores Tripartite.
- CNAS** - Conselho Nacional de Assistência Social.
- CNEAS** – Cadastro Nacional de Entidades de Assistência Social.
- CNS** – Conselho Nacional de Saúde.
- COGEMASES**- Colegiado Estadual de Gestores Municipais de Assistência Social.
- COMASV**- Conselho Municipal de Assistência Social de Vitória.
- CONGEMAS** - Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social.
- CRAS**- Centros de Referência de Assistência Social.
- CREAS**- Centros de Referência Especializados da Assistência Social.
- CRJ**- Centro de Referência da Juventude.
- CTRB**- Central de Transferência de Renda e Benefícios.
- CVS**- Coordenação de Vigilância Social.
- DATAPREV**- Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social.
- FMAS**- Fundo Municipal de Assistência Social.
- GEPS**- Gestão Estratégica de Políticas Sociais.
- GGAS**- Gerência de Gestão da Assistência Social.
- GOF**- Gerência Orçamentária e Financeira.
- GPGS**- Gerência de Planejamento e Gestão do SUAS.
- GSAN**- Gerência de Segurança Alimentar e Nutricional.
- IGD**- Índice de Gestão Descentralizada do Programa Auxílio Brasil.
- IGDSUAS**- Índice de Gestão Descentralizada do Sistema Único de Assistência Social.
- LBA**- Legião Brasileira de Assistência Social.
- LDO**- Lei de Diretrizes Orçamentárias.

**LOAS** - Lei Orgânica da Assistência Social.

**MDS**- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome.

**MSEMA**- Serviço de Proteção a Adolescentes em cumprimento de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto.

**NOB/SUAS**- Norma Operacional Básica do SUAS.

**NOB-RH**- Norma Operacional Básica de Recursos Humanos.

**PAEFI** – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

**PAF**- Plano de Acompanhamento Familiar.

**PAIF**- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família.

**PBT**- Piso Básico de Transição.

**PETI** – Programa de Erradicação do Trabalho Infantil.

**PIA**- Plano Individual de Acompanhamento.

**PMV**- Prefeitura Municipal de Vitória.

**PNAS**- Política Nacional de Assistência Social.

**PPA**- Plano Plurianual.

**PSE**- Proteção Social Especial.

**PUC**- Pontifícia Universidade Católica.

**RMA** - Registro Mensal de Atendimentos.

**SAGI** - Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação.

**SAN**- Segurança Alimentar e Nutricional.

**SUBTI**- Subsecretaria de Tecnologia da Informação.

**SCFV**- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

**SEAS** - Serviço de Abordagem Social.

**SEDEC**- Secretaria Municipal de Desenvolvimento da Cidade e Habitação.

**SEGES**- Secretaria de Gestão e Planejamento.

**SEMAS** - Secretaria Municipal de Assistência Social.

**SEMFA**- Secretaria Municipal de Fazenda.

**SEMOHAB**- Subsecretaria Municipal de Habitação.

**SIBEC** - Sistema de Benefícios do Cidadão.

**SICON** - Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família.

**SIGAF**- Sistema da Gerência de Atenção a Família.

**SIGAFWEB** - Sistema de Gerenciamento da Atenção à Família.

**SIGMA**- Sistema de Informação, Gestão, Monitoramento e Atendimento do SUAS Vitória.

**SIGPBF** - Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família.

**SIMPETI** - Sistema de Monitoramento do PETI;

**SIPS**- Sistemas de *Información para la Protección Social*.

**SISA**- Sistema de Informações Socioassistenciais.

**SISAN** –Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional.

**SISC** - Sistema de Informações de Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo.

**SISJOVEM**- Sistema de Acompanhamento e Gestão do Projovem.

**SISPETI**- Sistema de Controle e Acompanhamento das Ações Ofertadas pelo Serviço Socio-educativo do Peti.

**SPSS**- Statistical Package for the Social Sciences.

**SUAS** - Sistema Único de Assistência Social.

**SUASWEB** – Sistema de Acompanhamento Físico- Financeiro das Ações de Assistência Social.

**SUBTI** - Subsecretaria de Tecnologia da Informação.

**TI**- Tecnologia da Informação.

**TIC**- Tecnologia da Informação e Comunicação.

**UFES**- Universidade Federal do Espírito Santo.

**UIP**- Unidade de Inclusão Produtiva.

**UNB**- Universidade de Brasília.

**UTP**- Universidade Tecnológica do Paraná.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO 1: CAPITALISMO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>23</b>
1.1    CAPITAL, TRABALHO E TECNOLOGIA	24
1.2    CRISE CONTEMPORÂNEA, ALTERAÇÕES NO MODO DE PRODUÇÃO E O USO DA TECNOLOGIA	27
<b>CAPÍTULO 2: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POLÍTICA SOCIAL E ASSISTÊNCIA SOCIAL</b>	<b>35</b>
2.1    ESTADO, POLÍTICA SOCIAL E ASSISTÊNCIA SOCIAL	35
2.2    TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SUA INSERÇÃO NAS POLÍTICAS SOCIAIS	42
2.3    GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	48
<b>CAPÍTULO 3: O SISTEMA DE INFORMAÇÕES NO SUAS EM VITÓRIA: ANALISANDO O SIGAFWEB</b>	<b>55</b>
3.1    A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE VITÓRIA	55
3.2    A TRAJETÓRIA DO SIGAF WEB	63
3.3    A GERAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES VIA SIGAFWEB	86
3.3.1    Os Sujeitos envolvidos no processo de produção dos dados e a infraestrutura da Semas	86
3.3.2    Fluxo de Alimentação dos Dados	95
3.3.3    Produção de Informação e Conhecimento	104
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>118</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>124</b>
<b>APÊNDICES</b>	<b>129</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>138</b>

## INTRODUÇÃO

Este estudo nasce de uma experiência concreta como assistente social na Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS) da Prefeitura de Vitória, Espírito Santo, quando participei do processo de reformulação do sistema de informações da assistência social, que se estruturou por meio de um software denominado Sistema de Gerenciamento da Atenção à Família (SIGAFWEB).

A atuação na área da Assistência Social se iniciou em 1992 na Secretaria Municipal de Ação Social, após aprovação em concurso público no cargo de Assistente Social, tendo permanecido até a presente data. A maior parte deste período foi desempenhando funções na área da Assistência Social entre a Prefeitura de Vitória e o Governo do Estado do Espírito Santo, tendo vivenciado o início da regulamentação da Assistência Social enquanto política pública, participando: da criação dos conselhos municipal e estadual; da organização das primeiras conferências municipais e estadual; como delegada na 1ª Conferência Nacional; na organização do Fórum Nacional e Estadual de Gestores Municipais, além da estruturação do Fundo Municipal.

Nestes quase 31 anos foram acumulados conhecimentos relacionados à gestão pública com ênfase no planejamento, financiamento, monitoramento e avaliação de políticas sociais. Após a criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), pude atuar como membro das instâncias de pactuação<sup>1</sup>; instâncias de controle social<sup>2</sup>, Colegiados Nacional e Estadual de Gestores Municipais e Fórum de Gestores Estaduais de Assistência Social; tendo permanecido grande parte deste período em cargos de gestão.

Durante a atuação na Coordenação de Vigilância Socioassistencial de Vitória, entre os anos de 2008 e 2012, aprofundi o conhecimento sobre a estruturação de sistemas de informações, enquanto instrumento de coleta de dados e estruturação de fluxo de informações, participando de discussões a nível nacional, como seminários, mesas redondas e oficinas de trabalho. Foi neste período que o sistema de informações da Assistência Social de Vitória se reestruturou por meio de uma plataforma informatizada, disponibilizado via internet.

Vitória iniciou a adequação de seus serviços ao SUAS em 2005, logo após a aprovação da Norma Operacional Básica – NOB/SUAS (BRASIL, 2005). Desde então, diversos serviços foram reordenados ou criados a partir deste novo modelo de gestão da

---

<sup>1</sup> Comissão Intergestores Bipartite do Espírito Santo (CIB/ES) e Comissão Intergestores Tripartite (CIT).

<sup>2</sup> Conselho Estadual de Assistência Social do Espírito Santo e Conselho Municipal de Assistência Social de Vitória.

Política de Assistência Social, além da estruturação das áreas relacionadas à gestão do SUAS. Dentre estas, foi criada a coordenação de Vigilância Socioassistencial, que possui como uma de suas atribuições, a construção de um Sistema de Informações no município.

Partindo do conhecimento do processo de construção do SigafWeb desde a sua idealização, passando pela forma de estruturação, implantação e utilização, esta dissertação buscará oferecer subsídios sobre a utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC's) na produção de informações e conhecimentos no âmbito do SUAS-Vitória; e sua contribuição para os processos de gestão, monitoramento e planejamento.

Buscando identificar estudos e pesquisas desenvolvidos entre os anos de 2007 e 2021 relacionados a sistemas de informação, tecnologia da informação e assistência social foi consultado o Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES, as Teses e Dissertações do Programa de Pós-graduação em Política Social da UFES, o *Google Acadêmico* e o site da Pontifícia Universidade Católica (PUC) de São Paulo; além da realização de contatos com especialistas da área. Foram identificadas 11 (onze) produções acadêmicas, sendo 07(sete) teses de doutorado, 03(três) dissertações de mestrado e 01 (uma) monografia de graduação. Foi incluída também no levantamento bibliográfico uma tese de doutorado produzida pelo professor Renato Veloso em 2006, com livro publicado em 2011, que já vinha sendo utilizado pela autora desde o ano de sua publicação.

A maior parte dos estudos, seis teses, uma dissertação e a monografia, foram desenvolvidas em programas de pós-graduação em Serviço Social. Os demais, quatro foram realizados em programas de pós-graduação em política social, políticas públicas e tecnologia. Estes trabalhos foram realizados nas seguintes instituições: PUC de São Paulo (03) e do Rio Grande do Sul; Universidade Católica de Pelotas; Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ); Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); Universidade de Brasília (UnB); Universidade Federal do Maranhão; Universidade Estadual Paulista (UNESP); Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) e Universidade Tecnológica do Paraná (UTP); o que demonstra a diversidade de instituições públicas e privadas que vem estudando o tema, apesar do número reduzido de publicações.

Dos 12 trabalhos identificados, 07 analisaram a utilização de sistemas informatizados na Assistência Social, 02 o uso da tecnologia da informação pelo Serviço Social, 02 a introdução de Tecnologia da Informação (TI) em políticas sociais e 01 sobre a inclusão digital em Vitória. Dos estudos relacionados aos sistemas de informação da Assistência Social, 01 analisou o compartilhamento de informações pelos três entes federados (GAMBARDELLA, 2011); 05 envolvem a utilização de TI por meio da Rede SUAS (sistemas federais) e 01

(PIRES, 2016) realizou seu estudo sobre a articulação da função Vigilância Socioassistencial com as seguranças sociais da Política de Assistência Social, com base no Censo SUAS e nas experiências dos municípios de Belo Horizonte e Vitória. A coleta de dados da pesquisa de Pires (2016) foi realizada por meio de consultas online e entrevista com técnicos da área responsável pela Vigilância Socioassistencial dos municípios de Belo Horizonte e Vitória.

O levantamento realizado demonstra a baixa produção acadêmica referente ao tema e a especificidade do estudo ora proposto. Assim, delimitamos como objeto de estudo *o uso da tecnologia da Informação no SUAS-Vitória a partir do SigafWeb*, e como questões norteadoras:

- Quais os determinantes estruturais do fenômeno da informatização das informações no capitalismo contemporâneo e, particularmente no Suas?
- Como se processa a geração e utilização de dados e informações necessárias à gestão e geração de conhecimento no Suas-Vitória, via um sistema municipal denominado SigafWeb?
- Quais são as principais fontes de informação do Suas e como elas se articulam no SigafWeb?
- Que sujeitos estão envolvidos neste processo e como se apropriam destes dados e informações?

Diante das questões norteadoras postas, delimitamos como objetivo geral ***analisar o uso da tecnologia da informação no Suas Vitória a partir do SigafWeb***, visando compreender sua contribuição na gestão e produção de conhecimentos no Suas em Vitória. E como objetivos específicos: compreender os determinantes estruturais do fenômeno da informatização das informações no capitalismo contemporâneo e, particularmente no Suas; analisar como se processa a geração e utilização de dados e informações via o SigafWeb; identificar as principais fontes de informações do Suas e como elas se articulam no SigafWeb, assim como os sujeitos envolvidos neste processo.

A nível teórico-metodológico, este estudo, enquanto uma produção de conhecimentos nas ciências sociais, envolvendo a relação entre sujeito e objeto, se pauta nos princípios humanos e éticos estabelecidos para a realização de pesquisas com seres humanos constantes na Resolução CNS Nº 510/2016, bem como no projeto ético-político da profissão de assistente social. Neste caso específico, além das questões relativas a qualquer pesquisa social, ainda se faz presente o envolvimento da pesquisadora com o processo de trabalho que será objeto de

estudo, interferindo diretamente nas escolhas dos caminhos metodológicos a serem percorridos na busca da construção de conhecimentos para a compreensão do fenômeno estudado.

Trata-se de um fenômeno contemporâneo, cujas reflexões são incipientes. Yin (2005) nos lembra que o estudo de caso investiga “[...] um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2005, p.32) Desta forma, temos um estudo de caso, buscando analisar o processo como um fenômeno em movimento, contextualizado historicamente, que requer o uso de diferentes técnicas.

Na etapa inicial do estudo foram utilizadas as estratégias de coleta de informações com qualidade apontadas por Quivy e Campenhoudt (1988) para a seleção e organização da revisão de literatura, bem como na realização de entrevistas exploratórias que nos auxiliaram na identificação de estudos recentes e que indicaram fontes documentais e pessoas. O contato com especialistas, a identificação de artigos, livros, dissertações e teses, teve a intenção de definir melhor o objeto da pesquisa e os caminhos a serem percorridos a partir do que já foi elaborado.

Ainda na etapa exploratória foram acessados os sites da Prefeitura Municipal de Vitória (PMV) em busca de relatórios de gestão e legislação sobre a organização da Assistência Social no município e do Ministério da Cidadania para a identificação dos Sistemas de Informações do SUAS que estão sendo utilizados atualmente e suas funcionalidades. Nos dois sites tivemos dificuldade em localizar as informações buscadas e identificamos que diversos dados acessados em anos anteriores, não estavam mais disponíveis. Uma das estratégias adotadas foi a utilização de links registrados em arquivos de trabalho, artigos ou estudos anteriores realizados pela autora.

Foi realizada consulta aos técnicos da Gerência de Planejamento e Gestão da Secretaria Municipal de Assistência Social para a identificação dos Módulos do SigafWeb, a quantidade de profissionais que possuem senha e quantos acessaram o Sistema em 2021 para auxiliar na definição dos métodos a serem adotados na pesquisa.

Segundo levantamento de novembro de 2021 da Coordenação de Vigilância Socioassistencial da Semas, o SigafWeb possuía 1.168 trabalhadores com Cadastro ativo, ou seja, possuem senha de acesso ativa. Entretanto, somente 602 acessaram o Sistema em 2021. Esse levantamento foi feito ao longo da pesquisa, pois alguns trabalhadores atuam em mais de uma unidade, como é o caso dos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos, podendo ser identificados por duas senhas de acesso. Além disso, ocorreram diversas

mudanças de trabalhadores com a nova gestão municipal, no ano de 2021, e foi realizado um cadastramento para a liberação de novas senhas de acesso.

A partir dos levantamentos preliminares realizados e das entrevistas exploratórias, definimos o período entre os anos 2007, início da estruturação da Vigilância Sociassistencial em Vitória e 2021 para o desenvolvimento do estudo. Utilizamos a pesquisa bibliográfica para a fundamentação teórica e a pesquisa documental junto a Prefeitura de Vitória e ao Ministério da Cidadania para a coleta de dados sobre o SigafWeb e os sistemas de informações do SUAS, respectivamente. É importante enfatizar que a revisão bibliográfica foi desenvolvida ao longo de toda a pesquisa, trazendo elementos para suas diversas etapas, contribuindo com a construção dos instrumentos de coleta e análise de dados e com a problematização do objeto, a partir das seguintes categorias centrais: Tecnologia da Informação; Estado; Política Social; Assistência Social.

Ressaltamos que no processo de escolha dos documentos, foram analisadas a confiabilidade e a validade dos mesmos, identificando suas limitações, quem os produziu e as possíveis lacunas de informação (MAY, 2004). Para a realização da pesquisa documental<sup>3</sup>, incluindo o acesso ao Banco de Dados do SigafWeb, foi solicitada autorização junto à Comissão de Pesquisa da Semas, que autorizou sua realização (Anexo 03). Quanto ao envolvimento dos sujeitos da pesquisa, o projeto foi apresentado ao Comitê Gestor<sup>4</sup> da Semas no início da pesquisa. Ao final, os resultados serão apresentados nas diversas instâncias de organização da Secretaria, como o Comitê Integrado<sup>5</sup>, e nos espaços de controle social.

Compreender o processo de geração de dados e informações, por meio do uso da Tecnologia da Informação na rotina de trabalho da Secretaria Municipal de Assistência Social de Vitória e suas implicações na gestão do SUAS, identificando dificuldades e possibilidades de contribuição para a melhoria do processo de planejamento, monitoramento, avaliação e atendimento tem uma importância fundamental para o aprimoramento do serviço prestado aos municípios, tanto por meio do acesso, quanto do desenvolvimento das ações, considerando a integração das informações de todas as unidades de atendimento da SEMAS, dos bancos de dados das políticas de saúde, educação e habitação, bem como das informações contidas nos bancos de dados federais.

---

<sup>3</sup> Os documentos utilizados na pesquisa estão descritos no Apêndice A.

<sup>4</sup> Instância de gestão, articulação e pactuação da SEMAS para tomada de decisões relativas a Gestão Municipal, composta por gerentes, secretária, subsecretárias e assessores.

<sup>5</sup> Instância de articulação das ações prioritárias da SEMAS e interlocução entre no âmbito das gerências para subsidiar o desenvolvimento das ações, fluxos e ofertas de forma integrada. Composta por coordenadores técnicos e equipes de referência das gerências. Fonte: SEMAS/GPGS

Em 2011, quando escrevemos o primeiro relato sobre a construção deste sistema de informações para a 1ª Jornada Científica de Assistência Social de Vitória<sup>6</sup>, concluímos o texto afirmando que: “Acreditamos que a construção coletiva e a obrigatoriedade em lei proporcionarão bases sustentáveis para um Sistema de Informações que ultrapasse os Governos e passe a incorporar a Política Municipal de Assistência Social”. (GIRELLI, 2011, p.205). Após onze anos, o SigafWeb continuava sendo utilizado nos processos de trabalho da Secretaria Municipal de Assistência Social e torna-se fundamental identificar, por meio de uma perspectiva crítica das contradições capitalistas existentes neste processo, qual a sua contribuição na gestão e na geração de conhecimento para o SUAS no município.

Esperamos que a compreensão dos determinantes estruturais do fenômeno da informatização no capitalismo, via a Tecnologia da Informação, e suas particularidades na política de assistência social, nos permita colaborar para que as informações produzidas no cotidiano do SUAS-Vitória e o processo de reflexão sobre as mesmas possa possibilitar a apreensão das múltiplas dimensões da questão social expressas na vida dos indivíduos e “[...] forjar formas de resistência e de defesa da vida”. (IAMAMOTO, 2007, p.161)

Para a consecução dos objetivos propostos na pesquisa, este trabalho foi estruturado em três capítulos, a saber, o Capítulo 1 traz elementos para a compreensão dos determinantes estruturais do fenômeno da informatização no capitalismo contemporâneo a partir de suas determinações históricas, seus movimentos e suas contradições. Partindo do entendimento de totalidade do capitalismo, situamos a tecnologia e sua relação com o modo de produção e as transformações da sociedade, por meio de processos políticos e sociais.

No Capítulo 2, para apreender o fenômeno da utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC's) na gestão da informação no SUAS, discutimos o Estado, as políticas sociais com foco na Assistência Social e a adoção de sistemas informatizados na intervenção estatal em um modelo de eficiência, produtividade e seletividade.

A última parte desta dissertação, apresentada no Capítulo 3, traz a trajetória do SigafWeb, o processo de geração de dados, produção de conhecimento e os sujeitos envolvidos. Para melhor contarmos essa história, iniciamos com um breve histórico da Semas até a sua estruturação atual.

---

<sup>6</sup>Este processo de sistematização das experiências de trabalho na SEMAS foi desenvolvido por meio da realização de duas Jornadas Científicas com a produção de revistas eletrônicas e um Livro. A experiência do Sistema de Informações foi relatada em artigos apresentados nas duas Jornadas Científicas, sendo um deles publicado no livro “Política de Assistência Social no Município de Vitória (ES): olhares sobre a experiência” (2005-2012). As revistas e o livro estão disponíveis no site da Prefeitura de Vitória (In: <[http://www.vitoria.es.gov.br/cidadao/publicacoes#a\\_revistacientifica](http://www.vitoria.es.gov.br/cidadao/publicacoes#a_revistacientifica)>).

## CAPÍTULO 1 – CAPITALISMO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O objetivo deste capítulo é compreender os determinantes estruturais do fenômeno da informatização das informações no capitalismo contemporâneo. Neste sentido, entendemos de forma crítica, que o uso da tecnologia da informação no cotidiano da política de assistência social exige o conhecimento dos fundamentos da sociedade na qual estamos inseridos, a partir de suas determinações históricas, seus movimentos e suas contradições.

Segundo Harvey (2008), “O capitalismo é, por necessidade, tecnológica e organizacionalmente dinâmico. Isso decorre em parte das leis coercitivas, que impelem os capitalistas individuais a inovações em sua busca do lucro.” (HARVEY, 2008, p.169). Estas mudanças, tanto na área organizacional como tecnológica, implicam em alterações nos mercados de trabalho, no controle do trabalho, na regulamentação dos sistemas políticos e na intervenção estatal.

Partiremos da compreensão da criação do valor na sociedade capitalista por meio da exploração do trabalho, em que a produção é ampliada com a introdução da tecnologia. Entretanto, o aumento da riqueza produzida coletivamente, contraditoriamente, não se traduz em melhoria das condições de vida, mas em uma maior concentração da renda, ampliando as desigualdades sociais e suscitando enfrentamentos na busca de seu arrefecimento.

Os processos de trabalho e mercados de trabalho vêm sofrendo grandes transformações com a intensificação das inovações tecnológicas e organizacionais, acarretando “[...] rápidas mudanças dos padrões de desenvolvimento desigual [...]” (HARVEY, 2008, p.140), ampliando a miséria e reduzindo os sistemas de proteção social.

Essas transformações decorrem das crises inerentes a sociedade capitalista, em busca de equilíbrio entre a produção e consumo, exigindo intensas alterações nos processos de produção e nos sistemas políticos. A informação e a tecnologia tornaram-se recursos estratégicos nestes movimentos, com a criação de tecnologias específicas para coleta, armazenamento e disseminação de uma quantidade cada vez maior de dados.

As últimas décadas apresentam uma exploração do trabalho em níveis inimagináveis e a tecnologia da informação tem um papel fundamental neste processo, sustentando o trabalho virtual e informal. Essas alterações no mundo do trabalho, a partir da introdução das novas tecnologias, levaram autores como Schaff (1995) a acreditarem no fim do trabalho assalariado, contudo, o que se constata é a ampliação da precarização dos vínculos e a redução dos direitos.

## 1.1 CAPITAL, TRABALHO E TECNOLOGIA

Buscando apreender a relação entre as Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC, o modo de produção capitalista e as políticas sociais, vamos partir da concepção de Marx (1996), de que “[...] o trabalho é um processo entre o homem e a Natureza, [...]” (MARX, 1996, p.297) onde ele a modifica e potencializa para que se torne útil para sua vida, e ao mesmo tempo é modificado por ela. O homem desenvolve as potências do seu meio criando formas úteis, controlando a natureza, para que as condições de seu processo de trabalho e de vida se tornem mais fáceis. Mas este não é o único movimento desta relação entre homem e natureza no processo histórico de produção e reprodução da sociedade capitalista.

Desta forma, a tecnologia tem papel fundamental, enquanto meio material criado pelo homem e que o transforma, em uma relação de mão dupla. Para o autor, “[...] os meios de trabalho não são só medidores do grau de desenvolvimento da força de trabalho humana, mas também indicadores das condições sociais nas quais ele trabalha.” (MARX, 1996, p.299). É neste movimento histórico, buscando compreender as relações sociais e as contradições presentes na utilização da tecnologia da informação no contexto das políticas sociais, que desenvolvemos os nossos estudos.

A ideia de que a transformação da natureza por meio do trabalho humano e do avanço tecnológico pudesse ampliar a produção, gerando riqueza e propiciando a melhoria das condições de vida da população, por meio da superação da pobreza e das privações materiais, não se concretizou no sistema capitalista. Especialmente no período posterior a Revolução Industrial, “[...] a despeito da intensa exploração do trabalho e progressivo avanço tecnológico”, continuam “[...] a coexistir formas primitivas e ampliadas de pobreza.” (PEREIRA, 2013, p.14).

Marx (1996) afirma que a riqueza da sociedade capitalista “[...] aparece como ‘uma imensa coleção de mercadorias’ [...]” (MARX, 1996, p.165). Sendo assim, a análise do modo de produção capitalista deve começar pela compreensão do conceito de mercadoria e de como ela é criada ou transformada. Segundo o autor, a mercadoria é uma “coisa” (algo material ou um serviço) que tem utilidades subjetivas e objetivas, podendo satisfazer necessidades do corpo ou da fantasia dos homens, possuindo valor de uso (valor) e podendo ser trocada por outra mercadoria, valor de troca.

Historicamente as mercadorias passam a ser medidas tanto pela sua natureza quanto pelas convenções sociais que a envolvem. Sua utilidade faz dela valor de uso e a relação com outras mercadorias, valor de troca. Para Marx (1996), a mercadoria “[...] é um todo de muitas

propriedades e pode, portanto, ser útil, sob diversos aspectos. Descobrir esses diversos aspectos e, portanto, as múltiplas formas de uso das coisas é um ato histórico.” (MARX, 1996, p.165).

O valor de troca de uma mercadoria está no poder de intercambiar-se e o valor, no trabalho contido na mesma. O primeiro refere-se à forma de manifestação do valor, a aparência e o segundo é uma característica intrínseca da mercadoria, a essência, que expressa a relação social de produção da sociedade capitalista. Nesta segunda forma de valor, abstrata, está contida a propriedade social da mercadoria. Aí se encontra o desvelamento da essência da sociedade capitalista para Marx.

Se o valor real da mercadoria está no trabalho, precisamos compreender o processo social de produção que o incorpora, pois é o valor social histórico do trabalho que nos permite entender a riqueza da sociedade capitalista mercantil.

Sendo assim, “[...] as mercadorias possuem objetividade de valor apenas na medida em que são expressões da mesma unidade social de trabalho humano.” (MARX, 1996, p.176). Esse valor puramente social só se manifesta na relação social entre mercadorias. É esse caráter fetichista da mercadoria que traduz como este processo de produção “coisifica” as relações de trabalho, as relações sociais e os homens. O trabalho humano passa a ser incorporado na mercadoria como valor e a relação entre os homens assume a forma de uma relação entre coisas. O trabalho humano passa a ser também uma mercadoria, ofertada no mercado para ser vendida. É a venda da força de trabalho como mercadoria que forma o mercado de trabalho. Nesse sentido:

Tais formas constituem, pois as categorias da economia burguesa. São formas de pensamento socialmente válidas e, portanto, objetivas para as condições de produção desse modo social de produção, historicamente determinado, a produção de mercadorias (MARX, 1996, p.201)

O processo de produção passa a dominar os homens. O “ter” subordina o “ser”. O trabalhador trabalha parte do tempo para sua subsistência e outra parte para o capitalista, sendo a taxa de mais-valia a “[...] expressão exata do grau de exploração da força de trabalho pelo capital [...]” (MARX, 1996, p.332). A análise das contradições presentes na reprodução do capital, realizada por Marx (1996), demonstra a apropriação privada da produção realizada de forma coletiva.

O aumento da produtividade não implica na ampliação de emprego ou na melhoria das condições de vida dos trabalhadores. Este processo de acumulação gera uma população trabalhadora excedente ou “exército industrial de reserva”, cuja existência é essencial para o

modo de produção capitalista. Assim, a produção de riqueza está diretamente relacionada ao aumento da miséria. O sistema capitalista se nutre deste movimento de exclusão, gerando grandes desigualdades sociais. E é nas expressões destas desigualdades e nos conflitos delas decorrentes que atuam as políticas sociais.

Aprofundando a concepção de Marx sobre o processo de produção de riqueza na sociedade capitalista, passamos então a sua essência, conforme descrito pelo autor,

Como a produção de mais-valia é o objetivo determinante da produção capitalista, não é a grandeza absoluta do produto mas a grandeza relativa do mais-produto que mede o grau de riqueza. A soma do trabalho necessário e do mais-trabalho, dos períodos em que o trabalhador produz o valor de reposição de sua força de trabalho e a mais-valia, forma a grandeza absoluta de seu tempo de trabalho — a jornada de trabalho (*workingday*) (MARX, 1996, p.341).

Desta forma, quanto menos tempo o trabalhador precisar trabalhar para garantir os seus meios de subsistência, maior será o período de tempo trabalhado para gerar o excedente que será apropriado pelo capitalista.

Outra configuração da mais-valia se dá pela redução do tempo de trabalho e da correspondente mudança da proporção entre os dois componentes da jornada de trabalho, gerando a chamada *mais-valia relativa*, que requer alteração do processo produtivo. Para a efetivação desta forma de mais-valia é necessário a redução do custo de produção e reprodução da força de trabalho. A redução do valor dos meios de subsistência necessários à reprodução da força de trabalho e conseqüentemente o tempo de trabalho necessário para garanti-la, é um movimento que se desenvolve de forma ampliada no processo de produção, envolvendo ramos distintos, principalmente os relacionados mais diretamente à subsistência do trabalhador e sua família, tais como alimentação, vestuário, transporte.

O grau de complexidade e mistificação da mais-valia relativa é maior, pois se altera a força produtiva do trabalho, sem alterar sua jornada. Para produzir mais no mesmo tempo, o trabalhador precisa ampliar sua força produtiva, por meio de alteração em seus meios de trabalho ou em seus métodos. Essa alteração no processo de trabalho sempre guardou uma estreita relação com as inovações tecnológicas.

Desta forma, o valor de uma mercadoria varia na razão direta da quantidade de trabalho nela contida e na razão inversa da força produtiva deste trabalho. Sendo assim, o conceito de mais-valia relativa se apresenta como um importante referencial para a análise das relações entre o uso da tecnologia, o capital e a classe trabalhadora, pois é neste processo que as inovações tecnológicas e as relações sociais de exploração se deparam, pois, “é somente sob o regime capitalista que encontramos uma força sistemática e poderosa impulsionando o

dinamismo tecnológico e organizacional, com efeitos duradouros e acumulativos. [...] Ela é moldada pela busca perpétua, sob o capitalismo, por mais valor relativo” (HARVEY, 2018, p.111-112).

Uma questão importante a ser observada é a “visão fetichista” da tecnologia, em que as máquinas criam valor extra e não o trabalho, podendo ser a solução “[...] para qualquer problema social ou econômico” (HAVEY, 2018, p. 113). A compreensão mais precisa deste processo de inovações tecnológicas deve levar em consideração o conceito de totalidade do capitalismo, em que as tecnologias, a relação com a natureza, o modo de produção material e as relações sociais se interagem e se complementam no movimento contraditório do capital (HARVEY, 2018). Sendo assim, as transformações desta sociedade não decorrem das inovações tecnológicas, mas das alterações nos processos sociais e políticos.

## 1.2 CRISE CONTEMPORÂNEA, ALTERAÇÕES NO MODO DE PRODUÇÃO E O USO DA TECNOLOGIA

Diversas transformações têm ocorrido no capitalismo no final do XX, que podem ser percebidas nas mudanças “[...] radicais em processos de trabalho, hábitos de consumo, configurações geográficas e geopolíticas, poderes e práticas do Estado [...]” (HARVEY, 2008, p.177). Essas alterações demarcam crises ou ajustes no modo de produção capitalista, para que este se perpetue, mantendo suas taxas de lucro.

As crises são caracterizadas por períodos de desequilíbrio entre a produção e o consumo, em que o consumo não absorve toda a produção, acarretando acúmulo de mercadorias e impedindo que o capitalista transforme, no processo de circulação, a mais valia em lucro (MOTA, 2009).

Uma das estratégias para a retomada da taxa de lucro é a necessidade de reestruturação produtiva, gerando transformações no mundo do trabalho, da produção, da circulação e da regulação, visando o aumento da produtividade e a redução dos custos. Assim, “longe de serem naturais, as crises revelam as contradições do modo de produção capitalista, entre elas, a sua contradição fundamental, a produção socializada e a apropriação privada da riqueza, também reproduzindo e criando outras contradições [...]” (MOTA, 2009, p.54).

Para Mézaros (2011) a reação do capital a crise depressiva de 1970 não tem precedentes na história, sendo denominada pelo autor com “crise estrutural do capital”, em que o Capital enfrenta seus próprios limites, atingindo níveis desumanos de exploração. Observa-se uma ampliação expressiva na taxa de desemprego em escala global e o aumento da

degradação do meio ambiente por meio da intensa extração dos recursos naturais, do aumento de consumo dos supérfluos com crescente descarte de produtos e da geração de imensa quantidade de lixo. Esse processo de valorização do Capital acima do humano nos traz a certeza de que o sistema de capital, “[...] por não ter limites para sua expansão, acaba por converter-e numa processualidade incontrolável e profundamente destrutiva” (ANTUNES, 2011, p.11).

O movimento de expressivas mudanças na economia política capitalista, que se desenvolveu após a década de 1970, envolvendo grandes transformações tecnológicas, novos modelos de produção e gestão e novas formas de utilização da força de trabalho, é denominado por Harvey (2008) com “acumulação flexível”, em oposição à rigidez do modelo fordista que se desenvolveu mais fortemente após 1945.

O fordismo consistia em processos de produção altamente mecanizados e compartimentados, que se concentravam na produção em massa, no uso de novas tecnologias, em práticas de controle do trabalho e de hábitos de consumo, possibilitando que além da ampliação da produção, se aumentasse também o consumo. Foram estabelecidas jornadas de trabalho e estruturados serviços sociais para que o trabalhador tivesse tempo livre e dinheiro para o consumo da quantidade de produtos produzidos massivamente, período conhecido como fordista-keynesiano, quando se estruturou o Estado do Bem-Estar Social na Europa.

Todavia, essa ampliação do consumo por parte dos trabalhadores precisava ser “direcionada” e controlada pelos capitalistas, com valores moralistas, exercidos por profissionais contratados pelas indústrias, visando os interesses das corporações em última instância.

Destacam-se duas outras importantes características deste período, que contribuíram para alterações na intervenção estatal e para o uso mais massivo de informações. A primeira delas foi a intensificação dos princípios da racionalidade, da eficiência e da funcionalidade que se refletiram na intervenção estatal por meio de práticas técnico-burocráticas. A segunda foi o aumento da capacidade de reunir, avaliar e disseminar informações, que propiciou a ampliação da internacionalização dos serviços, como os financeiros, de transportes e turísticos. (HARVEY, 2008).

No final da década de 1960 o modelo fordista-keynesiano começa a demonstrar limites abrindo espaço para um novo modelo de acumulação que

[...] Se apóia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de

inovação comercial, tecnológica e organizacional. A acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões do desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas. (HARVEY, 2008, p.140)

A maior flexibilidade dos processos de trabalho e dos mercados de trabalho acarretou o surgimento de um grande número de desempregados e subempregados com regimes de trabalho mais precarizados, ocasionando o enfraquecimento das organizações sindicais e uma maior fragilidade nas negociações com empregadores na luta por direitos. Todo esse movimento leva a redução dos sistemas de proteção social e a ampliação das situações de pobreza e miséria, em decorrência do aumento da concentração de renda e da exploração do trabalho, marcando a desigualdade entre o desenvolvimento econômico e o desenvolvimento social.

O modelo de gestão estatal passa por mudanças, transformando-se de uma regulação social-democrática do Estado do Bem Estar Social para um modelo neoliberal, privatizante e anti-social (MOTA, 2009).

As práticas relacionadas ao regime de acumulação flexível, que trazem alterações no processo de trabalho, tais como o toyotismo e o just in time<sup>7</sup>, estão associadas historicamente à ampliação do controle, da vigilância e da exploração. (HARVEY, 2008)

É importante enfatizar, conforme descrito anteriormente, que estas transformações ocorrem de forma desigual entre regiões, tanto a nível mundial, quanto nacional ou local, e para populações distintas. A precarização dos direitos trabalhistas atinge o trabalhador de forma desigual, considerando gênero e raça. Esta distinção entre trabalhadores de diferentes etnias, raças, gênero e regiões são expressões das desigualdades estruturais manifestadas na “questão social”, que se intensificam em um país com a formação sócio-histórica do Brasil. Segundo Iamamoto (2013),

A força de trabalho potencial tem gênero, raça, etnia e tribo e se divide pela língua, política, orientação sexual e crença religiosa. Tais diferenças emergem como fundamentais para o funcionamento do mercado de trabalho: para o controle do capital sobre o trabalho e para a concorrência entre os trabalhadores (IAMAMOTO, 2013, p.33).

Esse processo de transformação continua da sociedade é descrito por Harvey (2018) como um constante movimento do *valor*, impulsionado por inovações tecnológicas e

---

<sup>7</sup>O *toyotismo* é um sistema de produção mais flexível, surgido no Japão na década de 1970, que adota o sistema *Just in time*, baseado em estoque mínimo de insumos, produção em pequenos lotes e controle de qualidade; exigindo dos trabalhadores a execução de múltiplas tarefas, com longos períodos de treinamento em serviço. Esse Sistema incorpora alta tecnologia para o aumento da produção com a utilização da microeletrônica e da informatização. Concentra-se na inclusão de trabalhadores altamente qualificados para as tarefas centrais da produção e na subcontratação massiva de trabalhadores mais “desqualificados” (HARVEY, 2008).

organizacionais, sendo uma força revolucionária nos diferentes momentos da história da sociedade capitalista.

As mudanças acarretadas por estas “revoluções” acontecem tanto no campo institucional e tecnológico como nas concepções dos indivíduos, tornando “[...] toda a questão do significado e do impacto da tecnologia na vida social e em nossa relação com a natureza, bem como em nossas relações sociais [...] muito mais complexa e difusa.” (HARVEY, 2018, p. 118).

As inovações tecnológicas e os processos de produção mais flexíveis ampliaram os tempos de giro das mercadorias e das informações, incidindo na lucratividade dos capitalistas e nos processos de tomada de decisão (HARVEY, 2008). Fatores fundamentais neste processo são as telecomunicações e os sistemas de transporte. Essas alterações nos remetem as categorias estruturantes do capitalismo quando relacionamos as inovações tecnológicas e a produção de informações mais qualificadas com a ampliação de mais-valia relativa e o aumento da acumulação no processo de circulação, considerando que o mais valor é criado na produção, bem como no processo de circulação, que envolve a troca, distribuição e consumo. Sendo assim, a redução do tempo de circulação, em que o transporte e o armazenamento são imprescindíveis, amplia o mais valor e consequentemente o lucro do capitalista.

O maior volume de dados, conhecimentos e informações, coletado e analisados de forma mais rápida e precisa, essenciais aos diversos processos de decisão (política, econômica, científica, técnica) nas áreas públicas e privadas, transformaram as informações em uma mercadoria de grande valor, o que gerou o surgimento de um conjunto de serviços e tecnologias para estas finalidades (HARVEY, 2008).

O acesso privilegiado às informações, de forma eletrônica, proporcionou a ampliação nas taxas de lucros e tem grande impacto no sistema financeiro, que se reorganizaram de forma global nas décadas de 1980 e 1990, reforçando a busca de novos espaços para investir o capital excedente. Antunes (2022) reforça a ideia de que o capital financeiro não prescinde do trabalho, como se previa por alguns teóricos no final dos anos 1990. Para o capital, o trabalho é considerado custo, por isso, deve ser reduzido ao mínimo necessário. Mas é fato que o trabalho abstrato ainda é peça fundamental na constituição da riqueza privada. Exemplo disto foi que no período da Pandemia da COVID-19<sup>8</sup>, não se prescindiu do trabalho, mesmo que

---

<sup>8</sup> A COVID-19, doença causada pelo coronavírus, foi caracterizada em 11 de março de 2020, pela Organização Mundial de Saúde como uma pandemia, ou seja, estavam ocorrendo surtos da doença em vários países e regiões do mundo. A situação de Emergência de Saúde Pública Internacional permaneceu por mais de três anos, até maio de 2023, trazendo grandes conseqüências sociais e econômicas para o mundo. Cabe destacar que mais de 700 mil

isto custasse a vida dos trabalhadores. Essa não tem sido a única demonstração de exploração do trabalho sob formas extremas. A saúde mental dos trabalhadores e as taxas de suicídios são expressões desta relação de exploração no capitalismo contemporâneo.

Todas essas transformações tecnológicas ampliaram a extração de mais-valia e geraram um excedente de mão-de-obra, inclusive nos países de capitalismo mais avançado.

O que talvez seja mais inesperado é o modo como as novas tecnologias de produção e as novas formas coordenantes de organização permitiram o retorno dos sistemas de trabalho doméstico, familiar e paternalista, que Marx tendia a supor que sairiam do negócio ou seriam reduzidos a condições de exploração cruel e de esforço desumanizante a ponto de se tornarem intoleráveis sob o capitalismo avançado. (HARVEY, 2008, p.175).

Apesar da imensa fragilização da organização da classe trabalhadora com o aparecimento das novas tecnologias e a maior disseminação de informações, Harvey (2018) acredita que somos “forçados” a considerar que estas mudanças, no contexto das contradições do sistema capitalista, podem possibilitar o surgimento de oportunidades, bem como perigos e dificuldades, para os trabalhadores, “[...] porque educação, flexibilidade e mobilidade geográficas, uma vez adquiridas, ficam mais difíceis de serem controladas pelos capitalistas.” (HARVEY, 2008, p.175).

Castells (2017) também sinaliza uma possibilidade de movimento contrário neste processo, por meio da organização coletiva, citando o exemplo da Espanha. Para o autor,

[...] nessa situação de crise estrutural e bloqueio institucional, são os movimentos sociais autônomos, como tantas vezes na história, que exploram novas formas de ação coletiva enraizadas na vivência daqueles que produzem, vivem, sofrem, amam e projetam na urdidura da experiência humana. (CASTELLS, 2017, p.95).

Os movimentos de reestruturação “pós períodos de crise”<sup>9</sup> apresentam “[...] duas dimensões características: a precarização do trabalho existente e o desenvolvimento de novas mercadorias.” (HUWS, 2017, p.11). As inovações tecnológicas e institucionais vividas mais intensamente a partir de 1990 trouxeram profundas transformações no mundo do trabalho. De um lado, grupos de privilegiados com maior poder de empreender ou possuidores de habilidades técnicas e gerenciais recebendo altas remunerações e de outro, uma grande massa de trabalhadores mal-remunerada ou “desocupada”, ampliando as desigualdades na

---

peçoas morreram em decorrência da COVID-19 no Brasil. Dentre as medidas sanitárias para a contenção do alastramento da doença estava o distanciamento social, que acarretou a utilização da tecnologia para o acesso remoto a diversos serviços, como os de saúde, educação, comércio. Disponível em <<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>> e <<https://www.paho.org/pt/noticias/5-5-2023-oms-declara-fim-da-emergencia-saude-publica-importancia-internacional-referente>>.

<sup>9</sup>Aqui nos referimos aos períodos citados por Huws (2017) como de “pós-crise” de 1970 e 2008.

distribuição de renda. Esta combinação entre o mundo informacional e o mundo informal do trabalho amplia os limites da exploração.

A implantação de novos processos de trabalho atrelados a novas tecnologias tem acarretado a precarização, não só do espaço profissional dos indivíduos, mas também de outras áreas de sua vida, de maneira especial seu cotidiano familiar. Apesar de teóricos como Adam Schaff (1995) acreditarem que a segunda revolução industrial ou “revolução informática” ampliaria as capacidades intelectuais do homem e os substituiria por máquinas/robôs, caminhando para a eliminação do trabalho humano na produção e nos serviços, o que se constatou não foi a sua abolição, “[...] mas o seu barateamento e disciplinamento.” (HUWS, 2017, p.14).

Para a Huws (2017), a introdução de tecnologias de informação e comunicação criou uma nova divisão técnica entre o trabalho manual e o intelectual, onde alguns trabalhadores de “colarinho branco” ou “e-trabalhadores” realizam o trabalho de processamento de informações em cadeias dispersas pelo mundo. Essa nova subdivisão da classe trabalhadora é batizada de “cibertariado”.

As tarefas realizadas à distância, de forma digital, por esses trabalhadores passam a substituir o trabalho presencial junto ao consumidor e também repassa para este – “consumidor não remunerado”, algumas tarefas que antes eram desenvolvidas pelo trabalhador. (HUWS, 2017) É o que vivenciamos hoje nos serviços bancários por aplicativos, nas compras online, nos agendamentos de serviços públicos e privados, nas consultas médicas online, nas matrículas nas universidades e solicitação de passe escolar, dentre diversos outros serviços em que foi repassada aos consumidores a tarefa de sua execução direta.

Estas diversas transformações no mundo do trabalho a partir da introdução de novas tecnologias, com aumento da automação e da inteligência artificial, acarretam recorrentemente o surgimento da proposição do fim da centralidade do trabalho, como “[...] uma espécie de novo adeus à classe trabalhadora”, o que não se configurou. (FILGUEIRAS; ANTUNES, 2020, p.59).

As transformações ocorridas a partir da utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's), envolvem a internet, computadores e softwares, e sua relação com a organização e regulação no mundo do trabalho. Estas tecnologias têm uma característica peculiar, pois são utilizadas tanto para a produção quanto no consumo (HUWS, 2017), contemplando tanto serviços, como bens a serem vendidos. (FILGUEIRAS; ANTUNES, 2020)

Dentre as principais características desta forma de trabalho estão a ausência ou fragilização de vínculos empregatícios e a flexibilidade tempo-espço no desempenho do trabalho. A primeira característica nos remete a redução da capacidade protetiva do trabalho e a segunda, a contradição entre a autonomia e o controle. Segundo Filgueiras (2020), o uso das TICs torna mais fácil a identificação dos direitos atualmente, do que em qualquer outro período da história. Entretanto, existe a alegação de que estas formas de trabalho são difíceis de regular, o que tem impactado nas legislações e instituições públicas, além de dificultar a organização da classe trabalhadora.

A flexibilidade tempo-espço no desempenho do trabalho se apresenta pela possibilidade de superar barreiras locais e exercer o trabalho de qualquer lugar do mundo, incluindo seu próprio domicílio, utilizando muitas vezes, seus insumos (energia, internet) e seus equipamentos (computadores, celulares, veículos). Esta possibilidade de trabalho remoto, que traz em si a aparência de uma maior autonomia, propicia a ampliação do controle com a utilização das TICs, além de aumentar a exploração por meio do cumprimento de metas e tarefas, e não necessariamente de uma carga horária fixa.

Os trabalhadores recebem sobre as metas cumpridas, as tarefas realizadas, necessitando muitas vezes de extensão do período trabalhado para a manutenção da renda. Essa forma de trabalho, que se utiliza da tecnologia da informação, se estende para o espaço privado, invadindo domicílios e interferindo na dinâmica familiar, se intensificando expressivamente nos últimos três anos em decorrência da pandemia de COVID-19.

Ambas as características vêm acentuando a precarização das relações de trabalho e aprofundando a exploração da classe trabalhadora. Apesar disto, alguns exemplos indicam que a organização, mobilização e resistência dos trabalhadores podem combater a precariedade desta forma de trabalho, conforme demonstram análises realizadas por Huws (2017) e Filgueiras (2020).

É fundamental destacar para o nosso estudo, que dentre as transformações ocorridas no capitalismo contemporâneo está a privatização dos serviços públicos, que ampliaram significativamente “o novo proletariado dos serviços” (ANTUNES, 2022). Atividades lucrativas que eram exercidas pelo Estado como energia, telefonia, água, luz, saúde e previdência, foram privatizadas, transformando em mercadorias serviços públicos que anteriormente eram regulados e ofertados como políticas públicas. Estes passam a ser fonte de obtenção de lucro, incorporam trabalhadores com direitos mais reduzidos e fragilizam ainda mais a organização dos trabalhadores.

Esse processo, denominado por Huws (2017) como a “mercadorização dos serviços públicos”, é considerado pela autora como um tipo de “acumulação primitiva secundária”, em que o valor de uso das mercadorias, que antes eram ofertadas pelo Estado, é transformado em valores de troca para obtenção de lucro pelos capitalistas. Este movimento afeta diretamente direitos conquistados pela classe trabalhadora na oferta de serviços universais pelo Estado, como parte de distribuição da mais-valia (HUWS, 2017).

Verifica-se que o mundo tem passado por grandes transformações nos processos produtivos, nas relações sociais e nas organizações, que estão estreitamente relacionadas à produção e disseminação de informações e conhecimento, bem como ao uso de tecnologias. Os diversos aspectos e elementos apresentados nos levam a crer que tais mudanças não se caracterizam, de fato, em alteração estrutural no modelo de acumulação e nas estruturas de poder.

Conforme Archer (2017) a tecnologia é usada para facilitar o monitoramento e a regulação, possibilitando a gestão da produção, da financeirização e da acumulação do capital. Esses processos que ocorrem no âmbito da produção/reprodução do capital, embora com particularidades, também serão inseridos no Estado.

No caso brasileiro este processo irá ocorrer nos anos 1990 com o neoliberalismo e a reestruturação produtiva, que vão provocar o que Behring (2003) denomina de contrarreforma do Estado brasileiro. É o que trataremos no capítulo 2, visando discutir como as TIC's são incorporadas principalmente nas políticas sociais e particularmente na política de Assistência Social.

## **CAPÍTULO 2 – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POLÍTICA SOCIAL E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

O objetivo deste capítulo é compreender o Estado, as políticas sociais e, em particular a Assistência Social enquanto uma política constitutiva do sistema de Seguridade Social brasileiro a partir de 1988, visando apanhar o fenômeno das TIC's e sua inserção na gestão da informação do SUAS.

Sinalizaremos algumas implicações da introdução dos Sistemas de Informações nas Políticas Sociais, com a utilização de Tecnologia da Informação e Comunicação, a partir da necessidade de adoção de novas práticas de intervenção estatal visando à eficiência e a produtividade, acarretando a ampliação da vigilância sobre os cidadãos e a seletividade no acesso a “proteção social” do Estado.

### **2.1. ESTADO, POLÍTICA SOCIAL E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

As políticas públicas são constituídas na relação entre Estado e sociedade, que se realiza de forma distinta em determinados momentos históricos, envolvendo demandas de todas as classes sociais, mesmo que uma delas esteja em posição dominante. No caso do Estado capitalista, a classe burguesa.

De maneira mais geral, a lei capitalista surge como a forma necessária de um Estado que deve ter uma autonomia relativa em relação a essa ou aquela fração do bloco no poder para que possa organizar sua unidade sob a hegemonia de uma classe ou de uma fração (POULANTZAS, 1978, p.103).

Segundo Poulantzas (1978) o Estado se constitui no seio das relações de produção e reprodução do capital, possuindo sentidos diversos a partir de diferentes modos de produção e das relações entre as classes sociais. Para o autor, é na luta de classes que o Estado, para conservar a sua hegemonia, concede “benefícios” à classe trabalhadora, visando manter a sua legitimidade. Desta forma, o Estado atua ativamente, não sendo só um produto do modelo de produção, mas fazendo parte de processos que se constituem reciprocamente, considerando o conjunto de suas determinações: ideológica, política e econômica.

Em suma, um modo de produção não é o produto de uma combinação entre diversas instâncias em que cada uma possuiria previamente, ao se relacionar, uma estrutura intangível. É o modo de produção, unidade de conjunto de determinações econômicas, políticas e ideológicas, que delimita as fronteiras desses espaços, delineia seus campos, define seus

respectivos elementos: é primeiramente seu relacionamento e articulação que os forma. (POULANTZAS, 1978, p.21)

O Estado enquanto produto da cisão da sociedade em classes antagônicas, mediada pela apropriação privada do excedente, é criado pela sociedade para a manutenção da coesão social.(GRAMSCI, 2001) Enquanto conjunto de instituições que visam à manutenção da divisão de classes, o Estado possui um papel coercitivo, mas também de consenso. Nesta perspectiva, “... o Estado é criatura da sociedade, pois é essa que o engendra e o mantém (e não o contrário).” (PEREIRA-PEPREIRA, 2009, p.292)

E que sociedade é esta que cria o Estado Capitalista? Um sistema que privilegia a produção material e reproduz “indivíduos socialmente determinados”(MARX, 1982, p.54). Pois “[...] não é somente o objeto do consumo que é produzido pela produção, mas também o modo do consumo, não apenas objetiva, mas também subjetivamente, a produção cria, portanto, os consumidores. ” (MARX, 1982, p.66)

A questão central que deve ser compreendida no capitalismo, não é apenas percebê-lo como um modo de produção, mas como um modo de vida. Compreender as alterações que este modo de produção capitalista inflige ao modo de vida.

Portanto, o Estado é uma arena tensa e contraditória, na qual interesses e objetivos diversos e opostos se confrontam. No contexto capitalista, coexistem, nessa arena, interesses tanto dos representantes do capital, em se reproduzir e se ampliar à custa do trabalho, quanto dos trabalhadores, em partilhar da riqueza acumulada e influir no bloco no poder. (PEREIRA-PEPREIRA, 2009, p.293)

Neste sentido,

[...] A questão social condensa o conjunto das desigualdades e lutas sociais, produzidas e reproduzidas no movimento contraditório das relações sociais... expressa, portanto, uma arena de lutas políticas e culturais na disputa entre projetos societários, informados por distintos interesses de classe na condução das políticas econômicas e sociais, que trazem o selo das particularidades históricas nacionais. (IAMAMOTO, 2007, p.156).

A sociedade capitalista tem acentuado a acumulação de capital, com ampliação de tecnologias e do tempo despendido pelos trabalhadores, aumentando a produtividade e reduzindo a quantidade de mão de obra, gerando assim um maior excedente de força de trabalho disponível. Esse processo e a mundialização do capital, por meio do capital financeiro, ampliam a acumulação de riquezas nas mãos da classe dominante, bem como a miséria, agudizando as expressões da questão social. “Alarga-se a distância entre ricos e pobres, radicalizando desigualdades sociais e as lutas contra elas. Reativa-se as intolerâncias

política, religiosa, racial e de gênero, os xenofobismos e a pilhagem de recursos naturais do planeta...”(IAMAMOTO, 2019, p.454)

De forma sintética, podemos utilizar a descrição dos seguintes processos, enumerados pela professora Ivanete Boschetti (2017), ao descrever os determinantes históricos do desenvolvimento capitalista:

A condição geral do trabalho assalariado, subsumido ao capital, que para se valorizar precisa extrair mais-valor, já que este é a base para o processo de acumulação; 2) a pauperização da classe trabalhadora e daqueles que não se inserem no assalariamento e conformam um exército de reserva ou superpopulação relativa; 3) as lutas sociais da classe trabalhadora que colocam na cena pública a questão social em suas mais diversas expressões (BOSCHETTI, 2017, p.55).

A ampliação das desigualdades sociais tem se apresentado de forma significativa no cenário brasileiro, a partir de um panorama político conservador, militarizado e reacionário, que tem reduzido: os direitos conquistados (trabalhistas, previdenciários, ensino público); o financiamento das políticas públicas (educação, saúde e assistência social); e os espaços de participação (extinção de conselhos de políticas, não realização de conferências).

Considerando esse cenário, ciente de que o modelo de acumulação capitalista gera grandes desigualdades sociais e que na relação contraditória entre as classes sociais são constituídas as políticas públicas, depreende-se que este processo traz em si movimentos de exclusão e de inclusão social, gerando muitos desafios, mas também possibilidades. Compreendemos que as políticas sociais no contexto capitalista não são capazes de acabar com a pobreza ou as desigualdades sociais, pois as mesmas são condição fundamental para a existência desse modelo de produção e reprodução da vida social.

Segundo Boschetti(2018), as políticas sociais, principalmente a partir da segunda metade do século XX, constituíram sistemas de direitos e deveres, que combinados com o estabelecimento de tributação mais progressiva e ampliação do fundo público, criaram sistemas de proteção social distintos em determinados países e momentos históricos. Destaca os modelos construídos na Alemanha, Inglaterra e França como os precursores dos sistemas de proteção existente, que tem por base os seguros, a saúde e a assistência social. Enfatiza, entretanto, que

[...] A existência de políticas sociais em si não constitui um sistema de proteção social. O que configura a existência de um sistema de proteção social é o conjunto organizado, coerente, sistemático, planejado de diversas políticas sociais, financiado pelo fundo público e que garante proteção social por meio de amplos direitos, bens e serviços sociais, nas áreas de emprego, saúde, previdência, habitação, assistência social, educação, transporte, entre outros bens e serviços públicos. Tem como premissa o reconhecimento legal de direitos e a garantia de condições necessárias ao exercício do dever estatal para garanti-los (BOSCHETTI, 2018, p.26).

Estes sistemas de proteção social foram estruturados a partir de uma lógica mercantilista, em um período de forte crescimento econômico, marcados pelos modelos fordista e keynesiano, como fundamento para a manutenção do emprego e ampliação do consumo. A oferta de serviços de saúde, educação e habitação liberaram recursos dos salários para a ampliação do consumo e este alimenta a produção e o emprego, além de proteger os trabalhadores da indigência por meio da assistência social. Vale ressaltar, que desde a origem das políticas sociais, estas possuem traços conflitantes entre teorias e ideologias, com função reformista em contraponto ao projeto revolucionário. Como instrumento da reprodução do capital e manutenção do sistema capitalista, muitas vezes mantendo os cidadãos no limite para sua sobrevivência. (BOSCHETTI, 2018); (PEREIRA, 2013).

No Brasil, as políticas de proteção social se estruturam de forma imbricada entre a lógica do seguro e da assistência, trazendo influências bismarckiana e beveridgiana, não chegando a se constituir em um Estado Social<sup>10</sup> nos moldes dos sistemas implementados na Europa. O sistema de proteção social brasileiro não chegou a se constituir de forma organizada, planejada e articulada entre as políticas sociais, com financiamento significativo do fundo público para a garantia de direitos reconhecidos legalmente, se configurando em um Estado Social restritivo e reduzido.

Boschetti (2016) enfatiza que no Brasil, assim como em outros países de capitalismo periférico, não se chegou a instituir por meio de políticas sociais “...um amplo e universal sistema de proteção social e sua residualidade e regressividade não foram capazes de agir na redução das desigualdades e superação da pobreza estrutural.”(BOSCHETTI, 2016, p.20)

A Seguridade Social no Brasil, instituída na Constituição Federal (CF) de 1988, quase 50 anos após a criação dos sistemas de proteção social na Europa, é composta pelas políticas de saúde, previdência e assistência social, não contemplando outras políticas sociais fundamentais como a educação e a habitação.

Para Silva (2012),

A Constituição de 1988, como marco legal e formal, no que se refere a esse sistema, vem possibilitar a expansão e alcance das políticas; consolidar mecanismos mais sólidos e equânimes de financiamento; estabelecer um modelo de gestão capaz de

---

<sup>10</sup> Boschetti (2018), em uma perspectiva crítica marxista, substituiu o termo Estado do Bem-Estar Social por “Estado Social” ao se referir “...à regulação estatal das relações econômicas e sociais no capitalismo, que têm nas políticas sociais uma determinação central.”(BOSCHETTI, 2018, p.23) A autora esclarece que não se trata de uma mudança somente de nomenclatura, mas de uma construção teórico-política sobre as políticas sociais no contexto capitalista, enquanto produto deste modo de produção, que envolve forças de classe distintas em sua composição.

dar conta das especificidades que cada área possui, mantendo o espírito em geral de uma proteção universal, democrática, distributiva e não estigmatizadora.

Entretanto, o Sistema de Seguridade Social não chegou a se consolidar no Brasil. Cada uma das políticas integrantes do tripé da Seguridade seguiu seu caminho isolado e permanecem sem integração entre seus serviços, programas e benefícios; suas legislações; seus sistemas de informação; seu financiamento; e suas instâncias de controle social. Existe um debate contínuo entre as atribuições de cada uma delas, sem uma responsabilização conjunta pelo atendimento às necessidades do cidadão, gerando “fossos” de cobertura dos serviços públicos. Existem demandas latentes que nenhuma das políticas públicas identifica como de sua responsabilidade.

Considerando que a Política de Assistência Social, traz em seu marco legal<sup>11</sup> a função de proteção social, partiremos do referencial construído por Camila Potyara (2013) de que a Proteção Social no Capitalismo<sup>12</sup> segue atrelada as elites e dependendo de sua constituição (enfoque e período), pode ter efeitos positivos ou negativos, protegendo ou punindo. Partindo do pressuposto de que o termo proteção social não é uma categoria teórica ou conceito, mas uma palavra de ordem esvaziada de teorização e sem conteúdo ontológico, a autora defende que o termo necessita ser adjetivado. Com esse objetivo, desenvolveu um estudo utilizando

[...] concepções idealizadas ou concretamente pensadas sobre a proteção social capitalista. Tais concepções estão contidas em oito teorias e ideologias diferenciadas e competitivas, que as explicam e justificam, assim como influenciam políticas sociais guiadas por interesses de classes. (PEREIRA, 2013, p.10)

Estas concepções ideológicas e teóricas são condição para sustentação de uma sociedade que se dividiu em classes sociais como forma de manter e justificar as desigualdades sociais decorrentes do modo de acumulação capitalista. Desta forma, a proteção social não pode ser apreendida como algo irrelevante, maléfico ou benéfico, mas como processos contraditórios e cheios de ambiguidades, que possuem papel estratégico na realidade histórica na qual são desenvolvidos.

A partir destas concepções, o Sistema Único de Assistência Social - SUAS<sup>13</sup> pode ser considerado um sistema de proteção residual. Trata-se de uma concepção ideológica da Nova Direita, fusão das ideologias presentes no neoconservadorismo e no neoliberalismo, que tem

---

<sup>11</sup>A Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004 define como um de seus objetos a promoção de serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e especial, de forma articulada a outras políticas do campo social.

<sup>12</sup>Tese de doutorado “Proteção Social no Capitalismo: Contribuição à crítica de matrizes teóricas e ideológicas conflitantes”, incluída nas referências deste trabalho.

<sup>13</sup>Modelo de gestão e organização das ações socioassistenciais instituído pela PNAS/2004.

como principais características um Estado socialmente limitado, não garantidor de direitos sociais, provedor de políticas residuais e altamente moralistas.<sup>14</sup> Este modelo de proteção tem o potencial de se extremar de forma focalizada, trazendo impactos negativos sobre as pessoas. A autora exemplifica que as condicionalidades existentes nos programas de transferência de renda se caracterizam como distorção dos direitos, sendo considerada uma “insensibilidade social” por não reconhecer a realidade atual da população.

A Assistência Social se constituiu em uma política pública no Brasil, com a Constituição Federal de 1988, se tornando uma *obrigação do Estado e direito do cidadão*, prestada a quem dela necessitar, provendo os mínimos sociais para garantir as necessidades básicas e à universalização dos direitos sociais, expressando assim, desde os seus primeiros marcos normativos, concepções contraditórias entre a seletividade e a universalidade.

Em 1993, cinco anos após a instituição da Assistência Social como política pública e a partir de diversos movimentos de trabalhadores, usuários e intelectuais, em uma década de expansão do neoliberalismo no Brasil, os artigos 203 e 204 da Constituição foram regulamentados por meio da Lei Orgânica da Assistência Social (Lei nº 4.742 de 07 de dezembro de 1993). A partir de uma deliberação da IV Conferência Nacional de Assistência Social, foi publicada em 2004, a Política Nacional de Assistência Social estabelecendo o Sistema Único de Assistência Social – SUAS<sup>15</sup> como modelo de organização das ações e da gestão da assistência social.

Esse novo modelo de organização da política de assistência social, unifica conceitos e procedimentos em todo território nacional, e sua implementação “[...] conta com resultados expressivos no que se refere à montagem de uma arquitetura institucional nova na Assistência Social.” (SILVA, 2016)

Neste período foi expedida uma grande quantidade de atos normativos como: Normas Operacionais Básicas – NOB/SUAS; Norma de Recursos Humanos; Portarias e Guias Técnicos, além da Tipificação dos Serviços Socioassistenciais. Todas estas normativas passaram por processos de debate coletivo e aprovação pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), muitas delas fruto de deliberações de Conferências Nacionais que ocorriam a cada dois anos.

---

<sup>14</sup>Notas elaboradas a partir das exposições de Camila Potyara na Live realizada dia 02/12/2020 pela disciplina de Metodologia de Pesquisa e na aula ministrada no dia 24/06/2021, na disciplina Proteção Social e Seguridade Social no Brasil, ambas do Programa de Pós-graduação em Política Social da UFES.

<sup>15</sup> A PNAS/2004 foi aprovada pela Resolução Nº 145/2004 do Conselho Nacional de Assistência Social. Em 2011, a Lei Nº 12.435 alterou a LOAS incluindo o SUAS legalmente na organização da Assistência Social.

Além das normativas, também foi desenvolvido o Sistema de Informações da Assistência Social por meio de diversos aplicativos informatizados que incluíam desde os planos de aplicação e repasse financeiros até os atendimentos realizados aos munícipes, interligando todo o território nacional. A estrutura do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome contava, dentre seus diversos setores, com uma Secretaria Nacional de Assistência Social e com uma Secretaria de Gestão da Informação, que também desenvolvia estudos e avaliação das diversas políticas sociais de responsabilidade do Ministério.

No SUAS, os serviços, programas, projetos e benefícios tem como foco prioritário a atenção às famílias, seus membros e indivíduos e o território como base de organização, que passam a ser definidos pelas funções que desempenham, pelo número de pessoas que deles necessitam e pela sua complexidade. Esse conjunto de ações é hierarquizado entre proteção social básica e especial, visando garantir as seguranças de sobrevivência, autonomia, acolhida e convivência.

A proteção social básica tem foco de atuação nas ações preventivas e de inclusão nas políticas sociais, desenvolvendo serviços mais territorializados com o objetivo de fortalecer a convivência familiar e comunitária.

Os serviços da proteção social especial (PSE) são dirigidos às situações de violação de direitos, com ações mais protetivas, guardando estreita interface com o Sistema de Garantia de Direitos, exigindo uma gestão mais complexa e compartilhada. Os serviços da PSE são organizados em média e alta complexidade, sendo os de média destinados a indivíduos com direitos violados que mantêm vínculos familiares e/ou comunitários e os de alta que necessitam de acolhimento fora de seu núcleo familiar.

A duas principais unidades de referência do Sistema são os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e dos Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS), caracterizadas como unidades estatais de prestação de serviços públicos, trazendo identidade à política de assistência social.

A gestão do Sistema está pautada em financiamento tripartite entre união, estados e municípios, com recursos alocados em fundos especiais; elaboração de planos plurianuais; controle social por meio de conselhos de composição paritária entre governo e sociedade civil e de conferências.

Como forma de monitoramento e avaliação da política, cria o sistema de vigilância socioassistencial para a produção e sistematização de informações.

Para disseminar esta quantidade imensa de mudanças, foram desenvolvidas formações massivas para gestores, trabalhadores e conselheiros, sendo a primeira delas na implantação

do SUAS no final de 2004<sup>16</sup> e posteriormente foi estabelecido um Programa Nacional de Formação Continuada denominado CapacitaSUAS que credenciou uma rede de instituições de ensino superior em todos os estados do país.

Esta forma de estruturação da Assistência Social, espelhada no Sistema Único de Saúde traz muitos questionamentos que devem ser considerados e analisados sobre a sua adequação. Entretanto, são inegáveis os avanços alcançados por esta política social no período entre os anos de 2003 e 2016, que proporcionaram um momento de esperança para nós trabalhadores e gestores, que começou a ruir antes mesmo de sua concretização.

Consideramos que a Assistência Social como parte e expressão da sociedade não está desvinculada dos processos sociais, econômicos, políticos e culturais, se caracterizando como uma política com caráter mais residual, focalizante e seletivo. Observamos o uso das tecnologias da informação para viabilizar os atendimentos à população e para realizar a gestão da política de assistência social. Neste sentido, precisamos compreender como e com que objetivos a tecnologia da informação se insere nas políticas sociais no contexto do capitalismo contemporâneo e, em especial no SUAS.

## 2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SUA INSERÇÃO NAS POLÍTICAS SOCIAIS

De acordo com Archer (2017), as TIC's foram inseridas no Estado brasileiro nos anos 1990 com o neoliberalismo e a reestruturação produtiva como necessidade do capital. Neste sentido, o Estado teve que ser refuncionalizado e passou por um processo que Behring (2003, p. 171) denomina de contrarreforma.

Esse processo se constitui em um conjunto de mudanças estruturais regressivas sobre os trabalhadores e a massa da população brasileira, sendo ainda “antinacionais e antidemocráticas”. Trata-se, ao invés de “saltos para adiante”, de um salto para trás, sem o sentido da ampliação das possibilidades de autonomia ou de inclusão de segmentos no circuito “moderno”.

É profunda a análise de Behring (2003) sobre a herança que o Brasil recebe dos anos 1990, denominada de segunda década perdida, conforme sintetizado pela autora, a seguir:

Nesses anos tivemos [...] a destruição ou desnacionalização de parcela do parque industrial, especialmente o setor produtor de meios de produção, abriu-se mão da produção de tecnologia e patentes autóctones ao passo em que foi descaracterizada a universidade brasileira; o Brasil foi transformado, conscientemente, em plataforma

---

<sup>16</sup> Informação resultante da experiência profissional da autora que participou deste momento de formação.

de montagem de produtos transnacionais, que passaram a importar componentes, desarticulou-se a possibilidade de um Estado estruturante, seja com investimentos produtivos, agora ao sabor do capital estrangeiro; obstaculizou-se a possibilidade de um padrão universalizado de proteção social com o focalismo e as privatizações; desempregou-se em massa, com imensos impactos para a sociabilidade, a exemplo da violência endêmica e/ou expansão do narcotráfico e outras formas de crime organizado (BEHRING, 2003, p. 175).

Silva (2003) relata que a chamada reforma do aparelho estatal brasileiro, embora presente no debate político desde a década de 1980, foi implantada nos dois governos de FHC, nos anos de 1990 e início de 2000.

Mediante o discurso que trazia o modelo de Estado das últimas décadas como o agente responsável pela emergência da crise mundial, devido à forte intervenção na economia e nos gastos sociais, o governo apresentou como solução para a saída dessa crise a “reconstrução do Estado”, a sua “reforma”. Behring (2003) afirma que devemos distinguir “[...] a reforma do Estado como um projeto político, econômico e social mais amplo, da reforma do aparelho do Estado, orientada para tornar a administração pública mais eficiente”. (BEHRING, 2003, p. 197)

Esta reforma, segundo Archer (2017) no que se refere às TIC’s, trouxe consigo a introdução da tecnologia nos processos burocráticos. Afirma a autora que “[...] os principais objetivos dessa reforma foram a minimização do Estado e a profissionalização da burocracia, através da introdução das TICs e da mudança administrativa no Brasil.” (ARCHER, 2017, p. 178-179).

O Estado brasileiro é inserido nas TICs “[...] incentivando Planos de Demissão Voluntária – PDV, promovendo a extinção de órgãos e empresas da administração pública. Ele passa a ter metas definidas, os processos são reformulados como se fossem para uma empresa privada. Portanto, o desenvolvimento das habilidades digitais da sua personificação torna-se essencial [...]” (ARCHER, 2017, p. 179).

Ainda segundo Archer (2017) a implantação das TICs no Brasil ocorreu de forma desequilibrada, causando problemas de hierarquização, diferenciação, sem um planejamento e sem uma definição de uma política para o setor tecnológico. Ela explica que as TICs foram

[...] adquiridas e instaladas nos diversos órgãos, instituições, fundações pertencentes ao Governo Federal de forma tempestiva, pois é preciso informatizar o Estado, assim, não se realiza uma prospecção tecnológica visando adequar a demanda de cada um desses locais para que se faça um levantamento de quais sistemas e aplicativos seriam funcionais para aquele serviço. O resultado é a troca constante dos sistemas sem dar tempo ao trabalhador para aprender a utilizá-lo [...].(ARCHER, 2017, p. 179)

Neste sentido, as TICs reconfiguram as rotinas burocráticas, gerando mudanças na divisão social do trabalho, nas relações de classe e nas ideologias. E no caso deste estudo em particular, buscou-se questionar como estas tecnologias são incorporadas nas políticas sociais e na própria política de Assistência Social.

As inovações tecnológicas, principalmente as relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) como os celulares, os microcomputadores, a internet e os softwares, estão cada dia mais presentes em nossa rotina, e trouxeram grandes transformações para o nosso modo de vida. As últimas décadas são consideradas por muitos como a era da tecnologia ou da informação, sendo denominada como “revolução tecnológica” (CASTELLS, 2005); “revolução informática” (SCHAFF, 1995); “revolução informacional” (LOJKINE, 2002).

Manuel Castells (2005), que criou o conceito de *Sociedade em Rede*, afirma que estamos vivendo uma grande transformação desde os anos 1960, associada a um “[...] novo paradigma tecnológico, baseado nas tecnologias de comunicação e informação [...]” (CASTELLS, 2005, p.17), que se desenvolvem de acordo com as necessidades de cada sociedade. O que há de novo nesta estrutura de sociedade em rede, segundo Castells (2005), “[...] é o facto de serem de base microeletrônica, através de redes tecnológicas que fornecem novas capacidades a uma velha organização social: as redes.” (CASTELLS, 2005, p.17).

Para Castells (2017), as redes são estruturadas globalmente integrando as finanças, a economia, a comunicação, a tecnologia, a ciência e qualquer outra atividade relevante, em torno das quais se concentram a riqueza e o poder.

As elites dominantes no planeta seguem essa lógica de redes e se articulam entre si, frequentemente adornam-se de cidadãos do mundo. Por outro lado, para a maioria dos humanos, carentes de capacidade institucional de ação sobre os programas que governam tais redes, o sentido de suas vidas provém de sistemas culturais específicos construídos por uma experiência comum: seus territórios, idiomas, suas culturas e histórias próprias, seu grupo ético, sua nação, sua religião. A lógica de rede penetra nessas comunas culturais sem chegar a dissolvê-las. Porque quanto mais abstrato se torna o sistema de poder articulado nas redes, mais a defesa do direito a ser se refugia em identidades irredutíveis às lógicas dominantes. Ao poder de Rede opõe-se o poder de identidade. (CASTELLS, 2017, p.93)

Nesta “galáxia de comunicação” (CASTELLS, 2017) os indivíduos são transformados em dados e perdem a sua privacidade.

Nesta direção, o Instituto Silvia Lane<sup>17</sup> acredita que a manipulação das subjetividades vivenciadas pela introdução do uso de tecnologias da informação e comunicação são uma ameaça que dificulta o enfrentamento das desigualdades sociais, destacando alguns aspectos importantes a serem tratados, tais como: a produção de conhecimento sobre essa interface entre seres humanos e mundo digital; e o desenvolvimento da capacidade de análise e da criatividade para criar caminhos para os enfrentamentos a serem realizados. (TERREIRA; BOCK; GONÇALVES, 2021)

A idéia é que a intervenção profissional não se limite “[...] a uma dimensão instrumental, operacionalizando o desenho de algoritmos e organizando a alimentação de dados [...]” (TERREIRA; BOCK; GONÇALVES, 2021, p.10), mas que seja adotada de “[...] uma visão estratégica que coloque o fortalecimento das relações de caráter político planetário como algo fundamental para a superação dos graves problemas que as humanidades vivem, inclusive na relação com as tecnologias computacionais” (TERREIRA; BOCK; GONÇALVES, 2021, p.10).

Renato Veloso (VELOSO, 2011, 2012), que tem realizado diversos estudos e pesquisas sobre as TICs, sua relação com o trabalho do assistente social e com as políticas sociais, reforça a proposta de uma apropriação crítica das tecnologias de informação e comunicação, por meio de seu uso social, possibilitando mudanças qualitativas nas políticas sociais, sem perder de vista as contradições existentes nas relações sociais capitalistas. Para tanto, defende que a tecnologia deve ser usada como mediação nos processos de trabalho e que a mesma possui um potencial estratégico para a viabilização de avanços na luta pela defesa de direitos da classe trabalhadora.

O autor busca a superação de concepções tecnicistas, simplificadoras e mistificadoras da tecnologia, se embasando na abordagem de Vieira Pinto (2005) que compreende o

[...] avanço tecnológico como expressão do processo de desenvolvimento das forças produtivas da sociedade (sendo a principal delas o trabalho), destacando que, em termos gerais, a tecnologia pode ser entendida como o estado de desenvolvimento do trabalho social, explicada pelo conjunto da sociedade. (VELOSO, 2011, p.34).

Desta forma, o desenvolvimento tecnológico reproduz o modo de produção e sua luta de classes, refletindo, frequentemente, os projetos da classe hegemônica, que o utiliza para a

---

<sup>17</sup>Instituto criado e mantido por um grupo de profissionais que compartilham um projeto para a Psicologia: o Projeto **Compromisso Social** – uma alternativa para o desenvolvimento de uma Psicologia que trabalhe, a partir de seus saberes e fazeres, para a construção de melhores condições de vida para a maioria da população. Disponível em: <https://compromissosocial.org.br/quem-somos>

ampliação da produtividade e do lucro. A compreensão de que estas inovações são espaços de disputa social nos permite identificar a possibilidade de movimentos contrários.

A proposta de Veloso (2011) é que uma apropriação crítica no uso social das tecnologias de informação e comunicação, superando o tecnicismo e a visão puramente ideológica, propicie uma “[...] mediação dialética entre o indivíduo e o meio [...], tendo em vista que essa tecnologia foi criada e é usada exatamente para servir de mediação prática entre o ser humano e a natureza ou a sociedade” (VELOSO, 2011, p.39). Essa mediação pode possibilitar a construção de mudanças qualitativas nos processos de trabalho e no desenvolvimento das políticas sociais, que tragam avanços na luta por direitos e no aprofundamento da democracia, como proposta alternativa para o uso das tecnologias.

Contudo, a proposta de uma apropriação crítica do uso da TIC, exige uma análise das implicações da introdução de “Sistemas de *Información para la Protección Social*” (SIPS)<sup>18</sup>, que tem se expandido de forma acelerada, a partir da rápida disseminação das tecnologias da informação e comunicação, para registro, armazenamento, tratamento e difusão destas informações. (VECINDAY, 2020)

Os dados pessoais dos indivíduos são utilizados no cotidiano das políticas de “proteção social”, entretanto a finalidade e forma de emprego destas informações, por meio dos SIPS, não estão claras para os cidadãos usuários dos serviços; para os trabalhadores que coletam e inserem os dados e mesmo para os pesquisadores que tem estudado estes processos (VECINDAY, 2020).

Este processo surge atrelado à construção de indicadores de resultados pelos Estados, na busca de eficiência e controle nos serviços públicos e na redução de custos. As diversas experiências de implementação de sistemas de informações nas políticas sociais (Uruguai, Estados Unidos, Canadá e Reino Unido) identificados por Vecinday (2020), demonstram uma maior seletividade na inclusão do público beneficiário, ocasionando a redução do acesso às ofertas assistenciais, com destaque para os programas de transferência de renda.

Segundo a autora, são inúmeros os documentos normativos de organismos internacionais e de instituições especializadas em "burocracia pública" (thinktanks)<sup>19</sup> com

---

<sup>18</sup> Ao longo do texto será empregada a sigla SIPS, utilizada por Vecinday (2020) para se referir aos Sistemas de Informações para Políticas Sociais.

<sup>19</sup> Thinktanks são instituições que desempenham um papel de advocacy para políticas públicas, além de terem a capacidade de explicar, mobilizar e articular os atores. Atuam em diversas áreas, como segurança internacional, globalização, governança, economia internacional, questões ambientais, informação e sociedade, redução de desigualdades e saúde. Produzem pesquisas, análises e recomendações que contribuem para um ambiente de conhecimento, permitindo, inclusive, que os formadores de políticas públicas tenham ferramentas para tomar decisões mais embasadas, além de ter um papel importante na disseminação de conhecimento à sociedade (Dis-

recomendações aos Estados para desenvolverem seus processos de reforma, utilizando as SIPS como um instrumento de inovação na resolução dos problemas, na transparência das informações e na melhoria da eficiência com os gastos públicos.

Como forma de maximizar os resultados a partir da retroalimentação das informações para monitoramento e avaliação das políticas sociais, o compartilhamento dos bancos de dados existentes é utilizado como uma estratégia de introdução do princípio da transparência com o controle do cidadão e forma de prestação de contas do Estado. O cruzamento de diversos bancos de dados, tanto públicos quanto privados, ampliou a vigilância e o “rastreamento” de populações específicas.

Para caracterizar este processo de digitalização da vida pessoal e sua institucionalização nas políticas sociais, vem sendo utilizada a expressão “estados de bienestar digital”.<sup>20</sup> (VECINDAY, 2020). Para a autora, a preocupação na compreensão dos SIPS não está relacionada a uma questão liberal de proteção de dados e privacidade, mas no entendimento de como se processa a vigilância e o controle sobre populações específicas; os fundamentos e formas de tutela realizadas; e os efeitos da informatização na discriminação social destas populações. Ressalta ainda, que a vigilância estatal se desenvolve de forma intrínseca ao capitalismo e as informações sobre as atividades da população são ponto de partida para este processo.

Na direção de busca de eficiência dos gastos públicos, o compartilhamento de dados dos SIPS tem cruzado informações relativas aos objetivos e metas definidos nos planejamentos com os sistemas financeiros. Exemplo disto são os sistemas utilizados para monitoramento dos Planos Plurianuais.

Vecinday (2020) destaca que, dentre as principais formas identificadas para a contribuição dos SIPS, estão às funções relacionadas: a seleção de usuários de forma focalizada; ao acompanhamento e monitoramento da execução dos serviços e programas; a identificação de resultados; a retroalimentação da gestão – processo de aprendizagem organizacional; ao controle dos processos de trabalho; ao controle das condicionalidades dos programas; a identificação dos destinatários e seu georreferenciamento; e ao mapeamento dos serviços. Todas estas formas de contribuição podem ser identificadas nos sistemas de informação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), bem como no Sistema de Gerenciamento da Atenção a Família (SIGAF), objeto de estudo desta dissertação.

---

ponível em: <<https://www.enap.gov.br/pt/acontece/noticias/afinal-o-que-e-um-think-tank-e-qual-e-a-sua-importancia-para-politicas-publicas-no-brasil>>. Acessado em 07.04.2022.

<sup>20</sup>Estado de bem-estar digital.

Conclui-se que a criação de sistemas de informação ultrapassa uma questão meramente técnica. “Por su naturaleza, los SIPS son una forma de tecnologia política destinada a la administración de lo público [...]”<sup>21</sup> (VECINDAY, 2020, p.63), privilegiando sistemas específicos, exigindo uma avaliação política de sua utilização e não um tratamento meramente tecnocrático.

### 2.3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

A Política Nacional de Assistência Social - PNAS/2004, que instituiu o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) prevê:

[...] a implantação de políticas articuladas de informação, monitoramento e avaliação que realmente promovam novos patamares de desenvolvimento da política de assistência social no Brasil, das ações realizadas e da utilização de recursos, favorecendo a participação, o controle social e uma gestão otimizada da política. Desenhados de forma a fortalecer a democratização da informação, na amplitude de circunstâncias que perfazem a política de assistência social, estas políticas e as ações resultantes deverão pautar-se principalmente na criação de sistemas de informação, que serão base estruturante e produto do Sistema Único de Assistência Social, e na integração das bases de dados de interesse para o campo socioassistencial, com a definição de indicadores específicos de tal política pública. (BRASIL, 2004, p.56)

Desta forma, o SUAS trouxe para a Política de Assistência Social um novo modelo de organização, que destaca o campo da informação, monitoramento e avaliação, como um veio estratégico importante para uma melhor atuação das políticas sociais em sintonia com o direito social, estabelecendo dentre suas funções a vigilância socioassistencial com a atribuição de produzir, sistematizar, analisar e disseminar informações de forma territorializada, identificando:

[...] Onde estão e quantos são os que demandam de proteção social e qual é a capacidade dos equipamentos e serviços para suprir suas necessidades. Para tanto, produz, sistematiza e analisa informações, indicadores e índices territorializados das situações de vulnerabilidade e risco social de famílias e indivíduos, nos diferentes ciclos de vida. A PNAS coloca também a necessidade de vigilância sobre a qualidade dos serviços prestados (SERPA, 2010, p.16).

A Norma Operacional Básica do SUAS - NOB/SUAS, que disciplina a gestão da Política de Assistência Social em todo o território brasileiro, atribui a Vigilância Socioassistencial a tarefa de ser essencialmente a área dedicada à gestão da informação no SUAS, desenvolvendo ações de gestão, planejamento e monitoramento dos serviços,

---

<sup>21</sup>Por sua natureza, os SIPS são uma forma de tecnologia política destinada a contribuir para a administração do público.

programas, projetos e benefícios socioassistenciais por meio da produção de conhecimentos (BRASIL, 2012).

Para produzir informações que possibilitem a identificação de estratégias para a prevenção das situações de violação de direitos e de elementos que subsidiem a estruturação dos serviços da política de assistência social, visando à garantia da proteção social, por meio da provisão das seguranças de acolhida, autonomia e convívio familiar e comunitário, bem como o desenvolvimento de ações de prevenção,

[...] A vigilância na assistência social deve orientar a produção, sistematização, análise e disseminação de informações territorializadas sobre: Mapeamento das necessidades e demandas por seguranças socioassistenciais expressas nas diversas escalas territoriais e institucionais; Grau de adequação da oferta de serviços, programas e benefícios socioassistenciais em função do reconhecimento de como as demandas se fazem presente e se configuram concretamente nos territórios; Padrão de qualidade da oferta de serviços, programas e benefícios e acompanhamento dos processos e resultados operados e alcançados pela rede socioassistencial. (BRASIL, 2013, p.29).

No Município de Vitória, a Lei nº 8.216/2012 (VITÓRIA, 2012) instituiu o Sistema Municipal de Assistência Social de Vitória – SUAS-Vitória, consolidando um grande esforço que vinha sendo desenvolvido desde 2005, quando o município assumiu o compromisso com a implantação deste novo modelo de organização da assistência social, se habilitando a Gestão Plena do SUAS. Esta lei estabelece a organização do Sistema de Vigilância Social, Monitoramento e Avaliação da Assistência Social. Outro marco importante foi a institucionalização do SigafWeb, no âmbito da SEMAS, por meio da Portaria Nº 03/2016, enquanto ferramenta de informação para registro e padronização de dados e fluxos de informações (VITÓRIA, 2016).

A partir de estudos recentes e de produções do antigo Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) algumas questões devem ser consideradas ao analisarmos os Sistemas de Informação com base no desenvolvimento da Vigilância Socioassistencial.

Primeiramente, deve-se considerar que a identificação das situações de privação e violação de direitos necessita sair da lógica dos segmentos para um contexto mais amplo de provimento das seguranças socioassistenciais, considerando as características das relações sociais construídas historicamente (BRASIL, 2013), exigindo um papel mais ativo do Estado na identificação das demandas por proteção social e não por uma ação de quem a procura individualmente (PIRES, 2016). Esta forma de gestão inaugura a “busca ativa” do usuário que precisa da política de assistência social, daí a necessidade de vigilância sobre as situações de

privação e violação dos direitos socioassistenciais, para a realização de um trabalho preventivo e proativo.

A função da vigilância deve fazer parte do cotidiano da política de assistência social, criando uma cultura de coleta, tratamento e disseminação de informações territorializadas de forma rotineira e periódica, envolvendo os diversos atores da política de assistência social (BRASIL, 2013). Sendo assim, esta função passa a ser não somente atribuição da gestão ou de um setor específico, mas a mudança de olhar do conjunto de atores da política - trabalhadores, gestores, conselheiros, entidades. Vale destacar que a confiabilidade e utilidade dos dados coletados vão depender diretamente do envolvimento e da compreensão que o trabalhador e demais atores tem deste processo.

Esse movimento de “vigilância” construído pelo SUAS exige atenção e cautela na sua execução, a partir de contextos históricos específicos, buscando a compreensão da utilização de tais informações e conhecimentos produzidos pelos sistemas de informações, os impactos causados nas políticas sociais e na vida dos cidadãos.

Segundo Gambardella (2011) e Pires (2016), os sistemas de informação municipais são mais úteis para seu âmbito de gestão por terem sido criados para um objetivo específico, mas possuem contradições, porque muitas vezes produzem informações que não são utilizadas no processo de avaliação e reformulação da política. As autoras descrevem que, com frequência, é produzida uma quantidade enorme de informações que podem sobrecarregar os trabalhadores e prejudicar o atendimento mais qualificado ao munícipe, sem que haja uma utilização específica para as mesmas. (GAMBARDELLA, 2011; PIRES, 2016)

Em contraponto a ideia de que os sistemas de informação podem sobrecarregar o trabalhador e prejudicar o atendimento ao munícipe, Veloso (2011) acredita que o uso da TI pode reduzir o trabalho braçal e ampliar a possibilidade de trabalho intelectual, como o planejamento, a pesquisa e a avaliação do trabalho desenvolvido.

O autor apresenta a Tecnologia da Informação (TI) como um recurso, que se utilizado de forma crítica no cotidiano profissional, pode tornar mais eficaz o registro, a sistematização de dados e a produção de informações com vistas a qualificar e potencializar os atendimentos prestados ao usuário, conforme descreve:

O registro, a sistematização de dados e a produção de informações sobre demandas e atendimentos podem ser potencializados pelo uso da TI. Os dados armazenados e as informações geradas pelo Serviço Social, com a contribuição da TI, podem ser utilizados para pesquisa e avaliação do trabalho, contribuindo para o desenvolvimento e o aprimoramento do exercício profissional. (VELOSO, 2011, p.19)

Para que se evite a produção desnecessária de informações, é importante que se tenha em mente a funcionalidade das mesmas (BRASIL, 2013). Além disso, existem diversos bancos de dados, muitos deles produzidos pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate a Fome<sup>22</sup> que não são utilizados no cotidiano da assistência social pelos municípios (GAMBARDELLA, 2011). Buscar estas informações e cruzar os dados de forma analítica traz um enorme ganho para este processo, agregando uma grande quantidade de informações, evitando a produção desnecessária e dados sobrepostos, retrabalho.

A partir da diretriz do SUAS de pautar-se em uma estrutura de informações articulada entre os entes federados com o uso da Tecnologia da Informação, e após o debate com estados e municípios foi criado o Sistema Nacional de Informações do Suas, denominado Rede SUAS, com o objetivo de “[...] Selecionar a informação relevante para a definição dos melhores processos, para agilização de procedimentos e fluxos e facilitando, por sua vez, a tomada de decisões e o controle público e social de toda a operação que envolve a política” (TAPAJÓS, 2009, p.305).

O Rede SUAS é composto de diversos aplicativos conectando informações de Estados e Municípios relativos aos processos de operacionalização do SUAS.

Em consulta ao site do Ministério do Desenvolvimento Social,<sup>23</sup> em março de 2022 foram identificados os seguintes aplicativos da Rede SUAS disponíveis para acesso público e restrito:

## **1. Sistemas de Acesso Público**

**1.1. Sistemas de Informação:** BPC na Escola; Cadastro Nacional do SUAS; Carteira do Idoso; Consulta, Seleção e Extração de Informações do CadÚnico; Cadastro Nacional das Entidades de Assistência Social; Sistema de Autenticação e Autorização; Registro Mensal de Mobilização; Sistema de Informações do SCFV; Registro Mensal de Atendimento; atendimentos e acompanhamentos de famílias e indivíduos; Controle da frequência no Serviço Socioeducativo do PETI; Sistema de Gestão do SUAS.

**1.2. Sistemas de Acompanhamento:** Expansões a partir de 2011; Expansões a partir de 2010; Expansão 2009 (PBT); Identificação dos Serviços de Acolhimento para crianças e adolescentes 2009; Acompanhamento Estadual dos CREAS Resolução nº3 de junho de 2009; Resolução nº6 CIT 2008;

---

<sup>22</sup>A autora se referia ao antigo Ministério do Desenvolvimento Social (MDS).

<sup>23</sup><http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/gestao-do-suas/sistemas-de-informacao-da-rede-suas>.

**1.3. Demonstração de Implantação:** Demonstração da implantação dos serviços executados por equipes volantes; Expansão CRAS 2008 Questionários 1 e 2; Gerente Expansão CRAS 2008 Parte 1 e 2.

**1.4. Termos de aceite para Oferta de Cofinanciamento Federal:** Primeira Infância no Suas - 2016/2017 e Termos de Aceite e Expansão - 2012 à 2015.

**1.5. Censo SUAS:** Censo SUAS - 2019; Censo SUAS - 2018 à 2007.

## **2. Sistemas de Acesso Restrito**

- ✓ SIMPETI - Sistema de Monitoramento do PETI;
- ✓ Carteira do idoso – carteira do idoso;
- ✓ CNEAS - Certificação Suas;
- ✓ SISC - Sistema de Informações de Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo;
- ✓ SuasWeb ANTIGO - Consulta aos Planos de Ação anteriores a 2011 e aos Demonstrativos Físico Financeiro anteriores a 2012;
- ✓ Cecad - Secretaria Nacional de Assistência Social;
- ✓ SISPETI - SISPETI;
- ✓ SUASWEB - Plano de Ação a partir de 2011, Demonstrativo Físico Financeiro a partir de 2012, Beneficiários BPC, Dados Financeiros;
- ✓ PRONTUARIO SUAS - Prontuário do SUAS;
- ✓ SISJOVEM - SISJOVEM;
- ✓ BPC - BPC na Escola;
- ✓ CadSUAS - Cadastro Nacional do SUAS;
- ✓ RMA - Registro Mensal de Atendimentos;
- ✓ SIS Acessuas - Sistema de Acompanhamento do Programa Acessuas Trabalho;
- ✓ PROGREDIR - Plano progredir;
- ✓ SIGPBF - Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família.

Os sistemas de acesso restrito do Ministério necessitam de senha específica para utilização. A “senha máster” da Rede SUAS é fornecida para o gestor municipal da assistência social, que habilita os demais usuários dos sistemas. No ano de 2021, 15 pessoas da Semas tinham acesso aos sistemas restritos do Rede Suas, conforme planilha de controle da SEMAS/GOF<sup>24</sup>, que fornece os logins, após autorização da secretária municipal.

---

<sup>24</sup>Lista de Autorizados Rede SUAS incluído no Quadro 2 do Levantamento Documental.

Esses logins permitem alteração, inclusão e edição de dados. Cada trabalhador possui acesso aos sistemas específicos relacionados à função que desempenha e o gestor municipal a todo o sistema. Os sistemas de acesso restritos utilizados por trabalhadores da Semas em 2021 são os seguintes: Carteira do Idoso; CNEAS; SISC; SISPETI; SUASWEB; PRONTUARIO SUAS; SISJOVEM; BPC na Escola; CadSUAS; SIS Acessuas; RMA.

O Rede SUAS possui ainda um módulo específico para o controle social com login utilizado pelo Conselho Municipal de Assistência Social para a inclusão das deliberações relativas ao financiamento e monitoramento das ações do SUAS municipal.

Além do sistema de informações do SUAS, o Ministério possui também um conjunto de aplicativos relativos ao Cadastro Único e a gestão do programa nacional de transferência de renda, que possui gestor específico designado em cada município. Na Semas a coordenação fica a cargo da Coordenação de Transferência de Renda e Benefícios.

Esses diversos bancos de dados existentes com informações dos cidadãos, como os da Rede SUAS e o CADÚNICO, congregam um grande volume de dados captados, armazenados e “distribuídos”, traduzindo uma tendência global das últimas décadas de transformarem as informações e conhecimentos produzidos em uma mercadoria valiosa, gerando diversos produtos e serviços para serem comercializados neste ramo.

Na área das políticas sociais, uma variedade de sistemas pode ser adquirida por meio de empresas privadas ou públicas, como é o caso da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV)<sup>25</sup> e da Caixa Econômica Federal. Esta última, responsável pelo desenvolvimento do Sistema e gerenciamento da base de dados do Cadastro Único do Governo Federal (CadÚnico), que contempla um conjunto de informações das famílias brasileiras em situação de pobreza e extrema pobreza para planejamento e acesso a serviços, programas e benefícios sociais, como os programas habitacionais e de transferência de renda.<sup>26</sup> Em 2022 a base de dados do CadÚnico possuía mais de 33 milhões de famílias<sup>27</sup>, em torno de 48% das famílias brasileiras.

---

<sup>25</sup>Empresa pública, vinculada ao Ministério da Economia, responsável pelo fornecimento de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação para o aprimoramento e a execução de políticas sociais do Estado brasileiro. O principal sistema de informações produzido e gerenciado pela DATAPREV é o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) que é base de dados para o pagamento dos benefícios previdenciários e alguns assistenciais, como o Benefício de Prestação Continuada (BPC). Disponível em <https://dataprev.gov.br/conheca-dataprev-quem-somos/empresa>. Acessado em 22.04.2022.

<sup>26</sup>Disponível em <https://www.caixa.gov.br/servicos/cadastro-unico/Paginas/default.aspx>. Acessado em 22.04.2022.

<sup>27</sup>Dado extraído do CECAD 2.0. Disponível em <https://cecad.cidadania.gov.br/painel03.php>. Acessado em 22.04.2022.

Vecinday (2020) nos alerta para a utilização destas informações, principalmente a partir do cruzamento das bases de dados dos Sistemas de Informações das Políticas Sociais, que tem ampliado a vigilância sobre os cidadãos e a seletividade dos programas sociais na busca por eficiência e redução de custos nas ações do Estado.

Ao se pensar na gestão da informação no SUAS, Tapajós (2009) enfatiza que se deve ter uma intencionalidade, a informação como direito do cidadão. A autora ressalta ainda, que os Sistemas de Informação não se restringem a informatização ou aplicativos, mas a “[...] uma cultura a ser disseminada na gestão e no controle social” (TAPAJÓS, 2009, p.311), considerando o envolvimento de todos os atores no processo de construção dos sistemas; a confiabilidade dos dados, a ética e o sigilo; e a disponibilização das informações para a sociedade.

Este é o desafio de nossa atuação enquanto profissional da Assistência Social na busca de compreensão da utilização do Sistema de Informações, via TI, no SUAS-Vitória. Com base em todas as considerações elencadas, é fundamental que a produção e a avaliação de informações consiga identificar “[...] em que medida a proteção social está conseguindo formular mecanismos efetivos de construção de condições de cidadania, de oferta de serviços socioassistenciais equânimes e com um padrão comum de qualidade e de autonomização no cotidiano de vida das famílias, em contextos sociopolíticos e culturais diversos.” (BRASIL, 2013, p.45).

No próximo capítulo iremos tratar do SigafWeb, sua trajetória, a geração e utilização das informações, os sujeitos envolvidos neste processo, o fluxo das informações com o intuito de compreender sua contribuição na gestão e produção de conhecimentos no Suas em Vitória.

## **CAPÍTULO 3 - O SISTEMA DE INFORMAÇÕES NO SUAS EM VITÓRIA: ANALISANDO O SIGAFWEB**

O objetivo deste capítulo é analisar como se processa a geração e utilização de dados e informações via o SigafWeb, qual a sua contribuição para qualificar e potencializar a gestão e a geração de conhecimentos no Suas-Vitória, os sujeitos envolvidos neste processo. Para isso, iniciaremos abordando o desenvolvimento da política de Assistência Social no município de Vitória

### **3.1. A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE VITÓRIA**

Ao abordar a Política de Assistência Social em Vitória, optou-se por realizar uma retrospectiva histórica com o marco temporal pós Constituição de 1988, quando a Seguridade Social foi instituída, assentada no tripé das políticas públicas de saúde, previdência e assistência social.

Na Prefeitura de Vitória, no ano de 1988, as ações de Assistência Social eram desenvolvidas pela Secretaria Especial Municipal de Ação Social<sup>28</sup>, que possuía dentre as suas finalidades: Coordenar as ações relativas às questões de trabalho, comunicação, promoção e atendimento social; Dinamizar a promoção e atendimento social entre os servidores da Municipalidade; Contribuir para o fortalecimento da Câmara Municipal e incentivar a associação política sindical e popular, além de Coordenar a Defesa Civil Municipal.<sup>29</sup>

Para o desenvolvimento de suas atribuições, possuía a seguinte estrutura:

- I - Departamento de Incentivo ao Trabalho composto pela Divisão de Apoio aos Servidores Municipais e Divisão de Apoio aos trabalhadores;
- II - Departamento de Promoção Social composto pela Divisão de Organização Popular; Divisão de Projetos Comunitários e Divisão de Atendimento Social;
- III- Departamento de Comunicação Social composto pela Divisão de Projetos Especiais e Divisão de Criação;
- IV- Coordenação de Defesa Civil.

---

28Em pesquisa realizada no site da Prefeitura de Vitória não foi localizada legislação anterior a 1983 referente a uma secretaria específica para as ações da assistência social. Em 1978, a Lei nº 2.548, que institucionaliza o processo de modernização administrativa no município, não incluiu entre as “áreas especiais emergentes” ou dentre as atividades finalísticas, a assistência social. Nas atribuições da Secretaria de Saúde estão a assistência patronal à servidores da prefeitura e a assistência social à comunidade, vinculada à Divisão de Assistência Social do Departamento Médico Odontológico.

<sup>29</sup>Decreto Municipal Nº 6.661/1983 disponível em <<https://sistemas.vitoria.es.gov.br/webleis/resultado.cfm>>

É importante destacar que além de ser uma secretaria especial, de caráter transitório, possuindo uma função diferenciada das demais, era responsável pelo atendimento tanto dos servidores municipais, quanto dos trabalhadores em geral, com um forte traço de controle da organização política dos mesmos, característica do período da ditadura militar no Brasil, conforme podemos identificar na descrição de suas competências.

Art.9º - À Divisão de Apoio aos Servidores Municipais compete organizá-los, propiciando um crescimento integral, social, profissional e político dentro de sua associação de classe. Art. 10 - À Divisão de Apoio aos Trabalhadores compete programar, executar e supervisionar as atividades relacionadas com as entidades sindicais e associações de classe, visando integrá-los na discussão e atividade em favor de Vitória. (VITÓRIA,1983).

Destaca-se também a atuação referente à Organização Popular, que compreendia a realização de estudos socioeconômicos dos bairros de Vitória; a organização de debates, seminários e discussões de temas relacionados com a administração municipal; além do apoio e estímulo a criação e organização de associações de moradores e outras associações de caráter cultural e desportivo.

A Divisão de Projetos Especiais era responsável por desenvolver os projetos de Comunicação Social para que as diversas Secretarias executassem uma política de participação popular de forma *unificada com direção da Administração Municipal*. Quanto ao Atendimento Social, era desenvolvido somente para servidores municipais, sendo utilizado o termo “assistência social” para descrever as competências do setor.

Ressaltamos que em 1986 a Secretaria também incorporou a política de habitação, conforme Lei nº 3.346/1986, voltada prioritariamente para a reurbanização de áreas de preservação ambiental, com foco nos manguezais.

Descreveremos a seguir, as principais alterações na estrutura administrativa do órgão gestor da Assistência Social em Vitória, por meio dos marcos normativos identificados no site da Prefeitura Municipal, buscando relacioná-los em uma linha do tempo com as normativas nacionais, sem, contudo analisarmos se estas diversas alterações na estrutura se configuraram em alterações efetivas no desenvolvimento desta política.

No período entre a promulgação da Constituição Federal e a publicação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), Lei nº 8.742/1993, destaca-se a Instituição da Política Municipal de Atendimento dos Direitos da Criança e do Adolescente com a criação do Conselho e Fundo Municipais, em 1991.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup>Lei Municipal Nº 3.751/1991 (In: <<https://sistemas.vitoria.es.gov.br/webleis/Arquivos/1991/L3751>>).

Após a regulamentação da Assistência Social por meio da LOAS, a estrutura organizacional da secretaria foi alterada em 1996, incluindo em suas atribuições as políticas de Assistência Social, Trabalho e Renda e Habitação, passando a ser denominada Secretaria Municipal de Ação Social<sup>31</sup>, perdendo o seu caráter de excepcionalidade. Dentre as suas atribuições está a promoção do “... atendimento, em caráter supletivo, à população carente na área de assistência social, na forma prevista na Lei Orgânica da Assistência Social, visando minimizar problemas relativos as suas necessidades básicas.” (VITÓRIA, 1996, p.5)

As ações específicas da Assistência Social eram desenvolvidas no Departamento de Assistência Social, responsável pelo atendimento ao migrante, população de rua, “grupos especiais” (grupos de convivência de idosos) e plantão social; e no Departamento de Assistência à Criança e ao Adolescente.

Ainda no ano de 1996 foi criado o Conselho Municipal de Assistência Social de Vitória (COMASV) e o Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS)<sup>32</sup>, que se constituíram em marcos fundamentais na estruturação da Assistência Social enquanto política pública, conforme previsto no artigo 30 da LOAS: a elaboração de Planos Municipais; a instituição de conselho de composição paritária entre governo e sociedade civil como instância de controle social; a instituição de fundo especial com destinação de recursos próprios para a execução das ações previstas no plano, sob o controle e fiscalização do conselho.

A organização da Assistência Social no município buscou acompanhar os movimentos nacionais de constituição desta política pública desde sua regulamentação por meio da LOAS. Exemplos disto são: a criação e regulamentação do Conselho e do Fundo Municipais de Assistência Social; a realização das conferências municipais, a contribuição na organização das conferências estaduais e participação nas nacionais<sup>33</sup>. Já em 1996 passou a coordenar a rede conveniada com recursos federais, após a extinção da Legião Brasileira de Assistência Social (LBA) e em 1998, regulamentou os benefícios eventuais por morte e nascimento. Importante ressaltar que Vitória participou das primeiras reuniões do Fórum Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social e colaborou na criação do Fórum Estadual, que

---

<sup>31</sup>Lei Municipal Nº 4.294/1996 (In: <<https://sistemas.vitoria.es.gov.br/webleis/resultado.cfm>>).

<sup>32</sup>Lei Municipal Nº 4.383/1996.

<sup>33</sup>A primeira Conferência Municipal de Assistência Social de Vitória foi realizada em 1994; a primeira Conferência Estadual e Nacional em 1995, com o tema “Assistência Social como um direito do cidadão e dever do Estado”.

posteriormente se transformaram nos Colegiados Nacional (CONGEMAS) e Estadual de Gestores Municipais de Assistência Social (COGEMASES).<sup>34</sup>

Em 2005, com a aprovação da Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004 (BRASIL, 2004) e o estabelecimento dos critérios e procedimentos para a habilitação dos municípios ao Sistema Único de Assistência Social (SUAS), por meio da Norma Operacional Básica da Assistência Social - NOB/SUAS (BRASIL, 2005), Vitória habilitou-se à Gestão Plena do SUAS.<sup>35</sup>

Após diversas alterações em sua estrutura, em janeiro de 2006, o órgão gestor passou a ser denominado Secretaria Municipal de Assistência Social<sup>36</sup>, adequando suas atribuições a PNAS. Neste ano e nos anos seguintes, a política municipal avançou expressivamente tanto na implementação dos serviços, quanto no modelo de gestão definidos pelo SUAS. Foi criada também uma Subsecretaria de Segurança Alimentar e Nutricional, tendo sido implantados o Banco de Alimentos e o Restaurante Popular.

No período entre 2005 e 2010 o município passou por uma grande expansão da rede socioassistencial, implantando ou reordenando os serviços conforme definido na PNAS. Foram criados os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e os Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS), unidades de referência do Sistema; reordenados diversos serviços; reformulada a estrutura da Secretaria, criando as gerências de Proteção Social Básica (Atenção a Família e Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos); a Gerência de Proteção Social Especial de Média Complexidade e a Gerência de Proteção Social Especial de Alta Complexidade. Além das gerências finalísticas, foi estruturada também a Gerência de Gestão da Assistência Social (GGAS)<sup>37</sup>, responsável pela formação continuada dos trabalhadores e pela implementação da vigilância socioassistencial.

Dois movimentos essenciais ocorreram neste período na Assistência Social do município, a ampliação do controle social e da articulação em rede; e a associação entre intervenção e investigação, por meio do estudo e da sistematização da prática. Ambos os movimentos se pautavam em um processo coletivo de reflexão-ação que exigiu informação, conhecimento e um projeto ético-político bem definido (SERPA, 2012. p.23). Exemplos disto

---

<sup>34</sup>Informações relativas à experiência profissional da autora como assistente social concursada da Prefeitura de Vitória desde 1992.

<sup>35</sup>Resolução CIB/ES Nº 30 de 17 de agosto de 2005.

<sup>36</sup>Lei Municipal Nº 6.529/2006 (In: <<https://sistemas.vitoria.es.gov.br/webleis/Arquivos/2005/L6529>>, regulamentada pelo Decreto nº 12.634/2006.

<sup>37</sup>Decreto Municipal Nº 13.239/2007.

foram a criação das Comissões Locais de Assistência Social<sup>38</sup>; a implantação dos Coletivos Territoriais<sup>39</sup> e a realização das Jornadas Científicas da Assistência Social.

Esse processo acompanhou o grande movimento de regulamentação e estruturação do SUAS em nível nacional, como a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos NOB-RH/SUAS<sup>40</sup> e a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais<sup>41</sup>, que trouxeram o referencial para os recursos humanos e a padronização dos conteúdos, público a ser atendido, unidades de referência e resultados esperados nos serviços da proteção social básica e especial.

Após este exercício de implantação do SUAS em Vitória e do “nível de amadurecimento institucional” (SERPA, 2012) foi publicada a Lei nº 8.216/2011 que instituiu o Sistema Municipal de Assistência Social de Vitória (SUAS VITÓRIA).

Atualmente, a Secretaria Municipal de Assistência Social é estruturada<sup>42</sup> em duas grandes áreas: Subsecretaria de Proteção Social Básica e Segurança Alimentar e Nutricional e Subsecretaria de Proteção Social Especial, conforme Organograma da Semas incluído no Anexo 01.

A Proteção Social Básica é responsável pelos CRAS (12), Serviços de Convivência para Idosos (07); Serviços de Convivência para Crianças e Adolescentes (14); Unidade de Inclusão Produtiva; Centro de Referência para Pessoas com Deficiência; Centro de Integrado Conquista; e Coordenação de Transferência de Renda.

A Segurança Alimentar e Nutricional possui somente o Banco de Alimentos em funcionamento e o prédio do Restaurante Popular, que está desativado desde 2017, estará sendo reformado para a retomada de seu funcionamento.

A Proteção Social Especial é dividida em Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade. A Média complexidade é responsável pelos CREAS (03), pelos Centros Especializados da Assistência Social para Pessoas em Situação de Rua – Centro Pop (02)<sup>43</sup> e Serviço de Abordagem Social (SEAS).

---

<sup>38</sup>Espaços de controle social no âmbito territorial/local compostos por representantes de usuários dos serviços, da comunidade local e de trabalhadores, de caráter propositivo e reflexivo.(GIRELLI et. al., 2012)

<sup>39</sup>Espaços de articulação e integração dos coordenadores e trabalhadores dos serviços da Semas por território socioassistencial.

<sup>40</sup>Resolução CNAS nº 269, de 13 de dezembro de 2006.

<sup>41</sup>Resolução CNAS nº 109, de 11 de novembro de 2009.

<sup>42</sup>Decreto nº 17.004/2017.

<sup>43</sup>A segunda unidade do Centro Pop, que irá atender a região continental do município, encontra-se em fase de implantação no primeiro semestre de 2023.

Os serviços de Alta Complexidade envolvem 07 Acolhimentos Institucionais para Crianças e Adolescentes; 02 Repúblicas para Jovens; 01 Instituição de Longa Permanência para Idosos, 05 Acolhimentos para Adultos e Famílias; 02 Casas Lares para Adultos com Transtorno Mental, além de um serviço e um programa de Acolhimento Familiar.

As unidades de atendimento são organizadas em doze territórios de Assistência Social com um CRAS de referência, responsável pela articulação da rede local. Para cada quatro territórios, tem-se um CREAS de referência, conforme demonstrado na Tabela nº 01.

**Tabela nº 01 – Territórios Socioassistenciais do SUAS VITÓRIA**

(Continua)

CREAS	CRAS	TERRITÓRIOS
CREAS Centro	CRAS Centro	Cabral = Do Cabral, Capixaba e Comunidade de Cidade Alta = Centro, FonteGrande, IlhadoPríncipe, Moscoso = Do Moscoso, Parque Moscoso, Piedade, Quadro = Do Quadro, Santa Clara, Vila Rubim.
	CRAS Inhanguetá	Bela Vista, Estrelinha, Grande Vitória, Universitário, Inhanguetá
	CRAS Santo Antônio	Comunidade do Alagoano = Ariovaldo Favalessa, Caratoíra, Mário Cypreste = Mario Cypreste, Santa Tereza, Santo Antônio.
	CRAS Jucutuquara	Comunidade Fradinhos = Fradinhos, Cruzamento, Forte São João, Jucutuquara, Romão.
CREAS Bento Ferreira	CRAS Consolação	Consolação, Comunidade do Jaburu = Gurigica, Horto, Lourdes = De Lourdes, Nazaré = Nazareth.
	CRAS Continental	Aeroporto, Antônio Honório, Boa Vista, Goiabeiras, Jardim da Penha, Jardim Camburi, Jabour, Maria Ortiz, Mata da Praia, Morada de Camburi, Parque Industrial, Pontal de Camburi, República, Segurança do Lar, Sólton Borges.
	CRAS Itararé	Itararé, São Benedito, Penha = Da Penha.
	CRAS Praiado Canto	Barro Vermelho, Bento Ferreira, Enseada do Suá, Ilhada Fumaça = Ilhada Santa Maria, Ilhado Frade, Ilhado Boi, Ilhada Monte Belo = Monte Belo, Jesus de Nazaré = Jesus de Nazareth, Praia do Canto, comunidade São José = P. do Suá, Santa Helena, Sta Lúcia, Sta Luíza.
CREAS Maruípe	CRAS Maruípe	Comunidade Eucalipto = Maruípe, Engenharia = Itararé, Maruípe, Santa Cecília, Santos Dumont, São Cristóvão, Tabuazeiro e Bonfim.

**Tabela nº 01 – Territórios Socioassistenciais do SUAS VITÓRIA**

(Conclusão)

CREAS	CRAS	TERRITÓRIOS
	CRASSanta Martha	Andorinhas,JoanaD’Arc,MangueSeco= SantaMartha,Santa Martha
	CRASSãoPedroI	Comdusa,IlhadasCaieiras,SãoPedroIV =Redenção,SãoPedroIII=Santo André ,SãoPedro II=Santos Reis,SãoJosé, SãoPedroI=SãoPedro.
	CRASSãoPedroII	Conquista, SãoPedroV=Nova Palestina, Resistência.

FONTE: SEMAS/GPGS. ANO 2023.

Esse processo de expansão dos serviços não foi acompanhado, na mesma medida, por ações da administração municipal referentes à realização de concursos públicos suficientes para suprirem as necessidades de recursos humanos e construção de prédios próprios para a Secretaria.

A estratégia foi realizar parcerias com Organizações Sociais para o desenvolvimento dos serviços e programas do SUAS, por meio da contratação de recursos humanos, compra de materiais e realização de serviços de terceiros; e o funcionamento em prédios cedidos ou alugados. Essa foi uma estratégia para que a implantação da Rede pudesse ocorrer de forma mais rápida e abrangente, como alternativa para experimentar o novo modelo de gestão da Assistência Social. (SERPA, 2012)

A parceria com organizações da sociedade civil faz parte da regulamentação da Assistência Social enquanto política de Estado, que pressupõe a realização de iniciativas públicas e da sociedade civil para o atendimento das “necessidades básicas” da população, conforme artigo 1º da LOAS.

Os serviços, programas, projetos e benefícios da proteção social básica e especial serão ofertados “[...] pela rede Socioassistencial, de forma integrada, diretamente pelos entes públicos e/ou pelas entidades e organizações de assistência social vinculadas ao Suas [...]”<sup>44</sup>, reguladas pelas instâncias de controle social.

Em 2011<sup>45</sup> a Semas possuía 20 convênios<sup>46</sup> e 10 contratos da Rede Socioassistencial<sup>47</sup>, para a operacionalização dos diversos serviços da Secretaria. Em 2021<sup>48</sup> encontravam-se em

<sup>44</sup> Art.6º - B da Lei 12.435/2011.

<sup>45</sup> Relatório de Gestão da Semas 2011.

<sup>46</sup> Regulados pela Lei 8666/1993.

<sup>47</sup> Contratos com Clínicas de Atendimento a Pessoa com Deficiência, remanescentes da rede que foi municipalizada a partir da LBA e com a Fundação Ceciliano Abel de Almeida, conforme informações da SEMAS/GOF.

execução 15 Termos de Colaboração<sup>49</sup> com cinco Organizações da Sociedade Civil, envolvendo o repasse de R\$ 43.741.643, 99 (quarenta e três milhões, setecentos e quarenta e um mil, seiscentos e quarenta e três reais e noventa e nove centavos), incluindo recursos próprios, estaduais e federais. Esse valor representava 68% dos recursos do Fundo Municipal de Assistência Social.<sup>50</sup>

Quanto às 59 unidades de atendimento da Secretaria, 26 são alugadas e 14 são cedidas, não possibilitando, na maioria das vezes, a adequação do espaço físico às atividades desenvolvidas<sup>51</sup>. Cabe destacar, que dos imóveis próprios, somente três foram construídos especificamente para a política de assistência social, sendo muitos “herdados” de outras secretarias que não tinham mais utilidade para os espaços. Todo este contexto acarreta uma imensa fragilização na prestação dos serviços aos usuários e não propicia condições adequadas para os trabalhadores.

O quadro de trabalhadores da Secretaria era composto por 978<sup>52</sup> pessoas em 2021, sendo que menos de 10% dos servidores possuem vínculos efetivo, acarretando muita rotatividade e conseqüentemente, a descontinuidade dos serviços. Do total de trabalhadores da Semas, 809 tem vínculo indireto por meio de Termos de Parceria com Organizações Sociais.<sup>53</sup>

A secretaria possui ainda trabalhadores com os seguintes vínculos: contratos temporários, celetistas, comissionados, cedidos e estagiário. Este quadro acarreta uma grande rotatividade de profissionais e a falta de qualificação, pois dificulta a formação continuada; e traz diferenças de carga horária, salários e benefícios; fatores que precarizam as relações de trabalho.

Essa precarização caminha na direção da perda de direitos trabalhistas vivenciada no Brasil. Os trabalhadores da Semas tem vivido duplamente as conseqüências da agudização das expressões da questão social. Por um lado, tem tido os vínculos e condições de trabalho precarizados e por outro, tem enfrentado o processo de pauperização da população que demanda os serviços socioassistenciais.

---

<sup>48</sup>Relatório de Prestação de Contas Física e Financeira da Secretaria Municipal de Assistência Social ao CO-MASV – Ano 2021.

<sup>49</sup>Regulados pela Lei nº 13.019/2014.

<sup>50</sup>Relatório Sintético de Prestação Física e Financeira da SEMAS – Ano 2021 e Relatório para TCES 2021.

<sup>51</sup>Informações retiradas do Item G do Quadro 1 do Levantamento Documental – Apêndice A.

<sup>52</sup>Este total não inclui os trabalhadores de contratos de prestação de serviços como os de limpeza e vigilância, além de motoristas de cooperativas. Esses trabalhadores totalizavam 98 pessoas em 2020, conforme Relatório de Transição da Semas.

<sup>53</sup>Informações retiradas do Item E do Quadro 2 do Levantamento Documental – Apêndice A.

Todas essas questões também vão impactar no processo de geração e utilização de dados no SUAS em Vitória. É o que veremos a seguir com a discussão sobre o SigafWeb na gestão da informação no SUAS.

### 3.2. A TRAJETÓRIA DO SIGAFWEB

Em 2009<sup>54</sup>, a SEMAS estava vivenciando um processo de avaliação do Sistema de Informações Socioassistenciais (Sisa) instituído pela Portaria nº 02/2007 (VITÓRIA, 2007), como atribuição do setor de Vigilância Sociocassistencial, sendo esta, uma função da Assistência Social estabelecida na Política Nacional de Assistência Social - PNAS/2004 (BRASIL, 2004).

Cabe destacar que após a instituição do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em 2004 e o estabelecimento dos critérios e procedimentos para a habilitação dos municípios ao Sistema, por meio da Norma Operacional Básica da Assistência Social - NOB/SUAS (BRASIL, 2005), Vitória habilitou-se à Gestão Plena do SUAS. Com isso, assumiu a responsabilidade de desenvolver o sistema municipal de monitoramento e avaliação de todas as ações da Assistência Social de forma articulada com os sistemas estaduais e federais.

O Sisa<sup>55</sup> era constituído de diversos instrumentos de registro tais como, cadastros de usuários dos serviços e formulários de atendimento, elaborados pela Coordenação de Vigilância Socioassistencial (CVS) em conjunto com os setores da SEMAS, que deveriam ser preenchidos cotidianamente nos serviços e transcritos em planilhas de Excel trimestralmente pelas gerências. Posteriormente, as informações das planilhas eram transferidas para um software estatístico (SPSS - STATISTICAL PACKAGE FOR THE SOCIAL SCIENCES) pela CVS, permitindo a elaboração de Relatórios Trimestrais Qualitativos.

O processo de avaliação do Sisa<sup>56</sup> apontou avanços e limites que serviram de base para sua reformulação e a constituição de um novo Sistema. Dentre os avanços, segundo avaliação efetuada pela CVS em seminário realizado em abril de 2008<sup>57</sup>, estão a disseminação da

---

<sup>54</sup>As informações aqui apresentadas foram vivenciadas no exercício profissional na Semas e encontram-se descritas em relatórios de gestão da Secretaria, registros pessoais, apresentações criadas para reuniões e capacitações, além de relatos elaborados para jornadas científicas e artigos, indicados nas referências desta dissertação.

<sup>55</sup>O histórico do processo de construção do Sisa foi descrito em artigos da autora apresentados nas referências do projeto.

<sup>56</sup>Relatório de Gestão 2005-2008 da Gerência de Gestão da Assistência Social, Secretaria de Assistência Social, Prefeitura de Vitória.

<sup>57</sup>Após um ano de implantação do SISA, conforme previsto na Portaria nº 02/2007, foi organizado um seminário para a sua avaliação.

cultura do registro e a constituição de uma nova visão sobre a importância das informações geradas cotidianamente pelos serviços como elemento fundamental na gestão do SUAS.(GIRELLI et al., 2012)

Os limites do Sisa, identificados no processo de avaliação, apontaram dificuldades relativas a coleta de dados, a sistematização das informações e aos recursos humanos e infraestrutura, conforme apresentaremos a seguir:

1. Número excessivo de instrumentos de registro (53 formulários, sendo 21 destes, cadastros de usuários), muito extensos e com dados repetidos, exigindo muito tempo para preenchimento pelos técnicos, gerando informações duplicadas que não eram utilizadas. Além disso, as fichas de identificação dos usuários eram os próprios prontuários, prejudicando o sigilo da informação.
2. Dificuldade no cruzamento dos dados das diversas gerências da Semas, pois os formulários foram produzidos pela Coordenação de Vigilância a partir da demanda de cada setor, sem uma articulação entre as áreas para uma padronização dos conceitos e definição de campos comuns.
3. O processo de sistematização exigia muito tempo, o que desmotivou os trabalhadores a retroalimentarem o Sistema. Este processo envolvia a transcrição dos dados em planilhas de Excel pelas gerências, o tratamento pela CVS no SPSS e a elaboração do relatório consolidado com o retorno das informações para as Unidades. Esse longo período entre o preenchimento das informações pelos trabalhadores e o retorno dos relatórios consolidados pela CVS acabou por desmotivar os mesmos a retroalimentarem o sistema.

Os relatórios da Coordenação demonstram que desde o primeiro trimestre de implantação do SISA, abril a junho de 2007, somente três gerências encaminharam integralmente as máscaras preenchidas, propiciando a elaboração do Relatório Trimestral. Esse quantitativo já decaiu no trimestre seguinte. (GIRELLI et al., 2012, p.200).

4. O relatório da avaliação cita ainda dificuldades relacionadas à insuficiência de pessoal, equipamentos e tecnologia, sem descrever cada uma delas.

A partir deste contexto, foram realizadas inúmeras reflexões junto aos trabalhadores e gestores da Semas e estabelecido um novo modelo para o Sistema de Informações da Assistência Social no município, com base nos princípios e diretrizes do SUAS, com as seguintes características:

- Foco na matricialidade sociofamiliar e na territorialização. Desta forma, a identificação dos usuários não seria mais realizada a partir dos serviços a que ele acessava, mas do núcleo familiar e do território a que ele pertencia. O Jovem não seria do Centro de Referência da Juventude (CRJ) ou o Idoso do Centro de Convivência da Terceira Idade (CCTI), mas de um núcleo familiar, pertencente a um determinado território, ambos com características específicas. Esta forma de organização da informação pretendia permitir um olhar sobre a família e o território para a organização dos serviços a partir das desproteções e violações de direito identificadas.
- Cadastro unificado dos usuários, agrupado por núcleo familiar, padronizando as informações a partir dos campos do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadúnico). O que reduziu os 21 formulários existentes no Sisa para apenas um cadastro, com as informações uniformizadas para todas as gerências. Isto permitiria o cruzamento de informações entre os serviços da Semas, bem como os dados contidos no Cadúnico, além de evitar o retrabalho, considerando que, se o indivíduo participasse de diversos serviços da Semas, ele possuía mais de um cadastro.

Os cadastros não seriam mais do jovem do pró-jovem; do jovem do CRJ; do idoso do grupo de convivência; da criança do CAJUN e da mãe que busca o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), mas de um núcleo familiar, composto por todos estes membros, que pode se constituir por laços consangüíneos, afetivos ou de solidariedade.

- Acompanhamento das famílias e indivíduos pelos técnicos dos serviços a partir do atendimento prestado por nível de complexidade. Desta forma, o cadastro é único e os atendimentos específicos de acordo com a necessidade de cada família ou indivíduo, permitindo manter as informações cadastradas separadas do atendimento realizado, resguardando o sigilo e possibilitando a identificação do percurso que os membros deste núcleo familiar fazem nos diversos serviços da Semas.
- Sistema Informatizado e online. O Sisa utilizava formulários em Word, planilhas de Excel e um sistema estatístico de tratamento de dados. Entretanto, a Gerência de Atenção a Família possuía um software desenvolvido especificamente para os CRAS, chamado Sistema da Gerência de Atenção a Família (SIGAF), que contemplava informações sobre o atendimento realizado com as famílias, o pagamento de benefícios eventuais e de programas municipais de transferência de renda<sup>58</sup>. Este sistema era utilizado

---

<sup>58</sup>Ver Tabela nº 15 – Evolução do SigafWeb 2009-2013 na terceira parte deste capítulo.

nos CRAS em desktop, ou seja, somente no computador local, sem interligação entre os demais Centros.

Estas informações eram agrupadas em um pendrive mensalmente e levadas para unificação das bases de dados na Gerência. Sendo assim, se constituía em diversas bases de dados que não interagiam. Esta experiência serviu de base para a reformulação do Sisa e construção do SigafWeb que permitiria a integração das informações em tempo real.

Como forma de manter a história da construção do sistema informatizado, apesar de ter sido construída uma nova estrutura de dados e fluxos, além de refeita toda a programação das rotinas em nova linguagem de desenvolvimento, foi mantida a sigla do sistema, com outro nome que o caracterizou como da Secretaria e não mais de uma gerência específica, surgindo assim, o *Sistema de Gerenciamento da Atenção à Família – SigafWeb*.

Esse processo de reformulação do SISA e construção do SigafWeb possuía os seguintes objetivos: sistematizar e integrar os dados relativos aos atendimentos realizados pela Rede Socioassistencial, permitindo o acompanhamento do munícipe de forma articulada entre os serviços da Secretaria; coleta e armazenamento de dados provenientes de diversas fontes para a produção de informações qualificadas para o desenvolvimento das ações de aprimoramento da gestão; e ampliação do acesso à informação para às instâncias de controle social. (GIRELLI et al., 2012, p.297)

É importante destacar que o SigafWeb era parte de um Sistema Municipal de Informações que estava sendo concebido a partir de diversos instrumentos disponíveis no município, com funcionalidades distintas que permitiram a construção de um primeiro *Perfil de vulnerabilidade social do Município de Vitória 2011* por território socioassistencial e o georrefenciamento da rede governamental da Assistência Social de Vitória. Estes documentos foram disponibilizados para as Unidades Locais da Semas realizarem discussões, avaliações e planejamento territorial por meio dos Coletivos Territoriais de Proteção Social.<sup>59</sup>

O processo de discussão, elaboração dos instrumentos e desenvolvimento do SigafWeb foi todo realizado com técnicos do próprio setor<sup>60</sup>, envolvendo servidores efetivos e con-

---

<sup>59</sup>Espaços de integração dos diversos serviços da Semas, por território de Assistência Social, composto por coordenadores ou referências técnicas. Os coletivos foram criados em 2010 para o reconhecimento e integração dos serviços da assistência social no território, debatendo os problemas e as soluções a partir das normativas existentes (SERPA, 2012). Esta experiência se espelhava no modelo de gestão da administração do Município, que constituiu Câmaras Territoriais para a integração e potencialização de ações governamentais em âmbito local. (VITÓRIA, 2011)

<sup>60</sup>Cabe destacar que não foram contratadas empresas de consultoria ou de desenvolvimento de softwares. Os profissionais da área social e de tecnologia da informação que pensaram e desenvolveram o Sistema faziam parte da equipe da Coordenação de Vigilância Socioassistencial da SEMAS.

tratados por meio de convênios. Para essa construção, o ponto de partida foi a análise dos fluxos de informação e dos instrumentos utilizados para registro de dados, desde os cadastros de usuários dos diversos serviços até os modelos de relatórios de atendimento.

Em seguida, foi formado um grupo de trabalho composto por trabalhadores (assistente sociais, psicólogos, educadores sociais, entre outros), envolvidos diretamente no atendimento ao município, representando os diversos serviços da Semas, para a elaboração coletiva de conceitos comuns, formulários e fluxos de dados que permitissem a integração das informações entre os serviços da Secretaria. (GIRELLI, 2011)

A partir da elaboração dos conceitos relativos às atividades desenvolvidas com base nas normativas do SUAS<sup>61</sup>, foi construído um cadastro unificado dos usuários de programas e serviços da Semas, agrupado por núcleo familiar e domicílio, além de diversos outros instrumentos de coleta de dados e de registro. Todo este processo se consolidou em um Sistema Informatizado que era acessado via Web, permitindo a integração entre os serviços em tempo real.

A equipe que desenvolveu o SigafWeb tinha a intenção de gerar informações mais qualificadas para a melhoria do processo de gestão da Semas, que facilitasse e ampliasse o controle social sobre a política de assistência social em Vitória. (GIRELLI et al., 2012, p.297)

A estratégia utilizada de envolver os trabalhadores da Secretaria no processo de elaboração dos conceitos e instrumentos de registro e a proximidade com a equipe de coordenação, também composta por membros da SEMAS, concedeu uma singularidade e identidade própria ao Sistema de Informações de Vitória. Os sistemas municipais e estaduais, existentes ou em desenvolvimento até então, se utilizavam, em sua maioria, de consultoria com empresas ou instituições de ensino para a sua concepção e desenvolvimento.

Os que desenvolveram o próprio sistema se utilizaram de setores específicos de Tecnologia da Informação dos governos, estando às equipes que operavam os sistemas e que concebem as necessidades, distantes das que desenvolvem o software.

Em ambos os casos, os usuários do sistema não estavam envolvidos diretamente no seu desenvolvimento.<sup>62</sup> Em Vitória, a coordenação, a equipe de trabalhadores sociais e a equipe de analistas de sistemas estavam no mesmo setor, concebendo e desenvolvendo o Sistema.

---

<sup>61</sup>O glossário dos conceitos encontra-se no Manual de Operacionalização do SigafWeb 2015.

<sup>62</sup>Estas informações foram coletadas a partir da participação em reuniões e Encontros com o Ministério do Desenvolvimento Social sobre os sistemas de informações no SUAS e visitas ou reuniões técnicas à Estados, como Mato Grosso do Sul e São Paulo, e Municípios, como Belo Horizonte.

O SigafWeb passou a ser utilizado nos CRAS em 2012 para o acompanhamento do atendimento realizado nos serviços socioassistenciais junto às famílias e indivíduos, bem como para a gestão de serviços, programas e benefícios; possuindo cinco módulos, alguns ainda em desenvolvimento:

**Quadro 1 – Módulos do SigafWeb em 2012 – Versão 1.0**

<b>Módulos</b>	<b>Conteúdos</b>
Cadastro do Trabalhador	Informações relativas a documentação e formação, incluindo o cargo e a Unidade na qual estava vinculado
Cadastro do Município	Agrupado para compor o cadastro da família a partir do domicílio, com identificação do responsável familiar
Agenda de Atendimento por Unidade	Agendamento de atendimentos aos municípios do território de abrangência da unidade, a partir da disponibilização dos horários pelos trabalhadores
Atendimento	Inclusão de informações relativas ao atendimento realizado pelo trabalhador a partir do agendamento
Concessão de Benefícios e Programas de Transferência de Renda Municipais	Concessão pelo trabalhador durante o atendimento. As informações incluídas no Sistema eram utilizadas para a geração de uma folha de pagamento pela Gerencia de Atenção à Família, no formato utilizado pela contabilidade da Prefeitura. A folha era enviada via SigafWeb para a Secretaria de Fazenda e o próprio Sistema gerava o arquivo no layout do banco que efetuaria o pagamento

Fonte: SEMAS/GPGS. ANO 2019.

Durante o desenvolvimento desta primeira versão do Sistema, que seria disponibilizado para a utilização de forma integrada pelos serviços da Semas, *o sigilo das informações* foi questão de amplo debate interno. Foram construídos perfis de acesso com a identificação das abas que poderiam ser acessadas por cada trabalhador a partir do cargo e do serviço.

Após o cadastro do trabalhador, este era associado a um dos *perfis de acesso* previamente padronizados. Vale destacar que o sistema possuía um “termo de responsabilidade” para aceite do trabalhador no primeiro acesso, destacando a necessidade do profissional seguir os princípios éticos e políticos dos seus respectivos códigos de ética profissionais, bem como os da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/SUAS 2006. (GIRELLI et al., 2012).

O Manual de Operacionalização do SigafWeb<sup>63</sup> traz, em suas primeiras páginas, a questão do sigilo destacando inclusive os direitos constitucionais do cidadão relativos à intimidade, além da descrição dos princípios éticos contidos da NOB-RH que orientam a intervenção dos profissionais da área da assistência social. Segue uma “nota de destaque do manual”:

Os níveis de acesso ao Sistema de Informações, considerando o sigilo, serão padronizados de acordo com o tipo de serviços e a formação profissional do trabalhador, pautando-se no respeito aos munícipes. Neste sentido todo trabalhador terá uma identificação única, pessoal e intransferível, que o torna responsável por qualquer atividade desenvolvida através dela. (VITÓRIA, 2015, p.12)

A seguir, podemos identificar a necessidade de inclusão do login e senha na primeira tela de acesso ao SigafWeb, conforme print<sup>64</sup> extraído do Manual.

**Figura nº 01 – Tela Inicial do SigafWeb Versão 2.0**

**PREFEITURA DE VITÓRIA**

# SIGAFWEB (Treinamento)

Versão: 2.0

Quarta Feira, 16 de Julho de 2014

**Informações para Acesso**

Login:

Senha:

[Clique aqui para Trocar Senha](#)

**Atenção: Uso Restrito** - Esta pagina é de uso Exclusivo dos trabalhadores da SEMAS-Vitória/ES.

Desenvolvido pela Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS  
 Prefeitura Municipal de Vitória - Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 1927- Bento Ferreira, Vitória, ES. CEP: 29.050-945 - Telefone:(27)3382-6000

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015.

<sup>63</sup>Manual de Operacionalização do SigafWeb – Versão 2.0, elaborado pela Coordenação de Vigilância Socioassistencial da Semas, em fevereiro de 2015, contendo orientações detalhadas sobre o uso do sistema, incluindo: fluxos, conceitos, padronizações e prints de telas, conforme Sumário incluído no Anexo 02.

<sup>64</sup>As imagens do Manual foram retiradas do sistema SigafWeb Treinamento, que é uma cópia do SigafWeb Produção, utilizado pelos trabalhadores. O primeiro é um ambiente de teste que contém dados fictícios (VITÓRIA, 2015, p. 5).

Só após a validação do login e senha, o trabalhador tinha acesso ao sistema, conforme a Figura 02, a seguir.

**Figura nº 02 – Menu Inicial do SigafWeb Versão 2.0**

**SIGAFWEB (Treinamento)**  
Versão: 2.0

Unidade de Atendimento: .Trabalhador Logado: Perfil de Acesso: Terça Feira, 29 de Julho de 2014

**Bem vindo(a) TECNICO**

**Julho/2014**

Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
-	-	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	-	-
-	-	-	-	-	-	-

*Para visualizar a Agenda da Unidade, clique no dia desejado.*

[Clique aqui: Suporte SigafWeb](#)

Desenvolvido pela Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS  
Prefeitura Municipal de Vitória - Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 1927- Bento Ferreira, Vitória, ES. CEP: 29.050-945 - Telefone: (27)3382-6000

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015.

Ao compararmos os perfis de acesso descritos em 2015 no Manual e os constantes na Base de Dados do SigafWeb em 2023, sistematizados na Tabela nº 02, identificamos a criação de sete novos perfis: Administrador de Sistemas; Conselho Tutelar; Coordenador de CAJUN; Monitor Infantil; SEGES; SEMOHAB e Técnico.

**Tabela nº 02 – Comparativo de Perfis de Acesso Cadastrados no SigafWeb em 2015 e 2021**

(Continua)

Nº	Perfil de Acesso	Descrição	2015	2021
1	Administrador do Sistema	Este perfil controla todos os processos do sistema e possui acesso total às rotinas de programação.	---	X
2	Administrativo /Gestão	Trabalhadores do setor administrativo da coordenação ou gerência. Não assinale este perfil para setor administrativo das unidades de atendimento. Ex: auxiliar administrativo e assistente administrativo da gestão, administrador, administrativo e cargos afins.	X	X
3	Auxiliar Administrativo	Trabalhadores que atuam como administrativos nas unidades de atendimento. Ex: auxiliar administrativo e assistente administrativo das unidades de atendimento, auxiliar de secretaria, e cargos afins.	X	X

Fontes: Manual de Operacionalização do SigafWeb (Fev/2015) e Base de Dados do Sigaf.

**Tabela nº 02 – Comparativo de Perfis de Acesso Cadastrados no SigafWeb em 2015 e 2021**

(Conclusão)

Nº	Perfil de Acesso	Descrição	2015	2021
4	Conselho Tutelar	Conselheiros Tutelares	---	X
5	Coordenador	Trabalhadores que são coordenadores de unidades de atendimento e unidades administrativas (gestão).	X	X
6	Coordenador CAJUN	Coordenadores do CAJUN	---	X
7	Educador	Trabalhadores que são educadores ou orientadores sociais de unidades de atendimento.	X	X
8	Estagiário	Estagiários de nível superior com supervisor devidamente acordado.	X	X
9	Folha de Pagamento	Trabalhadores dos setores administrativos (gestão) que são responsáveis pela geração de folhas de pagamento de benefícios, programas de transferência de renda e habitacionais. Ex: Auxílio natalidade, auxílio funeral, Programa Família Cidadã, Programa Vitória Mais Igual, Aluguel provisório, Bolsa Moradia e Programa de Moradia Alternativa.	X	X
10	Gerente	Trabalhadores que ocupam o cargo de gerente nos setores administrativos (gestão) e responsáveis pelos serviços socioassistenciais.	X	X
11	GOF	Trabalhadores da Gerência Orçamentária e Financeira (gestão) da SEMAS responsável pela prestação de contas da Secretaria, e também, pelos convênios e contratos firmados.	X	X
12	Monitor Infantil	Sem descrição.	---	X
13	RH	Trabalhadores dos setores administrativos (gestão) responsáveis pelo cadastramento dos trabalhadores lotados em suas respectivas gerências.	X	X
14	SEGES	Somente para Consulta.	---	X
15	SEMFA	Trabalhadores atuantes na Secretaria de Fazenda para recepção de arquivo contábil e bancário gerado pela SEMAS e SEHAB.	X	X
16	SEMOHAB	Trabalhadores da Subsecretaria de Habitação.	---	X
17	Suporte	Trabalhadores atuantes na Vigilância Socioassistencial, tanto analista em tecnologia de informação quanto assistentes sociais e psicólogos.	X	X
18	Técnico	Trabalhadores que ocupam cargos de nível superior atuantes nas unidades de atendimento e unidades administrativas. Ex: Psicólogos, Assistentes Sociais, Advogados, Pedagogos.	X	X
19	Técnico*	Trabalhadores que ocupam cargos de nível superior atuantes nas unidades administrativas (gestão).	---	X
20	Visitante	Perfil inicial de login em caso de cadastramento ou mesmo para apenas consulta cadastral de prontuário sem maiores informações sobre a família e seus membros.	X	X

\*Em 2023 existiam dois perfis de técnico, um para unidades de atendimento e outro para unidades administrativas.

Fontes: Manual de Operacionalização do SigafWeb (Fev/2015) e Base de Dados do Sigaf.

Quanto ao Administrador de Sistemas, o perfil de suporte foi desmembrado, restringindo o acesso do mesmo aos códigos de desenvolvimento, que seriam de uso específico do Administrador; quanto ao perfil para Conselheiros Tutelares, o Módulo Denúncia foi criado em 2016; quanto aos perfis de Coordenador de CAJUN e Monitor Infantil, foram desmembrados de coordenador e educador, sem que fosse localizado registro

com a justificativa de tal alteração; outro desmembramento identificado foi o do perfil do técnico, entre técnico de unidade administrativa e técnico de unidade de atendimento.

Já os perfis de acesso das Secretarias de Habitação e de Gestão, os documentos analisados apontam que em 2015 as mesmas acessavam o Sistema, entretanto seus perfis não constam no Manual, apesar de ter sido identificado o seguinte parágrafo no mesmo:

Atualmente possuem permissão de uso e login de acesso os trabalhadores da Secretaria Municipal de Assistência Social, Secretaria Municipal de Habitação e Secretaria de Fazenda o que concretiza a importância do SigafWeb e o trabalho em parceria por estas Políticas Municipais. (VITÓRIA, 2015, p.18).

Uma justificativa pode estar relacionada a elaboração do Manual, que traz em sua primeira frase que o material é de uso exclusivo dos trabalhadores da SEMAS/Vitória para utilização do SigafWeb, enquanto ferramenta de atendimento e gestão da Secretaria.

O perfil relativo à folha de pagamento traz os benefícios concedidos pela área de habitação, indicando que esse era o perfil utilizado pelos trabalhadores daquela Secretaria e a Seges, possivelmente utilizava o perfil de visitante, considerando que somente consultava os dados para utilização pela Gerência de Informações.

Em 2021 o Sistema era utilizado nas diversas unidades administrativas e em 59 (cinquenta e nove) Unidades de Atendimento, compostas por: Centros de Referência de Assistência Social; Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS); Serviços de Acolhimento Institucional para Crianças, Adolescentes, Adultos, Famílias e População em Situação de Rua; Serviços de Convivência Familiar e Comunitária para crianças, adolescentes, jovens e idosos; Unidade de Inclusão Produtiva, bem como nos programa/serviço de Acolhimento Familiar e no Banco de Alimentos.

Além da SEMAS, a Subsecretaria Municipal de Habitação (SEDEC/SUB-HAB) também utilizava o SigafWeb para cadastro de usuários, consulta às bases de dados, realização de acompanhamento à usuários e concessão de benefícios; a Secretaria Municipal de Fazenda (SEMFA) para receber e encaminhar arquivos contábeis e bancários gerados pela Semas e Sub-Hab.

Na Assistência Social o Sistema era utilizado para o atendimento ao munícipe, o planejamento e registro das ações desenvolvidas pelos trabalhadores, geração de pagamentos de benefícios e programas de transferência de renda e extração de relatórios, incluindo dados georreferenciados.

Em 2021, o SigafWeb possuía os seguintes módulos.

## Quadro 2 – Módulos do SigafWeb em 2021 – Versão 2.1

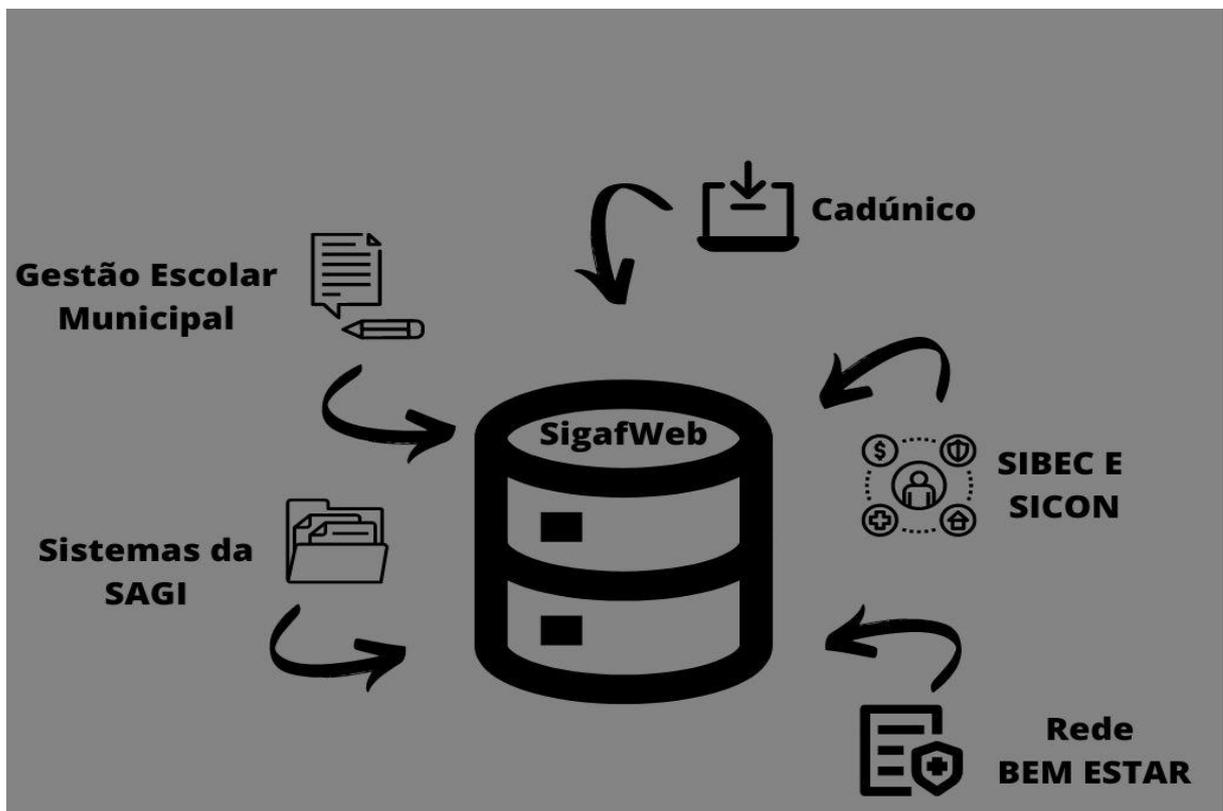
<b>Módulos</b>	<b>Conteúdos</b>
Cadastro das Unidades de Atendimento, Unidades Administrativas e dos Trabalhadores (da PMV e de parcerias)	Informações relativas a documentação e formação, identificação dos cargos dos trabalhadores e realizando a vinculação dos mesmos ao seu local de atuação para a geração de perfis de acesso. As informações das unidades incluíam endereço, ocupação do imóvel, relação de equipamentos incluindo computadores e acesso a internet.
Agenda das diversas Unidades de Atendimento	Integrando as atividades dos trabalhadores ao acesso dos munícipes aos serviços
Prontuário do Muniícipe	Agrupa os cadastros dos munícipes por núcleo familiar - Cadastro da Família; Relato do Atendimento; Concessão de Benefícios e Programas; Inclusão em Serviços; Encaminhamentos; Monitoramento Familiar; Cadastro de Violações de Direitos, Cadastro de Medidas Socioeducativas.
Atividades coletivas	Grupos, Oficinas e Ações Comunitárias (registro de eventos, campanhas e palestras). Grupos e Oficinas possibilitavam cadastro de participante, inscrição, controle de frequência as atividades e consultas.
Atendimento Particularizado	Atendimento a indivíduo ou família, realizado de forma particularizada, podendo ser uma acolhida inicial, um atendimento ou um acompanhamento.
Visita Domiciliar	Dados relativos a agendamento de atendimento a família em sua unidade domiciliar com data, horário, motivo da visita e desenvolvimento da mesma ou não localização por motivo de endereço ou ausência do munícipe no momento da visita.
Estudo de casos	Informações relativas a avaliações conjuntas realizadas por trabalhadores de unidades distintas da Semas ou com outros setores do município ou sistema de garantia de direitos. A alimentação das informações é realizada somente por trabalhadores da Semas
Busca Ativa	Informações relativas “à procura intencional de munícipes” para oferta de serviços socioassistenciais, contendo: informes, convites, agendamentos, avisos e conferência de dados que não necessitam necessariamente de atendimento ou visita domiciliar
Georreferenciamento de Abordagens Sociais	Tentativas de abordagem e abordagem identificada. Gerado a partir da inclusão de informações pelas equipes de abordagem social.
Denúncias	Utilizado pelo Conselho Tutelar para inclusão de informações de atendimento e realização de encaminhamentos
Agendamento Online Cesta Vix	Agendamento pelo munícipe para concessão de benefício eventual - Cesta de Alimentos
Agendamento Online para os CRAS	Agendamento pelo munícipe para atendimentos específicos nos CRAS.
Unificação de Prontuário	Prontuários duplicados podem ser unificados pelo técnico.
<u>Gestão:</u>	Folha de pagamento de benefícios e programas (arquivos contábeis e bancários); Orçamentário/financeiro (Convênios e Contratos); Programa Bolsa Família; Benefício de Prestação Continuada - BPC; Público Prioritário dos Serviços de Convivência Familiar e Comunitária; Chamados do 156 para cestas básica; Mapa de Vulnerabilidade Social
<u>Relatórios</u>	Gerador de relatório; relatório de mapa de atendimento diário; relatório de atividades; relatório mensal de atendimento (RMA-MDS); relatório de atividades coletivas; famílias/pessoas por território de unidade para atendimento; coleta mensal; Georreferenciamento de abordagens sociais; acesso Agendamento Online; pessoas bloqueadas para agendamento online – CRAS; Cestas VIX.
<u>Ferramentas</u>	Importação de arquivos; formulários (trabalhadores, famílias, munícipes, unidades de atendimento, encaminhamento), relato, coleta de dados (manual de coleta de dados, técnico 2012.I, técnico 2012.II, recepção, mensal dos CRAS, brinquadoteca, auxiliar administrativo); estudo.

Fonte: Relação elaborada a partir do documento da GPGS -“Módulos do SigafWeb 2021” de 25.11.2021 e do levantamento realizado no Sistema pela autora em 09.05.2022, utilizando senha com perfil de Suporte, ambos incluídos no Quadro 1 do Levantamento Documental Apêndice nº A, além de informações fornecidas por técnico de TI da CVS em outubro de 2019.

É importante destacar ainda, conforme demonstrado que o SigafWeb possuía uma interface com outras bases de dados, a saber:

- Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico);
- Sistema de Benefícios do Cidadão (SIBEC);
- Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família (SICON);
- Sistema de Gestão Escolar Municipal de Vitória;
- Rede Bem Estar (Sistema da Secretaria Municipal de Saúde);
- Sistemas da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) do Ministério da Cidadania (Federal) – Informações de Vigilância Socioassistencial - Registro Mensal de Atendimentos (RMA) e Benefício de Prestação Continuada (BPC).

**Figura nº 03 – Bases de Dados integradas ao SigafWeb**



Fonte: Elaboração da Autora (2023).

Esta funcionalidade permitia a importação de bases de dados, integrando informações das áreas de educação e saúde do município, além de diversas informações de programas e benefícios federais, propiciando aos trabalhadores e gestores da Semas a visualização destas informações. Estes subsídios podem propiciar maior conhecimento das demandas dos municípios e seu acesso aos serviços e benefícios municipais e federais, acarretando uma maior articulação entre as políticas sociais. Cabe destacar que como o Sistema é utilizado

também pela Subsecretaria de Habitação, é possível a visualização da concessão de Aluguel Social e do Bolsa Moradia.

De acordo com Vecinday (2020), como forma de maximizar os resultados a partir da retroalimentação das informações para monitoramento e avaliação das políticas sociais, o compartilhamento pode contribuir para a transparência e controle da política, mas também alerta que o cruzamento de diversos bancos de dados amplia a vigilância e o “rastreamento” de populações específicas.

O acesso dos munícipes aos serviços e benefícios da Semas, de forma online, iniciou-se em 2018<sup>65</sup>. A Semas em parceria com a Subsecretaria de Tecnologia da Informação (SUBTI) e a Secretaria de Gestão Estratégica (SEGES), utilizando o SigafWeb como base de informações, iniciou um processo coletivo de trabalho para o desenvolvimento do Agendamento Online nos CRAS para atendimento de: Cadastro Único, BPC, atendimento particularizado e atendimento coletivo.<sup>66</sup> Esta ferramenta tomou por base a experiência de agendamento online nas Unidades Básicas de Saúde do município de Vitória iniciada em 2017.

O Agendamento Online foi pensado inicialmente como uma forma de facilitar o acesso e qualificar o atendimento prestado aos usuários da Assistência Social por meio da redução das filas formadas, ainda na madrugada, com uma clientela em sua maioria composta por pessoas idosas, com deficiência e gestantes, para realizar o agendamento nos CRAS. Além do acesso do cidadão, o agendamento online caracterizava-se como uma estratégia de gestão da vigilância socioassistencial, pois permitiria o monitoramento da demanda e o melhor aproveitamento do tempo dos trabalhadores, com base nos relatórios que seriam produzidos: número de pessoas que acessaram o sistema, número de acessos por pessoa, número de agendamentos realizados, tentativas de agendamento sem sucesso por falta de vagas.

O levantamento documental realizado junto a Gerência de Atenção à Família identificou somente um relatório<sup>67</sup> contendo as informações relativas aos acessos dos munícipes ao Agendamento Online. São planilhas de Excel extraídas do SigafWeb,

---

<sup>65</sup>Matéria sobre a implantação do Agendamento Online nos CRAS disponível em: <https://www.vitoria.es.gov.br/noticia/prefeitura-lanca-agendamento-online-para-os-servicos-do-cras-27855>

<sup>66</sup>As informações relativas ao agendamento online nos CRAS foram extraídas do documento “AGENDAMENTO ONLINE DOS CRAS DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA” elaborado pela GPGS em outubro de 2018 (Apêndice A - QUADRO 1) e do documento sobre boas práticas do Programa Internacional de Cooperação Urbana (IUC-LAC), da União Européia, fornecido pela SEMAS/GPGS e Disponível em: <[https://iuc.eu/fileadmin/user\\_upload/Regions/iuc\\_lac/POR\\_Vit%C3%B3ria\\_-\\_CRAS\\_Online.pdf](https://iuc.eu/fileadmin/user_upload/Regions/iuc_lac/POR_Vit%C3%B3ria_-_CRAS_Online.pdf)>

<sup>67</sup>Relatório Agendamento Online incluídos no Item B do Quadro 1 do Levantamento Documental.

abrangendo o período de 04 à 24.04.18, com dados dos CRAS dos Territórios de Jucutuquara e Continental, onde o Agendamento foi iniciado. Não sendo possível avaliar se esse processo de Agendamento foi acompanhado e aprimorado ao longo de sua utilização.

As informações destes primeiros vinte dias de utilização do Agendamento Online em dois CRAS demonstram que 325 pessoas realizaram 810 acessos ao módulo de agendamento, sendo que 423 acessos por celular e 387 por computador. O que demonstra que as pessoas acessaram mais de uma vez para conseguir efetuar o agendamento e a maioria realizou esses acessos por meio de celular.

Das 325 pessoas que acessaram o sistema, apenas 174 efetuaram o agendamento para os seguintes tipos de atendimento: 10 para o BPC; 80 para Cadastro Único e 84 para Grupo de Acolhimento do PAIF. Destes agendamentos, identificam-se duas ausências para o BPC, dezesseis para o Cadastro Único e sessenta e quatro para o Grupo de Acolhimento do PAIF, o que demonstra um absenteísmo de 76% nesta modalidade de atendimento.

Como estes dados são relativos a um período muito curto de tempo, em que o módulo estava sendo implantado, abrangendo somente dois territórios de CRAS, não é possível afirmar que estes resultados permaneceram ao longo da utilização do agendamento online. Em levantamento realizado Base de Dados do SigafWeb em 2023, foram extraídas informações relativas ao número de agendamento realizados entre os anos de 2018 e 2022, não sendo possível coletar as demais informações constantes no relatório de 2018 quanto aos acessos.

Observamos na Tabela nº 03 que o ano com maior número de agendamentos foi 2019, com 22.753 e, apesar da pandemia da COVID 19, ocorreu um grande número de agendamentos nos anos de 2020 e 2021, sendo 15.670 e 20.411, respectivamente. Já em 2022, ano em que o Agendamento Online nos CRAS foi suspenso, o número de agendamentos foi de somente 305. Ao longo dos quatro anos de funcionamento, esta funcionalidade chegou a 64.680 agendamentos.

**Tabela nº 03 – Número de Agendamento Online dos CRAS entre os anos de 2018 e 2022**

<b>Ano</b>	<b>Número de Agendamentos</b>
2018	5548
2019	22753
2020	15670
2021	20411
2022	305
<b>TOTAL</b>	<b>64.680</b>

Fonte: Base de Dados do SigafWeb. SEMAS/GPGS. Ano 2023.

Buscando entender melhor os tipos de agendamento demandados pelos munícipes, foram analisados os dados relativos a 2019, onde ocorreu o maior número de agendamentos. Conforme dados da Tabela nº 04, o tipo de atendimento mais demandado, dentre as três modalidades ofertadas, foi o Cadastro Único, com 13.198 agendamentos, seguida dos atendimentos particularizados com 8.235 agendamentos e BPC com 1.320.

Essa informação indica a necessidade de inscrição ou atualização do Cadastro para o público da Assistência Social por trata-se de pré-requisito para a inclusão e permanência em programas de transferência de renda e diversos outros serviços, programas e benefícios ofertados pelas políticas sociais em âmbito federal, estadual e municipal.

**Tabela nº 04 – Número de Agendamento Online dos CRAS por Unidade de Atendimento e Tipo no Ano de 2019**

(Continua)

<b>UNIDADE DE ATENDIMENTO</b>	<b>TIPO DE ATENDIMENTO</b>	<b>NÚMERO DE AGENDAMENTOS</b>
CRAS - CENTRO	BPC Online	146
CRAS - CENTRO	Cadastro Único Online	1488
CRAS - CENTRO	Particularizado Online	843
CRAS - CONSOLAÇÃO	BPC Online	25
CRAS - CONSOLAÇÃO	Cadastro Único Online	408
CRAS - CONSOLAÇÃO	Particularizado Online	230
CRAS - CONTINENTAL	BPC Online	178
CRAS - CONTINENTAL	Cadastro Único Online	1051
CRAS - CONTINENTAL	Particularizado Online	1133
CRAS - INHANGUETA	BPC Online	138
CRAS - INHANGUETA	Cadastro Único Online	844
CRAS - INHANGUETA	Particularizado Online	858
CRAS - ITARARÉ	BPC Online	153
CRAS - ITARARÉ	Cadastro Único Online	1524
CRAS - ITARARÉ	Particularizado Online	1563
CRAS - JUCUTUQUARA	BPC Online	77
CRAS - JUCUTUQUARA	Cadastro Único Online	1184
CRAS - MARUÍPE	BPC Online	100
CRAS - MARUÍPE	Cadastro Único Online	980
CRAS - MARUÍPE	Particularizado Online	650
CRAS - PRAIA DO CANTO	BPC Online	100
CRAS - PRAIA DO CANTO	Cadastro Único Online	966
CRAS - PRAIA DO CANTO	Particularizado Online	693
CRAS - SANTA MARTHA	BPC Online	47
CRAS - SANTA MARTHA	Cadastro Único Online	921
CRAS - SANTA MARTHA	Particularizado Online	581

Fonte: Base de Dados do SigafWeb. SEMAS/GPGS. Ano 2023.

**Tabela nº 04 – Número de Agendamento Online dos CRAS por Unidade de Atendimento e Tipo no Ano de 2019**

(Conclusão)

<b>UNIDADE DE ATENDIMENTO</b>	<b>TIPO DE ATENDIMENTO</b>	<b>NÚMERO DE AGENDAMENTOS</b>
CRAS - SANTO ANTÔNIO	BPC Online	58
CRAS - SANTO ANTÔNIO	Cadastro Único Online	1201
CRAS - SANTO ANTÔNIO	Particularizado Online	6
CRAS - SÃO PEDRO I	BPC Online	133
CRAS - SÃO PEDRO I	Cadastro Único Online	1287
CRAS - SÃO PEDRO I	Particularizado Online	658
CRAS - SÃO PEDRO II	BPC Online	165
CRAS - SÃO PEDRO II	Cadastro Único Online	1344
CRAS - SÃO PEDRO II	Particularizado Online	1019
<b>TOTAL</b>		<b>22753</b>

Fonte: Base de Dados do SigafWeb. SEMAS/GPGS. Ano 2023

O CRAS que realizou o maior número de agendamentos em 2019 foi o de Itararé, que abrange em seu território os bairros da Penha, Itararé e São Benedito, totalizando 3.240 agendamentos. Cabe destacar que o número de agendamentos para atendimento particularizado foi de 1.563, superando os de Cadúnico que somaram 1.524, o que pode indicar uma necessidade dos munícipes de escuta e acesso a outros serviços além de Cadastro e benefícios.

O CRAS com a menor quantidade de agendamentos Online em 2019 foi o de Consolação, com 663, sendo mais de 50% destes para o Cadúnico. Cabe destacar que o único CRAS que não ofertou agendamento online para atendimento particularizado foi o de Jucutuquara. Em uma correlação com o levantamento realizado em 2018, quando da implantação desta funcionalidade, identificou-se o agendamento para acolhimento coletivo do PAIF obteve 76% de absenteísmo, podendo ser a causa da suspensão deste tipo de oferta em 2019.

Cabe ressaltar que o agendamento online só poderia ser realizado por pessoa com idade superior a 16 anos, membro de famílias já cadastradas nos CRAS, com cadastro atualizado nos últimos dois anos e que não estivesse sendo acompanhada em programas da Unidade, pois estas famílias já contam com agendamentos regulares. As famílias que estavam com o cadastro desatualizado ou que nunca foram atendidas pelo CRAS, deveriam comparecer a Unidade munidas de documentos para realizar ou atualizar seu cadastro, não podendo efetuarlo de forma remota.

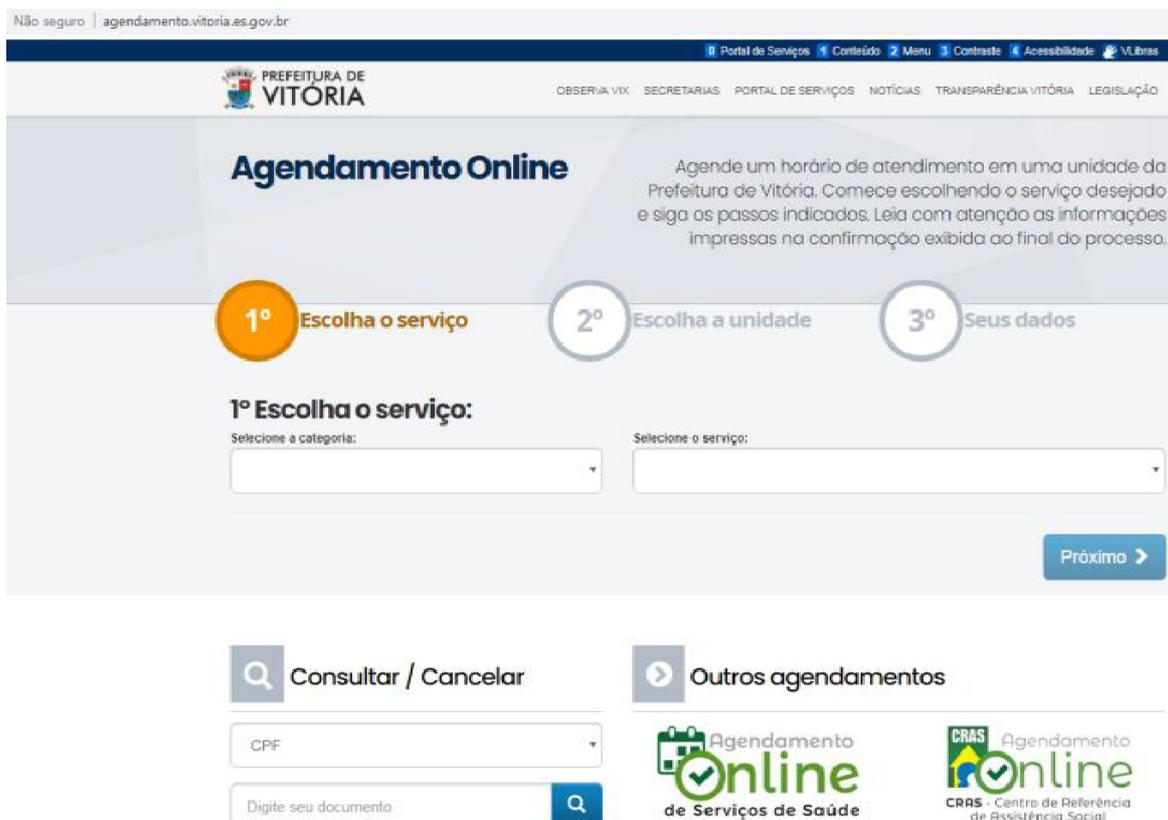
Os munícipes acessavam o Agendamento, via internet, no site da Prefeitura de Vitória ou pelo aplicativo Vitória Online, conectados diretamente com o SigafWeb, conforme demonstrada nas imagens a seguir:

**Figura nº 04 - Acesso ao Portal da Prefeitura de Vitória**



Fonte: Portal da Prefeitura de Vitória (In: <www.vitoria.es.gov.br>).

**Figura nº 05 - Portal da Prefeitura de Vitória**



Fonte: Portal da Prefeitura de Vitória (In: <www.vitoria.es.gov.br>).

**Figura nº 06 - Aplicativo Vitória Online (Celular)**



Fonte: Documento Agendamento Online nos CRAS. SEMAS/GPGS. 2018.

**Figura nº 07 - Aplicativo Vitória Online (Celular)**

Fonte: Documento Agendamento Online nos CRAS. SEMAS/GPGS. 2018.

Segundo a prefeitura de Vitória<sup>68</sup> os principais resultados observados, ainda em 2018, foram: a redução nas filas e no tempo de espera para atendimento; a otimização do tempo de atendimento (o usuário é informado com antecedência sobre a documentação necessária e critérios de concessão do benefício pleiteado) e redução do tempo de deslocamento do munícipe.

Apesar dos avanços apontados já no ano de sua implantação, alguns desafios são identificados pela equipe, tais como: a garantia do acesso ao agendamento online pelas famílias mais vulneráveis e/ou com dificuldade de acesso às ferramentas digitais (computador, celular, internet); o alinhamento da metodologia de atendimento (tipos de ações ofertadas, tempo de duração, entre outros) em todos os territórios, sem perder de vista as peculiaridades territoriais. Tentando minimizar a dificuldade de acesso as ferramentas digitais, as equipes dos CRAS foram orientadas a disponibilizar computador para que os munícipes que não tem acesso a internet pudessem realizar o agendamento.

Após três anos de implantação do agendamento online nos CRAS, um dos grandes questionamentos dos trabalhadores e gestores era se as filas realmente acabaram ou se o agendamento online ocultou a demanda pelos serviços ofertados.<sup>69</sup> Este questionamento nos leva a constatar que a intenção inicial de gerar relatórios para identificar as pessoas que não conseguiram realizar o agendamento por falta de vagas, não se consolidou como uma estratégia de gestão para a melhoria da oferta dos serviços. Desta forma, também não foi possível identificar se as pessoas que realizavam o agendamento eram efetivamente as pessoas com dificuldade de locomoção, pessoas idosas e com deficiência, ou se ocorreu uma nova forma de triagem: *a tecnológica*.

A partir de um processo de avaliação<sup>70</sup>, ao longo do ano de 2021, das ofertas socioassistenciais e dos fluxos de atendimento da Proteção Social Básica nos doze territórios de assistência social, foi construído o Protocolo de Atendimento dos CRAS de Vitória com o

---

<sup>68</sup> As informações relativas ao agendamento online nos CRAS foram extraídas do documento “AGENDAMENTO ONLINE DOS CRAS DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA” elaborado pela GPGS em outubro de 2018 (Apêndice A – QUADRO 1) e do documento sobre boas práticas do Programa Internacional de Cooperação Urbana (IUC-LAC), da União Européia, fornecido pela SEMAS/GPGS (Disponível em: <[https://iuc.eu/fileadmin/user\\_upload/Regions/iuc\\_lac/POR\\_Vit%C3%B3ria\\_-\\_CRAS\\_Online.pdf](https://iuc.eu/fileadmin/user_upload/Regions/iuc_lac/POR_Vit%C3%B3ria_-_CRAS_Online.pdf)>).

<sup>69</sup> Relatórios de reuniões da Gerência de Atenção à Família (Quadro 1 do Levantamento Documental - Apêndice A) e Anotações de Reunião realizada dia 02.12.2021 entre as gerências da Semas para a definição de um “Plano de Contingência” para a utilização do Sigaf após o ataque hacker de 2021.

<sup>70</sup> Informações coletadas em relatório de reunião e documentos de sistematização das discussões relativas à elaboração do Protocolo dos CRAS, fornecidas pela SEMAS/GAF, incluídas no Quadro 1 do Levantamento Documental, Apêndice A.

objetivo de garantir as seguranças afiançadas pelo SUAS no âmbito do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF).

Enquanto atividades essenciais deste Serviço, a acolhida e a escuta qualificadas, a partir dos territórios de vivência dos munícipes e seus núcleos familiares, tem papel central no Protocolo, indicando a necessidade do acolhimento presencial para identificação das demandas e definição de encaminhamentos adequados para cada indivíduo.

A proposta de *Acolhida* no Protocolo partiu da necessidade de identificação das demandas da comunidade e do volume de pessoas que buscam o CRAS diariamente, ampliando os espaços de escuta e identificação das necessidades dos territórios.

Todo esse percurso vivenciado pelos CRAS levou a suspensão do agendamento online no primeiro semestre de 2022. Segundo consulta à Base de Dados do SigafWeb, realizada pela SEMAS/GPGS, o último Agendamento Online de CRAS foi efetuado em 17/01/2022.

No levantamento da pesquisa foram identificados documentos de planejamento e avaliação do Módulo de Agendamento Online dos CRAS relativos a 2018, mas não foram localizados registros oficiais sobre os motivos da sua suspensão.

A outra possibilidade de acesso ao SigafWeb diretamente pelos munícipes, foi o módulo de Agendamento Online de Benefícios – Cesta Vix<sup>71</sup>, implantado em agosto de 2020<sup>72</sup> para a oferta de cestas de alimentos, em decorrência dos desafios surgidos na Pandemia de COVID-19, principalmente os efeitos acarretados para as populações com menor renda, como o desemprego e a falta de acesso a alimentação básica, bem como a necessidade de isolamento social que levou a suspensão do atendimento presencial em algumas Unidades Públicas.

Inicialmente a Semas concentrou a concessão da cesta de alimentos, enquanto um benefício eventual, prioritariamente para as famílias em situação de pobreza e extrema pobreza, por meio do Sistema 156<sup>73</sup>. Este processo envolvia o registro da demanda do munícipe por meio de chamada telefônica para 156, com posterior avaliação individual dos critérios pelas equipes da Semas, o que acarretou morosidade na concessão das cestas, devido a grande demanda e o tempo necessário para análise dos critérios.

---

<sup>71</sup>As informações relativas ao agendamento do Cesta Vix foram levantadas a partir de documentos constantes do Quadro 1 e 2 do Levantamento Documental, Apêndice A.

<sup>72</sup>Disponível em: <<https://www.vitoria.es.gov.br/noticia/familias-poderao-fazer-agendamento-on-line-para-receber-novas-cestas-basicas-41780>>

<sup>73</sup>O serviço 156 é acionado por telefone por cidadãos de Vitória para acesso aos serviços da administração municipal. Disponível em: <<https://www.vitoria.es.gov.br/cidade/156-online>>

Após avaliação por gestores e trabalhadores da Semas<sup>74</sup>, com objetivo de ampliar, agilizar e dar transparência a concessão da cesta de alimento, enquanto um direito humano à alimentação (considerando perfil socioeconômico de renda), bem como liberar as equipes dos CRAS para o desenvolvimento de outras tarefas fundamentais junto às famílias, optou-se pela implantação de um sistema informatizado de agendamento. Cabe destacar que as famílias acompanhadas pelos serviços da Assistência Social teriam a concessão realizada pelas equipes dos mesmos, não necessitando realizar o agendamento.

De acordo com a proposta elaborada pela Semas<sup>75</sup>, o agendamento online propiciaria:

- ✓ Mais um canal online para solicitar as cestas no município;
- ✓ Aumento da capacidade de entregas/dia, considerando o número de cestas disponíveis;
- ✓ Resposta imediata ao munícipe do dia e horário para a retirada da cesta;
- ✓ Análise 100% automática dos critérios para concessão; e
- ✓ Disponibilização das equipes dos CRAS para atendimento às famílias.

No início de 2021 foram realizadas diversas reuniões para tratar da questão da oferta da cesta de alimentos e foi retomado um Grupo de Trabalho sobre Segurança Alimentar e Nutricional na Semas, que incluiu a discussão do Cesta Vix em sua pauta. A partir destas discussões, foram consensuadas algumas definições<sup>76</sup>:

- A elaboração do perfil das famílias que passaram a acessar a assistência social no período da pandemia, por meio do agendamento online, para a cesta de alimentos, sua identificação e inserção nos serviços;
- Integração da concessão dos benefícios com a inserção nos serviços;
- Articulação da concessão de Cestas com a Política de Segurança Alimentar e Nutricional;
- Garantia de acesso prioritário às cestas de alimentos pelo público já identificado pelos serviços socioassistenciais;
- Elaboração de diagnóstico e planejamento territorializado entre SUAS e SISAN, a partir do perfil das famílias atendidas com cestas de alimentos durante para a pandemia.

Esse processo de avaliação, bem como com a ampliação do atendimento presencial pelos serviços, levou ao encerramento do agendamento online das cestas de alimentos no

---

<sup>74</sup>Documentos: Consulta à Procuradoria Geral do Município; Sistematização do Cesta Vix e Alimenta Vitória e Relatórios do GT de Segurança Alimentar, incluídos no item B do Quadro 1 do Levantamento Documental.

<sup>75</sup>Documento Consulta à Procuradoria Geral do Município, incluído no item B do Quadro 1 do Levantamento Documental, Apêndice A.

<sup>76</sup>Documentos: “Sistematização do Cesta Vix e Alimenta Vitória” e “Relatórios do GT de Segurança Alimentar”, incluídos no item B do Quadro 1 do Levantamento Documental, Apêndice A.

segundo semestre de 2021. Segundo consulta à Base de Dados do SigafWeb, realizada pela SEMAS/GPGS, o último Agendamento do Cesta Vix foi realizado em 21/10/2021.

Sendo assim, os dois módulos de agendamento online não foram mais utilizados e encontravam-se desativados até o encerramento desta pesquisa. Vale destacar que estes eram os únicos módulos do SigafWeb disponíveis para acesso dos munícipes. Nenhum outro módulo permite interação ou consulta de informações para o cidadão de Vitória.

Após quase 10 anos de funcionamento do SigafWeb, em 2021 foi iniciado um processo participativo de escuta junto aos trabalhadores da Semas, coordenado pela Gerência de Planejamento e Gestão do SUAS (GPGS), para identificar as necessidades de alteração e aprimoramento do Sistema<sup>77</sup>. Esses momentos de escuta e reflexão que foram chamados de “Rodas de Conversa” envolveram as cinco gerências finalísticas da Secretaria, totalizando 30 (trinta) encontros/reuniões com equipes distintas, conforme demonstrado na Tabela nº 05.

Ao longo do processo de avaliação do SigafWeb foram identificadas algumas necessidades: o aprimoramento do sistema para a gestão de informação; a qualificação para contemplar as especificidades das ações da Proteção Social Especial; o monitoramento de insumos, processo e resultados; o fortalecimento do Sistema de Informações e da Vigilância Socioassistencial com práticas voltadas para o território.<sup>78</sup>

#### **Tabela nº 05 – Demonstrativo dos Encontros de Escuta sobre o SigafWeb**

(Continua)

<b>GERÊNCIAS</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>REUNIÕES/ ENCONTROS</b>
<b>GAF</b>	Coordenadores Locais de CRAS	03
	Unidade de Inclusão Produtiva - UIP	01
	Central de Transferência de Renda e Benefícios – CTRB	01
<b>GERÊNCIAS</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>REUNIÕES/ ENCONTROS</b>
<b>GSC</b>	Centro de Convivência da Terceira Idade – CCTI	04
	Caminhando Juntos - CAJUN's	05

FONTE: Apresentação SIGMA, SEMAS/GPGS, Março/2022. Quadro 2 – Levantamento Documental.

<sup>77</sup>Informações extraídas de relatórios de reuniões, email, documentos elaborados pela GPGS, relacionados nos itens A e D do Quadro 2 do Levantamento Documental, Apêndice A. Cabe destacar que se tratam de registros elaborados pelas gerências da Semas a partir dos encontros e que não foram sistematizados em um único relatório, tendo sido fornecidos para a consulta desta pesquisa pela GPGS.

<sup>78</sup>Apresentação SIGMA VIX, março de 2022, relacionada no Quadro 2 do Levantamento Documental, Apêndice A.

**Tabela nº 05 – Demonstrativo dos Encontros de Escuta sobre o SigafWeb**

(Conclusão)

<b>GERÊNCIAS</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>REUNIÕES/ ENCONTROS</b>
<b>GMC</b>	Assessoria Jurídica 03	03
	MSEMA	01
	PAEFI	01
	SEAS	03
	CENTRO POP	02
<b>GAC</b>	Gestão e Acolhimentos	03
<b>GSAN</b>	Gestão e Equipe	03
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>

FONTE: Apresentação SIGMA, SEMAS/GPGS, Março/2022. Quadro 2 – Levantamento Documental

Somado a isto, a partir de 22 de outubro de 2022, o Sistema deixou de ser acessado fora da Rede de Metrovix – Rede Metropolitana de Fibra Ótica de Vitória, que faz a integração dos prédios públicos municipais, por medidas preventivas de segurança devido a um segundo ataque hacker<sup>79</sup> sofrido pela PMV no intervalo de um ano.

Após avaliação das equipes da Coordenação de Vigilância Social (SEMAS/GPGS/CVS) e da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (SEMFA/SUBTI), foi verificado que as alterações sofridas pelo Sistema desde 2012, não consideraram a evolução tecnológica. A versão da linguagem utilizada no desenvolvimento do SigafWeb não foi atualizada ao longo do tempo, além da estrutura de Banco de Dados, que deveria ter sido ajustada para proporcionar maior rapidez e confiabilidade das informações.

Estas questões tecnológicas geraram uma fragilidade quanto à segurança do Sistema, além de não suportar determinadas modificações para o seu aprimoramento, de acordo com as necessidades da Secretaria.<sup>80</sup>

Essa interrupção do acesso ao Sistema por internet que não seja específica do município, acarretou grandes transtornos aos serviços, principalmente para os acolhimentos institucionais e os serviços de convivência e fortalecimento de vínculos para crianças e adolescentes, que ficaram sem acesso aos cadastros, prontuários, relatórios e demais informações existentes no SigafWeb, que já vinha fazendo parte de suas rotinas de trabalho.

<sup>79</sup>Disponível em: <<https://www.agazeta.com.br/es/policia/prefeitura-de-vitoria-registra-ocorrencia-sobre-possivel-ataque-hacker-1121>>.

<sup>80</sup>Apresentação SIGMA VIX, março de 2022. Quadro 2 do Levantamento Documental, Apêndice A.

Foi necessária a organização de um “Plano de Contingência” para a utilização do SigafWeb neste período. Os registros voltaram a ser feitos manualmente e os trabalhadores passaram a buscar as unidades administrativas da Secretaria para a alimentação do Sistema.

A partir das demandas identificadas pelas equipes da Semas nas “Rodas de Conversa” e das questões tecnológicas apresentadas pelo SigafWeb, foi definida a construção de um novo sistema de informações da Semas denominado SIGMA SUAS – Sistema de Informação, Gestão, Monitoramento e Atendimento do SUAS Vitória, que entrou em operação em dezembro de 2022.

Para a consolidação da proposta de construção e funcionamento do novo Sistema foi definido, ainda no ano de 2021, que a equipe de TI, que havia sido transferida para a SUBTI em 2018, deveria retornar à Gerência de Gestão da Semas e que o parque tecnológico da Secretaria necessitava de qualificação, tanto de computadores quanto de internet.

### 3.3 A GERAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES VIA SIGAFWEB

Entre os anos de 2012 e 2021, o SigafWeb passou a incorporar a rotina de trabalho dos serviços da Semas, não sendo mais possível o seu funcionamento sem o sistema informatizado e disponibilizado via internet. Essa realidade pode ser demonstrada nas dificuldades enfrentadas quando da sua interrupção após o ataque hacker em 2021; pelo número de trabalhadores que o utiliza cotidianamente; pelo número de municípios incluídos em sua base cadastral; e pelo grande volume de procedimentos de atendimento realizados pelos serviços no Sistema.

#### 3.3.1. Os Sujeitos envolvidos no processo de produção de dados e a infraestrutura da SEMAS

Segundo informações da GPGS<sup>81</sup>, 689 pessoas acessaram o SigafWeb em 2021, representando mais de 69% dos trabalhadores da Semas, considerando que a Secretaria possuía 992 trabalhadores naquele ano. O levantamento realizado na Base de Dados do SigafWeb identificou 1.608 pessoas com senhas ativas no sistema naquele ano, perfazendo um total superior ao número de trabalhadores da Semas: 992 pessoas, entre efetivos,

---

<sup>81</sup>Levantamento realizado pela equipe da SEMAS/GPGS/CVS na Base de Dados do SigafWeb em 2021 e 2023, específico para esta pesquisa.

comissionados, celetistas, contratos por tempo determinado, cedidos por outros órgãos, estagiários e trabalhadores de OSC, conforme Tabela nº 09.

Trata-se de uma distorção entre o número de trabalhadores e os perfis de acesso, pois o sistema não contabilizava os trabalhadores por CPF e sim por perfil de acesso vinculado a unidade de atendimento, criando mais de um perfil de acesso para trabalhadores que atuam em mais de uma unidade da Secretaria. Outros fatores são: a falta de manutenção da base de dados de trabalhadores atualizada, com a exclusão dos que não atuam mais na Secretaria e inclusão dos que foram admitidos; além da falta de padronização do cadastro das Unidades<sup>82</sup> para que não seja incluído o mesmo setor com nomenclaturas distintas. Ressalta-se que a manutenção dos dados cadastrais atualizados é responsabilidade tanto do coordenador da Unidade, quanto do próprio trabalhador, conforme Manual do SigafWeb.

Vale destacar ainda, que outras secretarias também possuem acesso ao SigafWeb, ampliando o número de pessoas com senhas ativas. Segundo relatórios gerados pela GPGS<sup>83</sup>, além do número de trabalhadores que acessaram o Sistema, é possível identificar também quem modificou dados, incluindo ou excluindo informações.

Conforme Tabela nº 06, em 2019, 591 trabalhadores acessaram o Sistema e destes 402 efetuaram modificação de dados. Já em 2021 esse número cresceu para 689 trabalhadores acessando o sistema, mas somente 401 realizaram modificações. Esta situação pode ter sido causada pela falta de acesso de algumas unidades ao Sistema, após a suspensão de sua utilização fora da internet da prefeitura, acarretando a necessidade de registro manual e preenchimento do sistema nos setores administrativos da Semas, conforme descrito na segunda parte deste Capítulo.

**Tabela nº 06 - Comparativo entre o total de trabalhadores, por login, que *acessaram e interagiram* com o SigafWeb nos Anos de 2019 e 2021.**

Logins de Acesso	Total de Trabalhadores	
	2019	2021
Logins que acessaram	591	689
Logins que acessaram e interagiram	402	401

Fonte: Base de Dados do SigafWeb. SEMAS/GPGS. Ano 2023.

<sup>82</sup>Segundo informações da equipe de TI da GPGS, havia uma padronização das Unidades da Semas em 2012, quando o SigafWeb foi implantado, identificado também no Manual de Operacionalização do SigafWeb, incluído no Levantamento Documental. Ao longo dos anos, o sistema foi flexibilizado para a inclusão de nomenclaturas de Unidades pelos usuários.

<sup>83</sup>Levantamentos realizados pela equipe da SEMAS/GPGS/CSV na Base de Dados do SigafWeb em 2023, específicos para esta pesquisa.

Ressalta-se que foram 689 trabalhadores que acessaram o Sistema em 2021 e que esse acesso ocorreu, possivelmente, diversas vezes.

Buscando identificar quais perfis de usuários do sistema realizaram esses acessos, detalha-se nas Tabelas nº 07 a quantidade de trabalhadores, por perfil/categoria, que acessaram o Sistema nos anos de 2019 e 2021 e na Tabela nº 08, quais destes fizeram alguma modificação de dados. Os trabalhadores desta segunda tabela estão contidos no levantamento da primeira.

**Tabela nº 07 – Demonstrativo da Quantidade de Trabalhadores, por perfil, que acessaram o SigafWeb nos Anos de 2019 e 2021.**

Nº	Perfil de Acesso	Quantidade de Trabalhadores	
		2019	2021
1	Auxiliar Administrativo	83	93
2	Conselho Tutelar	10	16
3	Coordenador	51	50
4	Coordenador CAJUN	17	16
5	Educador	114	145
6	Estagiário	2	2
7	Folha de Pagamento	3	7
8	Gerente	4	4
9	GOF	2	3
10	RH	13	17
11	SEMFA	1	1
12	SEMOHAB	0	1
13	Suporte	12	13
14	Técnico	274	316
15	Visitante	5	5
	<b>Total:</b>	<b>591</b>	<b>689</b>

Fonte: Base de Dados do SigafWeb – Consulta a Tabela Funcionários Acesso. SEMAS/GPGS. Ano 2023.

As duas tabelas demonstram que o maior número de acessos e modificação de dados no Sistema é realizado pelo perfil de acesso - técnico, ou seja, trabalhadores ocupantes de

cargos de nível superior, como assistentes sociais, psicólogos, terapeutas ocupacionais, pedagogos e advogados, que atuam majoritariamente nas unidades de atendimento.

O perfil de acesso- Educador, que incluiu profissionais que atuam em todos os serviços da Semas, desde a proteção social básica a proteção especial de média e alta complexidade, possui a segunda maior quantidade de trabalhadores que efetuaram acesso, com um número muito inferior de modificação de dados. Pode-se verificar que em 2021, 145 educadores acessaram o Sigaf e apenas 32 inseriram dados. É importante refletir sobre as possibilidades de inserção de informações nas abas de atendimento por estes profissionais, considerando que somente os profissionais de nível superior têm acesso ao prontuário.

Os educadores desenvolvem, em sua maioria, atividades coletivas periódicas junto aos municípios (jovens, crianças, idosos), podendo contribuir com informações importantes sobre o cotidiano dos territórios de vivência e dinâmica familiar, a partir da escuta, observação e interação frequente com esse público. Faz-se necessário a avaliação e definição de formas de registros por parte desses trabalhadores.

O segundo perfil que mais interage com o Sistema, ou seja, incluem ou alteram informações, é o de auxiliar administrativo que atuam nas unidades de atendimento. As atividades destes trabalhadores estão muito relacionadas à recepção, agendamento de atendimento, pré-cadastro de municípios e o atendimento do Cadúnico, inclusão e atualização cadastral.

**Tabela nº 08 – Demonstrativo da Quantidade de Trabalhadores, por perfil, que interagiram com o SigafWeb nos Anos de 2019 e 2021.**

Nº	Perfil	Quantidade de Trabalhadores	
		2019	2021
1	Auxiliar Administrativo	60	60
2	Coordenador	20	17
3	Coordenador CAJUN	1	2
4	Educador	20	32
5	Estagiário	2	0
6	Folha de Pagamento	0	1
7	Gerente	1	0
8	RH	9	10
9	Suporte	8	6
10	Técnico	278	273
11	Visitante	3	0
<b>Total:</b>		<b>402</b>	<b>401</b>

Fonte: Base de Dados do SigafWeb – Consulta a Tabela Auditoria. SEMAS/GPGS. Ano 2023.

Destaca-se ainda a quantidade de acessos dos coordenadores de unidades, englobando os perfis Coordenadores e Coordenadores de CAJUN, que totalizam 56 trabalhadores

acessando o sistema em 2021. Entretanto, somente 17 realizaram modificação de dados, não sendo possível identificar pela “Tabela Auditoria” quais abas foram acessadas ou se foram gerados relatórios, pois essa ação não é considerada modificação no Sistema.

Outro exemplo que demonstra essa “ausência de interação” é o perfil da Secretaria de Fazenda e da Gerência Orçamentária e Financeira da Semas, que geram e encaminham os arquivos contábeis e bancários dos programas de transferência de renda e dos benefícios socioassistenciais e habitacionais, mas não aparecem na Tabela Auditoria da Base de Dados do SigafWeb.

Ainda sobre a interação com o sistema, identificamos que somente um trabalhador com perfil Folha de Pagamento aparece na Tabela nº 08 no ano de 2021 e nenhum no ano de 2019, mesmo tendo sido realizados pagamentos mensais de programas e benefícios. Estes dados sobre acesso nos levam a constatação de que as tabelas de controle de utilização do Sistema precisam ser aprimoradas.

Para tanto, se faz necessária a consulta periódica as mesmas pelos gerentes, coordenadores e demais gestores da Semas, e a reflexão sobre os dados produzidos. Grande quantidade de técnicos e auxiliares administrativos acessa e insere informações no Sistema, mas não se consegue mensurar se estes dados são extraídos e avaliados em nível gerencial.

Dentre as informações inseridas diariamente no SigafWeb estão as relativas: ao cadastro de munícipes com dados pessoais; atendimentos e procedimentos realizados pelos profissionais de forma individualizada e coletiva; concessão de benefícios socioassistenciais; inclusão em programas; abordagens sociais realizadas.

Aqui cabe questionar: o SigafWeb tem sido utilizado como mediação nos processos de trabalho, principalmente àqueles relativos ao atendimento direto aos usuários do SUAS e na viabilização dos direitos socioassistenciais?

Retomando a questão dos recursos humanos da Semas, abordada no início desta seção, pode-se constatar, conforme Tabela nº 09 que na última década houve uma redução no número de trabalhadores efetivos, contratados por tempo determinado e cargos comissionados. O número de trabalhadores contratados por termos de parceria, foi ampliado em mais de 30%. É importante ressaltar que esse tipo de vínculo representa mais de 80% do total de trabalhadores da Semas e que somente 10% deste total são servidores efetivos. Outra redução significativa é o número de estagiários, que passaram de 113 (cento e treze) em 2011 para 16 (dezesesseis) em 2021. Parte destes estudantes possuíam senha do sistema com perfil de acesso restrito.

**Tabela nº 09 – Demonstrativo de Recursos Humanos da Semas por vínculo entre os anos de 2011 e 2022.**

VÍNCULOS	Nº TRABALHADORES		
	2011 <sup>(1)</sup>	2020 <sup>(2)</sup>	2021 <sup>(3)</sup>
Efetivos	124	122	123
Comissionados	26	40	17
Celetistas	06	15	14
Contrato por tempo determinado	20	20	09
Cedido por outros órgãos/municípios	04	06	04
Estagiário	113	23	16
Trabalhador de OSC	600 <sup>(6)</sup>	810 <sup>(4)</sup>	809 <sup>(5)</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>893</b>	<b>1036</b>	<b>992</b>

Fonte: <sup>(1)</sup> Planilha de Controle de RH – Vínculo Direto – 23.08.2011. SEMAS/GA. <sup>(2)</sup> Planilha de Controle de RH – Vínculo Direto – Outubro/2020. SEMAS/GA. <sup>(3)</sup> Planilha de Controle de RH – Vínculo Direto – Outubro/2021. SEMAS/GA. <sup>(4)</sup> Relatório de Transição, SEMAS/GPGS, Dezembro/2020. <sup>(5)</sup> Levantamento RH SEMAS – julho 2022. SEMAS/GPGS. <sup>(6)</sup> Relatório de Gestão da Semas 2011.

Essa realidade acarreta uma rotatividade de parte dos trabalhadores da Secretaria, considerando que os comissionados, contratados por tempo determinado, cedidos e contratados por OSC somam 90% do quadro de recursos humanos. A necessidade de formação permanente para trabalhadores com níveis diferentes de conhecimentos devido ao tempo de atuação no serviço, trazem implicações para a qualificação do atendimento ao munícipe, para a consolidação de fluxos de informação e, conseqüentemente, o estabelecimento de rotinas na utilização de um sistema informatizado.

Destaca-se que apesar do aumento no número de trabalhadores da Semas no período, o tipo de contrato priorizado é o temporário e as parcerias com OSC, o que fragiliza os processos de trabalho, ocasionando rotatividade e a descontinuidade.

Outra questão relevante a ser considerada, relativa à contribuição do SigafWeb na geração de conhecimento no SUAS - Vitória, é o número de pessoas e famílias cadastradas em sua base de dados, que em 2021 representava 40% da população de Vitória e um número superior a quantidade de pessoas inscritas no CADÚNICO, conforme demonstrado na Tabela nº 10. Este cadastro com informações detalhadas de uma grande quantidade de pessoas/famílias, construído de forma integrada entre os diversos serviços da Secretaria, subsidia o atendimento realizado pelos trabalhadores aos munícipes.

Em Vitória, os cadastros de 147.985 (cento e quarenta e sete mil, novecentos e oitenta e cinco) munícipes, que utilizaram os serviços da Semas, não fazem mais parte de prontuários físicos em cada unidade. Na rotina de atendimento, o SigafWeb é utilizado por mais de 69% dos trabalhadores da Semas para acesso as informações dos munícipes e sua famílias, concessão de benefícios, inclusão em programas e serviços.

**Tabela nº 10 – Comparativo entre o número de famílias e pessoas cadastradas no Sigaf, no Cadúnico e no IBGE.**

Informações de Vitória	ANO	
	2011/2012	2021
Famílias incluídas no Cadastro Semas <sup>(1)</sup>	34.450 (Sigaf)	87.342 (SigafWeb)
Pessoas incluídas no Cadastro Semas <sup>(1)</sup>	84.814 (Sigaf)	147.985 (SigafWeb)
Domicílios em Vitória <sup>(2)</sup>	118.000	144.000
Pessoas residentes em Vitória <sup>(3)</sup>	327.801	369.534
Total de pessoas inscritas no Cadúnico <sup>(4)</sup>	81.283	107.273
Total de famílias inscritas no Cadúnico <sup>(4)</sup>	24.661	37.951
Famílias com renda até ½ salário mínimo inscritas no Cadúnico <sup>(4)</sup>	21.772	29.933

Fontes: <sup>(1)</sup> Base de Dados do SigafWeb. SEMAS/GPGS. Janeiro/2023.

<sup>(2)</sup> IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, acumulado de primeiras visitas, exceto 2020-2021, acumulado de quintas visitas, devido à pandemia de Covid-19.

<sup>(3)</sup> IBGE. População segundo o CENSO 2010 e população estimada 2021. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/es/vitoria/panorama>>.

<sup>(4)</sup> CECAD. Disponível em: <<https://cecad.cidadania.gov.br/agregado/index4.php>>.

Dentre os limites identificados em 2008 na avaliação da implantação do Sisa, estavam tanto as dificuldades relativas à coleta de dados e a sistematização das informações, quanto as relativas a insuficiência de recursos humanos e a infraestrutura da Secretaria, principalmente as relacionadas ao número e qualidade dos computadores e ao acesso a internet.

Em 2011 foi realizado, pela Gerência de Gestão da Assistência Social, levantamento<sup>84</sup> sobre o tipo de ocupação dos imóveis das unidades de atendimento (próprio, alugado, comodato ou cedido), tipo de conexão de internet e quantidade de computadores por setor. (GI-RELLI, 2011, p.202)

Naquele ano a Semas possuía 65% de seus imóveis alugados. Em 2023 esse percentual está abaixo dos 50%, conforme Tabela nº 11, o que demonstra uma redução do número de imóveis locados. Das 59 unidades de atendimento da Secretaria, apenas 19 funcionam em imóveis próprios; 14 em imóveis cedidos por outras secretarias do município, por organizações da sociedade civil, por órgãos estaduais e federais; e a maioria das unidades de atendimento, 26 (vinte e seis), continua funcionando em imóveis locados. A relação das unidades de atendimento da Semas com o tipo de ocupação do imóvel encontra-se no Apêndice B.

É importante destacar que a maior parte dos imóveis próprios e cedidos não foram construídos para sediarem serviços da Semas, tendo sido aproveitados prédios que deixaram de ser utilizados por outras políticas municipais como saúde e educação. Essa situação acarreta a existência de imóveis sem espaços suficientes e adequados as necessidades dos serviços

<sup>84</sup>As informações relativas à infraestrutura em 2011 se referem a este levantamento, conforme artigo da autora de 2011 relacionado nas referências bibliográficas e ao Relatório de Gestão da Semas 2011, incluído no Levantamento Documental.

prestados, além de problemas expressivos de acessibilidade. A mesma situação se apresenta para os imóveis locados, o que se traduz em uma maioria de imóveis inadequados ao funcionamento dos serviços da Secretaria.

**Tabela nº 11 – Demonstrativo do Tipo de Ocupação dos Imóveis das Unidades de Atendimento da Semas - 2023**

<b>Tipo de Ocupação do Imóvel</b>	<b>Gerência</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
<b>Próprio</b>	GAF	5	8%
	GSC	13	22%
	GMC	0	0%
	GAC	1	2%
	<b>SUTOTAL</b>	<b>19</b>	<b>32%</b>
<b>Locado</b>	GAF	7	12%
	GSC	5	8%
	GMC	4	7%
	GAC	10	17%
	<b>SUTOTAL</b>	<b>26</b>	<b>44%</b>
<b>Cedido</b>	GAF	3	5%
	GSC	4	7%
	GMC	1	2%
	GAC	6	10%
	<b>SUTOTAL</b>	<b>14</b>	<b>24%</b>

Fontes: Planilhas de controle de imóveis próprios e cedidos da Coordenação de Gestão de Bens Imóveis/Gerência de Administração Patrimonial/Secretaria de Gestão e Planejamento da PMV do ano de 2023; Tabela de Contratos de Locação (2022) da Gerência Orçamentária e Financeira da SEMAS e informações fornecidas via emails pela GAC, GMC, GAF e GSC à GA em março 2023.

Como forma de superar esta dificuldade, a partir do ano de 2021, a Prefeitura de Vitória elaborou um plano de investimentos<sup>85</sup> que contempla mais de 18 (dezoito) unidades de atendimento da Semas, abrangendo reformas e construções. Dentre estes investimentos, estão sendo reformados 2 (dois) imóveis para o funcionamento de acolhimentos institucionais (um para crianças e outro para população em situação de rua) que sairão de prédios alugados ainda em 2023.

Estão previstos também a construção/reforma de 05 (cinco) CRAS, sendo que: dois estão em fase de construção e funcionarão em terrenos partilhados com Unidades Básicas de Saúde, em prédios independentes; 02(dois) estão em fase de licitação das obras e 01 (um) em negociação de terreno. Além dos CRAS, os 03 (três) CREAS de Vitória, que hoje funcionam em espaços alugados, também estão contemplados para a construção de imóveis próprios.

<sup>85</sup>Apresentação do Plano Vitória – Planejamento Estratégico 2021-2024.

Dois destes, já têm destinação de terrenos próprios do município e possuem projetos em fase de finalização. Um CREAS encontra-se em fase de negociação do terreno.<sup>86</sup>

Cabe destacar que os terrenos definidos para a construção, bem como os prédios indicados para reforma contemplam tanto a localização (facilidade de acesso do município), quanto a área com metragem suficiente, necessárias ao adequado funcionamento dos serviços. Estes novos imóveis além de disponibilizarem espaços mais acessíveis e adequados ao desenvolvimento dos serviços, também possuirão maior metragem, propiciando a ampliação da capacidade de atendimento.<sup>87</sup>

A ampliação do número de Unidades de Atendimento funcionando em espaços próprios, além da adequação dos espaços aos serviços, propiciará uma maior facilidade na instalação da Metrovix, resultando em internet mais adequada ao funcionamento dos sistemas informatizados. A instalação de fibra ótica é muito cara e a cada mudança de imóvel necessita ser refeita. Quanto ao acesso à internet, o levantamento realizado em 2011 indicava que 54% das Unidades de Atendimento possuíam ligação em fibra ótica e 20% não possuía nenhum tipo de ligação à internet. (GIRELLI, 2011, p.202)

Segundo levantamentos realizados em 2021 pela GPGS e pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação (SUBTI)<sup>88</sup>, 63% das Unidades da Semas possuíam ligação a Metrovix, 32% internet de outras operadoras e 5% não possuía nenhum tipo de ligação à internet. Estas unidades sem internet são duas repúblicas para jovens e um alojamento provisório.

Todas as unidades da Semas possuíam computadores em 2011. Entretanto foi identificada a necessidade de aquisição de 80 (oitenta) novos para a implantação do sistema informatizado. O levantamento demonstrou que além do número reduzido de computadores, muitos deles estavam com defeito, eram lentos ou dispunham de pouca memória, indicando baixa performance.<sup>89</sup>

Em 2021 foi realizado novo diagnóstico dos computadores da Semas. Foi identificado que a Secretaria possuía apenas 470 computadores para cerca de 1.000 (mil) trabalhadores. Além dessa quantidade insuficiente de equipamentos, do total de computadores, 230 máquinas (49%) não possuíam sistemas operacionais compatíveis com o sistema de segurança da

---

<sup>86</sup>Plano de Investimentos Semas 2022-2025. Atualizado em março/2023. SEMAS/GAB/ADJ.

<sup>87</sup> Informações relativas a documentos elaborados pela SEMAS/GAB/ADJ.

<sup>88</sup> Documentos: SEMAS – METROVIX. Fonte: SEMFA/SUBTI, Ano 2021 e Anexo do Ofício SEMAS/GAB nº 609/2021, relacionados no Quadro 1 do Levantamento Documental.

<sup>89</sup> Planilhas referentes ao levantamento de 2011 incluídas no Quadro 1 do Levantamento Documental, Apêndice A .

rede da prefeitura ou possuíam capacidade limitada de processadores, memória e HD para rodar os sistemas, inclusive o SigafWeb.<sup>90</sup>

Essa defasagem tecnológica, somada a um elevado nível de informatização dos serviços prestados pela prefeitura, bem como a expansão do uso de sistemas informatizados e o desenvolvimento de atividades remotas após a Pandemia de COVID-19, resultou na aquisição 450 (quatrocentos e cinquenta) computadores desktop e 100 (cem) notebooks, distribuídos em 2022 para todas as unidades da SEMAS: de Atendimento, Administrativas, Conselhos de Direitos e de Políticas e Conselhos Tutelares. Para aquisição destes equipamentos foram utilizados recursos próprios, do IGD-PAB<sup>91</sup>, IGD-SUAS<sup>92</sup> e de emenda parlamentar federal.

O investimento na melhoria dos espaços físicos com construção de prédios adequados às especificidades dos serviços desenvolvidos em cada Unidade de atendimento e a aquisição de equipamentos de informática em número suficiente e com especificação compatível com os sistemas utilizados no cotidiano de trabalho, deverá acarretar tanto a melhoria das condições de trabalho para os servidores da Secretaria, quanto do atendimento realizado aos usuários.

### **3.3.2 Fluxo de Alimentação dos Dados**

Quanto à coleta de dados e sistematização de informações via SigafWeb, foram analisados os documentos produzidos a partir das Rodas de Conversa de avaliação do Sistema realizadas em 2021, conforme abordado na segunda parte deste capítulo; o Manual Operacional do SigafWeb 2015; e o Banco de Dados do SigafWeb.

Para a melhor compreensão da análise das informações obtidas nos momentos reflexivos realizados junto às equipes da Semas e os dados coletados na Base de Dados, apresentamos na Figura nº 08 um fluxograma construído para o projeto de desenvolvido do Sistema em 2013.

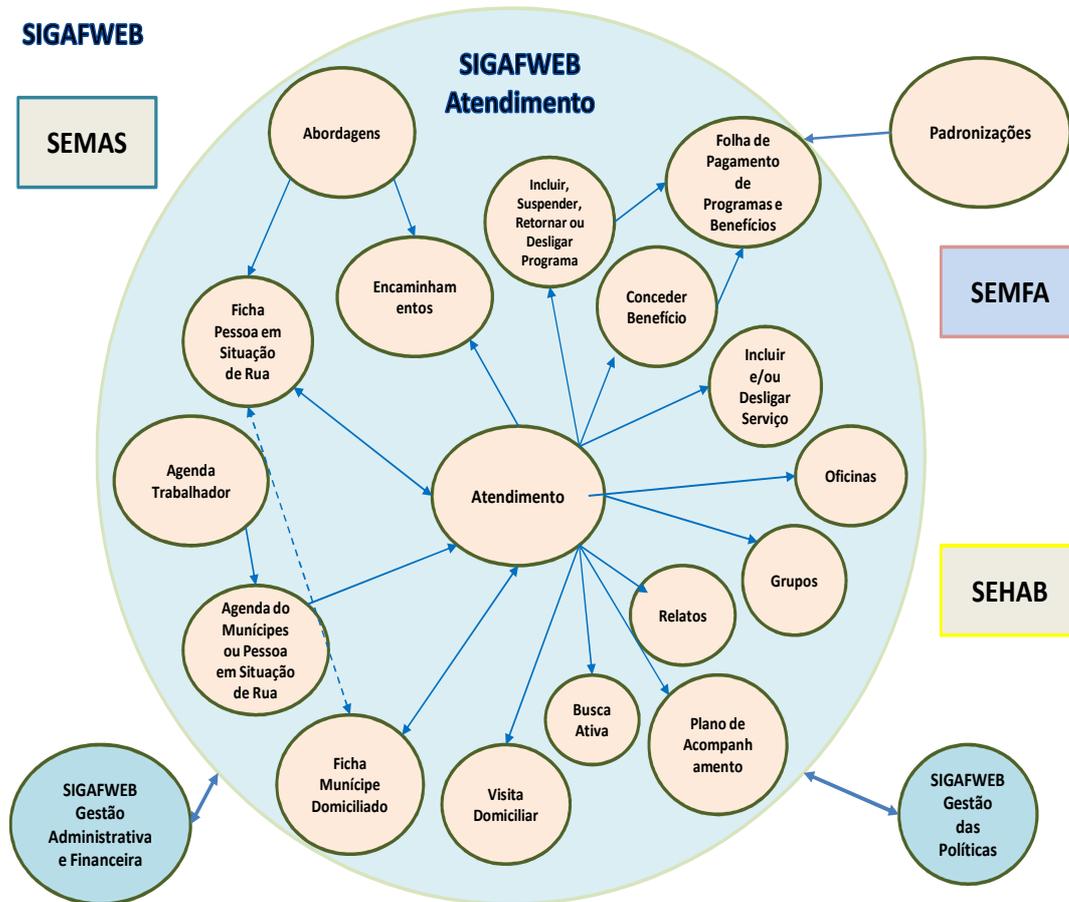
---

<sup>90</sup>Informações extraídas dos documentos: “Justificativa para aquisição de computadores” da SEMAS/GPGS e “Resumo do Mapa de Distribuição de Computadores – Geral 2021-2022” elaborado por SEMAS/GPGS e SEMAS/GAB/ADJ

<sup>91</sup>Índice de Gestão Descentralizada do Programa Auxílio Brasil.

<sup>92</sup>Índice de Gestão Descentralizada do Sistema Único de Assistência Social.

Figura nº 08 – Fluxograma SigafWeb 2013



Fonte: Projeto de Desenvolvimento do SigafWeb – Manual Técnico. SEMAS/GGAS/CVS - 04.07.2013.

A inclusão de dados no SigafWeb se iniciava com a padronização de conceitos e construção de formulários/campos no Sistema a partir de informações obtidas e pactuadas com as equipes da Semas; coletadas nos órgãos públicos federais, estaduais e municipais; e extraídas de legislações e documentos normativos do SUAS.

Essa tarefa de padronização das informações, como por exemplo: os formulários de cadastro das unidades, trabalhadores e municípios; o layout da folha de pagamento de um benefício; a estrutura de um relatório; é desenvolvida pela GPGS.

De forma mais simplificada, a partir da padronização, são realizados o Cadastro das Unidades de Atendimento e Administrativas e o Cadastro dos Trabalhadores com a vinculação destes às unidades; função de gerentes e coordenadores. A partir dos cadastros, é possível gerar as agendas de atendimento das unidades, vinculando o trabalhador (Figura nº 09 - Agenda do Trabalhador) à determinada atividade que será ofertada ao município.

Figura nº 09 – Agenda do Trabalhador

Unidade de Atendimento:      Trabalhador Logado:      Perfil de Acesso:

Menu Agenda do Trabalhador Terça Feira, 29 de Julho de 2014

Unidades

Administrativa: GMC

Atendimento: CREAS

Trabalhador: TECNICO G      Data: 29/07/2014     

Horário	Atividades	Tipo Atendimento	Município	Local
07:00				
08:00				
09:00				
10:00				
11:00				
12:00				
13:00				
14:00				
15:00				
16:00				
17:00				
18:00				
19:00				
20:00				

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015

Destaca-se que para cada um destes módulos e campos já foram discutidas e incluídas informações padronizadas, conforme informado anteriormente. Exemplo disto é descrição das atividades disponíveis na agenda do trabalhador para atendimento ao munícipe por nível de complexidade conforme apresentado na Tabela nº 12.

Ressalta-se que estas informações são relativas ao ano de 2015 e podem ter sido alteradas.

Tabela nº 12 – Atividades da Agenda do Trabalhador

(Continua)

Proteção Social Básica	Proteção Especial Media C	Proteção Especial Alta C
Ação Comunitária e Cultural	Ação Comunitária e Cultural	Ação Comunitária e Cultural
Acolhida Individual	Acolhida Individual	
Atendimento Cadastrada	Atendimento Cadastrada	
Atendimento Acompanhada	Atendimento Acompanhada	Atendimento
Atividade Interna/Relatórios Sociais	Atividade Interna/Relatórios Sociais	Atividade Interna/Relatórios Sociais
Busca Ativa	Busca Ativa	Busca Ativa
Capacitação Instrucional/Conjuntural	Capacitação Instrucional/Conjuntural	Capacitação Instrucional/Conjuntural
Demais atividades internas	Demais atividades internas	Demais atividades internas
Representação Institucional em eventos	Representação Institucional em eventos	Representação Institucional em eventos

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015

## Tabela nº 12 – Atividades da Agenda do Trabalhador

(Conclusão)

Proteção Social Básica	Proteção Especial Media C	Proteção Especial Alta C
Reunião Articulação, Gestão, Planej.	Reunião Articulação, Gestão, Planej.	Reunião Articulação, Gestão, Planej.
Reunião Org. Comunitária, Contr. Social	Reunião Org. Comunitária, Contr. Social	Reunião Org. Comunitária, Contr. Social
Reunião para Estudo Social	Reunião para Estudo Social	Reunião para Estudo Social
Supervisão de Estágio	Supervisão de Estágio	Supervisão de Estágio
Visita Domiciliar	Visita Domiciliar	Visita Domiciliar
Visita Institucional	Visita Institucional	Visita Institucional
Abordagem Social		
Em Audiência/Fórum	Em Audiência/Fórum	
Visita Monitorada à Famílias		

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015.

As atividades aparecem na agenda de acordo com a Unidade de Atendimento na qual o trabalhador está vinculado. Os conceitos de cada uma destas atividades e demais padronizações do Sistema estão descritos na parte final do Manual, conforme Sumário incluído no Anexo 02.

Após a alimentação da Agenda do Trabalhador é possível realizar agendamento do município em determinada atividade.

O primeiro passo para utilizar a agenda do município é identificar se o mesmo possui cadastro, por meio de busca, conforme a Figura nº 10.

Esse procedimento normalmente é realizado pelo auxiliar administrativo da recepção dos serviços, que repassa as primeiras orientações para o município.

### Figura nº 10 – Agenda do Município (1)

The screenshot shows the SIGAFWEB (Treinamento) interface. At the top, there is a header with the logo of the Prefeitura de Vitória and the SUAS logo. Below the header, there is a navigation menu with the option 'Localizar Municípios para Agendamento'. The main search form contains the following fields: Município, Nome Social, CPF, Mãe, Apelido, Sinais, and Bairro. A red circle highlights the '1º Prontuário' button. The search results area displays the message 'Não possui informações suficientes para Localizar'. At the bottom, there is a footer with the text: 'Desenvolvido pela Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS Prefeitura Municipal de Vitória - Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 1927- Bento Ferreira, Vitória, ES. CEP: 29.050-945 - Telefone:(27)3382-6000'.

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015

Caso o munícipe possua cadastro, é efetuado o agendamento vinculado ao cadastro. Em contrário, é realizado um pré-cadastro e, em seguida, o agendamento, conforme Figuras nº 11 e nº 12.

**Figura nº 11 – Agenda do Munícipe (2)**

**SIGAFWEB (Treinamento)**  
Versão: 2.0  
Unidade de Atendimento: -- Trabalhador Logado: TECNICO G Perfil de Acesso: Técnico

Menu → Ficha do Munícipe → Direcionamento do Munícipe Segunda Feira, 12 de Maio de 2014

Unidades  
Administrativa: [dropdown]  
Atendimento: [dropdown]  
Trabalhador: [dropdown]  
Data: 12/05/2014 [Lista de Espera] [Estadia] [Encaixe] [Emergência] **Agendamento** [Retornar]

NIS	CPF	Nascimento	Munícipe	Bairro
011.111.111-11		19/05/1996	EVANDRO MESQUITA JUNIOR*	Barro Vermelho

Atividades Existentes para o(s) Munícipe(s).

Data - Horário	Munícipe	Bairro	Atendimento	Trabalhador
25/04/2014 - 14:00 às 14:30	EVANDRO MESQUITA JUNIOR	Barro Vermelho	Agendamento	TECNICO G

Horários Disponíveis para Atendimento Particularizado

Trabalhador	Horário	Atividades
TECNICO G	<input type="checkbox"/> 15:00 às 15:30	Atendimento Cadastrada
TECNICO A	<input type="checkbox"/> 15:00 às 15:45	Atendimento Cadastrada
	<input type="checkbox"/> 15:45 às 16:30	Atendimento Cadastrada

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015.

**Figura nº 12 – Agenda do Munícipe (3)**

Menu → Ficha do Munícipe → Agendamento do Munícipe Sexta Feira, 31 de Outubro de 2014

Agendamento

Identificação

NIS	CPF	Nascimento	Munícipe	Bairro
		03/08/1973	DÉBORA	Praia do Suá

Forma de Acesso: \* [dropdown]

Data: \* 31/10/2014 Horário: Inicial: \* 15:12 Final: \* [input]  Este atendimento será contabilizado como um Atendimento Emergencial

Demanda: \* [dropdown] Controle da Recepção: \* [dropdown] [Confirmar]

Trabalhador(es) para este agendamento.

<input type="checkbox"/> ADNEIA	<input type="checkbox"/> CLARA
<input type="checkbox"/> DAN	<input type="checkbox"/> GE
<input type="checkbox"/> GLÁUCIA	<input type="checkbox"/> IO
<input type="checkbox"/> JANAINA	<input type="checkbox"/> LUCIANA

[Gravar] [Retornar]

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015

Os fluxos de atendimento se diferenciam em cada serviço, desta forma o agendamento pode ser realizado pela recepção ou pelo próprio trabalhador como é o caso dos munícipes acompanhados no PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família), no PAEFI (Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos) e na maioria dos serviços da proteção social especial.

Na agenda constam a demanda do munícipe e a forma de acesso, ambas padronizadas, observando campos que devem ser extraídos para outros relatórios, como os dados de acesso que são incluídos em formulário próprio do MDS nos Registros Mensais de Atendimento (RMA).

O próximo passo é a inclusão das informações relativas ao atendimento realizado que pode ser particularizado ou coletivo, continuado ou pontual, gerar um encaminhamento, a concessão de benefícios ou programas de transferência de renda.

A Figura nº 13 apresenta uma das telas utilizadas no processo de atendimento ao munícipe e a Figura nº 14 a aba de procedimentos realizados no processo de atendimento. Como se pode constatar na parte superior da figura, o menu atendimento possui uma vasta quantidade de abas a serem alimentadas.

**Figura nº 13 – Módulo Atendimento**

**PREFEITURA DE VITÓRIA**

**SIGAFWEB (Treinamento)**  
Versão: 2.0

Unidade de Atendimento: - Trabalhador Logado: - Perfil de Acesso:

Menu → **Atendimentos** → Prontuário (MAT. ....)

Segunda Feira, 29 de Dezembro de 2014

Família | Munícipe | **Atendimentos** | Abordagens | Programas | Benefícios | Procedimentos | Acompanhamentos | Encaminhamentos | Relatos

Identificação | Documentos | Habitação | Educação e Trabalho | Convivência | Saúde | Cultura, Esporte e Lazer | Vida e Dignidade | Justiça

Nº Ordem: **03** Incluído em: **22/05/2014** Atualizado em: **22/05/2014** Situação no Município: \* Domiciliado  Migrante

**Identificação**

Nome Completo: \* .....A Apelido: .....

Nome Social: ..... Ativo: Sim Falecido: Não

Nascimento: \* ..... Idade Declarada: ..... Auto declaratório Idade Aproximada: ..... Informada pelo Trabalhador (Técnico)

Sexo: \* Masculino Orientação Sexual: ..... Identidade de Gênero: .....

Cor ou Raça: ..... Crença/Religião: ..... Estado Civil: Casado(a)

**Telefones e Endereço Eletrônico do Munícipe**

Celular: ..... Comercial: ..... E-Mail: .....

**Pessoa(s) de Contato com Telefones para Recado**

Contato(s) e Telefone(s): .....

**Filiação**

Mãe: \* ..... Pai: .....

**Responsável Legal do Munícipe (Nome, Parentesco e CPF)**

Nome: ..... Parentesco: ..... CPF: .....

Figura nº 14 – Aba Procedimentos

**Favorecido do Procedimento**  
**Procedimento:** ATUALIZAÇÃO DE CADÚNICO  
**Município:** EVANDRO MESQUITA JUNIOR  
**CPF:** 011.111.111-11  
**NIS:**

**Informações**  
 Inclusão:

Confirmar Retornar

Unidade que Realizou o Procedimento	Procedimento	Realização	Trabalhador que realizou
CREAS - CENTRO	INCLUSÃO NO CADÚNICO	25/04/2014	TECNICO GRAZICREAS

Para Corrigir ou Excluir um Procedimento, selecione a linha e Clique no botão. Corrigir Excluir

Selecione os Procedimentos a serem Realizados.

- INCLUSÃO NO CADÚNICO
- ATUALIZAÇÃO DE CADÚNICO
- ENCAMINHAMENTO PARA BPC/ PESSOA COM DEFICIÊNCIA
- ENCAMINHAMENTO PARA BPC/ IDOSO
- CARTEIRA DO IDOSO
- DECLARAÇÃO DE PASSAGEM INTERSTADUAL
- RELATÓRIO PARA PARA BPC/ IDOSO
- QUALIFICAÇÃO PARA BPC/ IDOSO
- RELATÓRIO PARA BPC/ PESSOA COM DEFICIÊNCIA
- QUALIFICAÇÃO PARA BPC/ PESSOA COM DEFICIÊNCIA
- ENCAMINHAMENTO PARA ACESSO DA TARIFA SOCIAL DE ÁGUA
- ENCAMINHAMENTO PARA ACESSO DA TARIFA SOCIAL DE TELEFONE

Desenvolvido pela Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015

Caso seja realizada a concessão de benefícios ou programas com auxílio financeiro durante o atendimento pelos trabalhadores, essa informação é incluída no sistema. O próximo passo é a geração das folhas de pagamento pelos setores administrativos das gerências, agrupando os beneficiários mensalmente, após a verificação dos dados incluídos pelas unidades de atendimento. Em seguida, a folha é enviada, via sistema, para a Gerência Orçamentária e Financeira da Semas, que gera o arquivo contábil e envia para a Secretaria de Fazenda realizar a conferência contábil, gerar o arquivo bancário e enviar ao Banco.

Figura nº 15 – Aba de Concessão de Benefícios Eventuais

**Favorecido do Benefício**  
**Benefício:** CESTA BÁSICA - BAHs  
**Município:** EVANDRO MESQUITA JUNIOR  
**CPF:** 011.111.111-11  
**NIS:**

**Informações**  
 Inclusão:  Quantidade:

Conceder Retornar

Unidade que Concedeu o Benefício	Benefício	Concessão	Qtd	Valor(R\$)	Total(R\$)
SEAS - BENTO FERREIRA	VALE SOCIAL	02/06/2014	2	0,00	0,00
CRAS - CENTRO	VALE SOCIAL	02/06/2014	4	0,00	0,00
CRAS - CENTRO	CESTA BÁSICA 1-6 ANOS	02/06/2014	1	0,00	0,00
CRAS - CENTRO	VALE SOCIAL	25/04/2014	2	0,00	0,00

Para Corrigir ou Excluir uma Concessão, selecione a linha desejada e clique no botão. Corrigir Excluir

Selecione os Benefícios a serem Concedidos

- AUXÍLIO NATALIDADE
- AUXÍLIO FUNERAL REEMBOLSO
- CESTA BÁSICA - BAHs
- VALE FOTO
- VALE SOCIAL
- KIT MATERNIDADE
- AUXÍLIO FUNERAL EM SERVIÇO
- CESTA BÁSICA 0-1 ANO
- CESTA BÁSICA 1-6 ANOS

Desenvolvido pela Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015.

**Figura nº 16 – Aba Folha de Pagamento**

**SIGAFWEB (Produção)**  
Versão: 2.0

Unidade Administrativa: Coordenação de Vigilância Socioassistencial - Trabalhador Logado: Graziella Almeida Lorentz - Perfil de Acesso: Suporte

Menu Localizar Folha de Pagamento Novo Processo Terça Feira, 10 de Fevereiro de 2015

**Novo Processo**

Nº do Ofício: 2015 Nº do Processo: 2015 Previsão do Pagamento: Banco: BANESTES - Banco do Estado do Espírito Santo S.A.

**Informações Para Gerar a Folha de Pagamento**

Programa: FAMILIA CIDADÃ Benefícios: BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO C Layout: LAYOUT CONTABIL PFC Mês: Fevereiro Ano: 2015

**Processo Gerado**

Município	Matrícula	Unidade de Atendimento	CPF	Valor (R\$)

Gerar Retorno

Desenvolvido pela Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS  
Prefeitura Municipal de Vitória - Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 1927 - Bento Ferreira, Vitória, ES. CEP: 29.050-945 - Telefone: (27) 3382-8000

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015

Pode-se verificar, conforme imagens apresentadas no Fluxograma do SigafWeb (Figura nº 08), que o fluxo das informações não é linear, com entradas e saídas específicas de dados, mas são diversos fluxos que se retroalimentam, e podem ser considerados “finalizados”, quando os relatórios do Registro Mensal de Atendimento (RMA) de CRAS, CREAS e CentroPop são gerados e o Sistema Federal da SAGI é alimentado; ou quando um pagamento de benefício é recebido por um munícipe em uma agência bancária.

Como descrito na segunda parte deste capítulo, o SigafWeb possuía um módulo exclusivo de geração de relatórios previamente padronizados. Além destes relatórios disponíveis no sistema, também poderia ser solicitada a geração de relatórios específicos à Gerência de Planejamento, cujos trabalhadores possuíam o perfil de Suporte. Exemplos destes relatórios são os de famílias cadastradas por território de CREAS e o mapa com o Georreferenciamento das abordagens sociais, conforme demonstrado nas figuras a seguir.

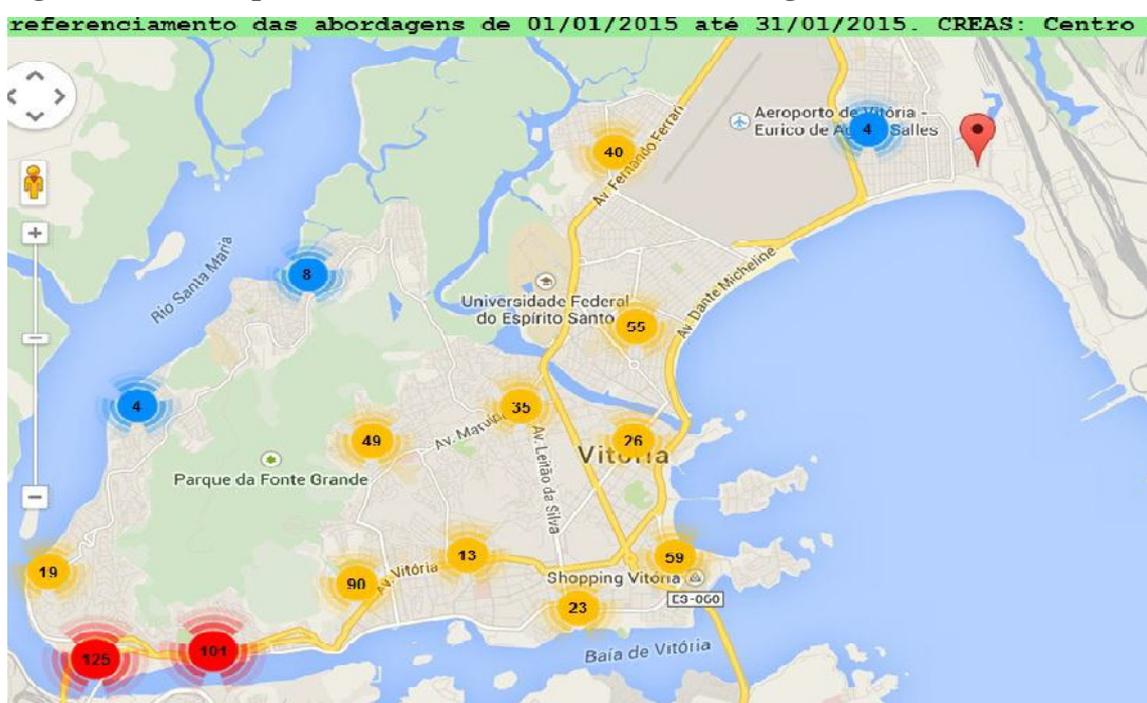
**Figura nº 17 – Demonstrativo de Relatório de Famílias Cadastradas no CREAS**

SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA ATENÇÃO À FAMÍLIA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL  
RELATÓRIO DE FAMÍLIAS CADASTRADAS POR CREAS



FAMÍLIAS CADASTRADAS NO SIGAFWEB POR TERRITÓRIO. ANO: 2014												
UNIDADE DE ATENDIMENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
CREAS - BENTO FERREIRA	14212	14517	15009	15343	15560	15705	16130	16492	16834	17043	17206	17335
CREAS - CENTRO	13246	13483	13648	13787	13981	14118	14323	14508	14689	14813	14949	15029
CREAS - MARUIPE	16274	16450	16596	16721	16873	17006	17184	17378	17631	17799	17933	18036
TOTAL	43732	44450	45253	45851	46414	46829	47637	48378	49154	49655	50088	50400

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015

**Figura nº 18 – Mapa de Georreferenciamento de Abordagens Sociais**

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015

Diante do fluxo de informações apresentado observa-se que:

1. A alimentação do SigafWeb é realizada por nível de complexidade do SUAS (PSB, PSE-MC e PSE-AC), conforme cada serviço e trabalhador envolvido;
2. Há uma padronização de conceitos e formulários (padronização das informações);
3. São gerados Relatórios Mensais de Atendimento (RMA) que alimentam o sistema federal da SAGI;
4. Há a geração de Folhas de Pagamento que permitem o fluxo contínuo de informações sobre pagamentos de benefícios e programas, desde a sua concessão na unidade de atendimento até o seu recebimento pelo munícipe no banco.

### 3.3.3 Produção de Informação e Conhecimento

Partindo da apresentação sintética do fluxo de informações do SigafWeb, passamos aos subsídios coletados nas Rodas de Conversa, que destacam a importância da utilização do Sistema no cotidiano dos serviços da Semas; as informações identificadas nos instrumentos de planejamento e gestão da Semas; além de dados extraídos da Base do Sistema.

Ao realizar as Rodas de conversa junto às equipes da Semas, visando identificar as principais necessidades de aprimoramento do SigafWeb, a Gerência de Planejamento e Gestão buscava qualificar a oferta dos serviços aos municípios por meio de um registro mais efetivo das demandas de famílias e indivíduos (domiciliados ou não) em Vitória.<sup>93</sup>

Para nortear as discussões e propiciar a reflexão e definição das modificações a serem efetuadas no Sistema, a GPGS construiu duas questões<sup>94</sup>:

1. Em quais aspectos a alteração atende aos princípios do Sistema Único de Assistência Social?
2. Em quais aspectos a alteração contribui para tornar visíveis as desproteções a que estão sujeitos famílias, indivíduos e o território?

Estas questões estão relacionadas ao aprimoramento da função de Vigilância Socioassistencial, por meio da coleta de dados intencional e cotidiana, que subsidie a produção de informações para a construção de diagnósticos dos territórios e das demandas da população, propiciando o planejamento das intervenções junto aos municípios e as definições necessárias a gestão.

Os conteúdos dos documentos produzidos a partir destes momentos de escuta das equipes apresentam detalhes do Sistema relacionados ao cotidiano e as especificidades dos serviços, demonstrando a imbricação do mesmo ao processo de trabalho. As observações e solicitações de modificação/aprimoramento do Sigaf comprovam sua incorporação na rotina dos serviços, sendo utilizado nas diversas etapas dos processos de trabalho das Unidades.

Outro dado que comprova a utilização do Sistema para a geração de informações relativas aos atendimentos prestados é a grande quantidade de registros de atendimentos e procedimentos inseridos no SigafWeb em 2021, conforme tabelas nº 13 e nº 14.

---

<sup>93</sup>As informações relativas às “Rodas de Conversa de Avaliação do Sigaf” foram extraídas dos documentos constantes do Item A do Quadro 2 do Levantamento Documental, Apêndice A.

<sup>94</sup>Documento “Aprimoramento SIGAF 2021”, SEMAS/GPGS, Maio/2022. Quadro 2 do Levantamento Documental, Apêndice A.

A Tabela nº 13 demonstra que 27.924 famílias foram atendidas em 2021 pelos serviços da SEMAS, envolvendo 31.736 munícipes. Dentre essas pessoas, 9.226 participaram de atendimentos coletivos ao longo do ano.

No atendimento a essas famílias e munícipes, identifica-se na Tabela nº 14, que o maior número de registros foi realizado pelas unidades de proteção social básica, que possui a maior rede de serviços e com características de atendimento preventivo e mais coletivo.

**Tabela nº 13 - Demonstrativo de Geração de Dados por procedimento - Ano 2021**

<b>Procedimento/Dado</b>	<b>Quantitativo</b>
Famílias Atendidas	27.924
Munícipes presentes	31.736
Pessoas em atividades coletivas	9.226
Migrantes atendidos (cadastros ativos e inativos)	1.586
Pessoas em situação de Rua Abordadas (cadastros ativos e inativos)	4.585
Encaminhamentos realizados	8.037
Inserção em Acompanhamento	2.852
Atualização CADÚNICO	12.968

Fonte: Base de Dados do SigafWeb 2023 – SEMAS/GPGS.

No que se refere à inserção de dados de atendimento no SigafWeb, observa-se que o atendimento coletivo é a tônica principal das atividades, seguida de atendimento particularizado e dos encaminhamentos respectivamente.

Conforme demonstrado na Tabela nº 14, as quantidades mais expressivas de registros de atendimentos são os coletivos (atendimentos em grupos), que somam mais de setecentos mil por ano, seguido dos atendimentos particularizados (atendimentos individuais e familiares realizados por CRAS, CREAS, Centros de Convivência e Acolhimentos Institucionais), que chegam a mais de cem e cinquenta mil por ano.

Cabe destacar que os atendimentos coletivos contabilizam a mesma pessoa em diversas atividades, como nos serviços de convivência que tem atividades diárias. Exemplo disto são os grupos de convivência para idosos, crianças, adolescentes e jovens, que realizam atividades diariamente, atendendo o mesmo grupo de pessoas em vários dias na semana ao longo do ano. Outro exemplo pode ser configurado com as oficinas do PAIF ou do CentroPop.

Este fato pode ser verificado no quantitativo de 9.226 pessoas atendidas em atividades coletivas, demonstrado na Tabela nº 13, se comparado ao número de atendimentos coletivos registrados, mais de 700 mil por ano, conforme Tabela nº 14. Desta forma, constata-se que o

número de atendimento em atividades coletivas é superior ao de atendimentos realizados de forma particularizada.

**Tabela nº 14 – Demonstrativo de Inserção de Dados de Atendimento no SigafWeb em 2021**

Atividades/ Procedimentos	Quantidade de Acessos em 2021								
	PSB				PSE		GAC		
	CRAS	CAJUN	CCTI	CTRB	CREAS	CENTROPOP	ACOLHIMENT O CRIANÇAS	ACOLHIMENT O ADULTO	ACOLHIMENT O FAMILIAR
Atendimento particularizado	85.144	14.460	4.519	4.896	22.488	7.757	3.032	12.284	10
Atendimento Coletivo	34.225	400.030	253.381	0	2.453	5.895	453	6.502	0
Visita Domiciliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abordagens	0	0	0	0	7.193	0	0	0	0
Encaminhamentos	2.380	1.847	21	3	1.491	1.537	217	238	0

Fonte: Base de Dados do SigafWeb 2023 – SEMAS/GPGS.

As abordagens ocorrem apenas no CREAS em função do Serviço de Abordagem Social estar ligado a esta unidade. E não aparece no Sistema o registro da visita domiciliar, um importante instrumento de trabalho profissional de conhecimento da realidade do usuário da assistência social. Em alguns documentos do SigafWeb analisados, pudemos identificar a visita domiciliar sendo classificada como atendimento particularizado, o que pode explicar essa ausência de registro.

Ao longo da avaliação do Sistema e do fluxo de alimentação das informações, realizada nas Rodas de Conversa, o processo de trabalho também passou por momentos reflexivos envolvendo o funcionamento dos serviços e o papel/função dos trabalhadores.<sup>95</sup>

Esse processo trouxe a tona várias especificidades da Secretaria e as necessidades de aprimoramento surgidas nos últimos dez anos, tais como: o aprofundamento do entendimento dos conceitos contidos nos documentos da Política de Assistência Social; a ampliação da

<sup>95</sup> Informações relativas às “Rodas de Conversa de Avaliação do Sigaf” extraídas dos documentos constantes do Item A do Quadro 2 do Levantamento Documental, Apêndice nº A.

integração entre os serviços com compartilhamento do acompanhamento realizado, superando a divisão das famílias/cadastro por território; introdução de ferramentas de gestão e estruturação de instâncias internas de articulação e pactuação para monitoramento, avaliação e planejamento.<sup>96</sup>

Cabe ressaltar que o sistema informatizado é um instrumento de coleta, armazenamento e sistematização dos dados relativos aos serviços prestados, podendo colaborar para dinamizar o processo de trabalho, tanto de atendimento quando de gestão, mas sem efetividade caso os conceitos e fluxos não estejam bem definidos.

Foi possível identificar nos documentos<sup>97</sup> algumas demandas relativas à área de gestão do trabalho, tais como:

- Necessidade de alinhamento conceitual sobre o papel do trabalhador de nível médio no SUAS de Vitória e aprofundamento dos conceitos de egresso e busca ativa;
- Realização de escutas e apoio técnico sobre: acolhimento e fluxo de entrada de usuários nos serviços, mediação de conflitos;
- Reflexão com as equipes para que os registros de todos os procedimentos realizados sejam efetivados não somente com o enfoque no processo de trabalho, mas pensando na avaliação e planejamento das intervenções junto aos usuários do SUAS e SISAN.

Os momentos de escuta apresentaram diversos formatos de acordo com as especificidades de funcionamento dos serviços e sua complexidade, o perfil dos gestores de cada gerência e a quantidade de funcionalidades existentes no Sigaf para esses serviços. Importa ressaltar que o município de Vitória tem uma rede extensa e diversificada de serviços, programas e benefícios do SUAS, acarretando a necessidade de uma maior complexidade de informações e rotinas no Sistema Informatizado, que vem sendo utilizado há mais de uma década.

As principais questões levantadas pelos serviços da proteção social especial de média complexidade foram organizadas da seguinte forma: acesso e registro de trabalhadores; ao agendamento (trabalhadores e munícipes); ao prontuário (diversas abas relacionadas ao acompanhamento e procedimentos); atividades coletivas; visitas; busca ativa; abordagem social; inconsistências de registros e relatórios; novas abas; e suporte do SigafWeb.<sup>98</sup>

---

<sup>96</sup> Idem

<sup>97</sup> Idem.

<sup>98</sup> Informações extraídas do documento “Aprimoramento do SIGAF 2021”. SEMAS/GPGS. MAIO 2022.

Um exemplo de alteração de campos são os relativos à inclusão de endereços das abordagens sociais que são georreferenciadas, conforme print de tela apresentado na Figura nº 19.

**Figura nº 19 – Aba Georreferenciamento de Abordagens Sociais**

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015

Quanto às informações relativas ao acompanhamento do município e suas famílias, dentre as solicitações das diversas equipes estão: a inclusão das abas do PIA – Plano Individual de Acompanhamento e do PAF – Plano de Acompanhamento Familiar; a criação do Perfil das famílias com o retorno da aba diagnóstico; e a inclusão de fotos para melhor identificar os municípios nos atendimentos, como às pessoas em situação de rua. Cabe destacar que o PIA, conforme será demonstrado na Tabela nº 15 – Evolução do SigafWeb 2013, já estava previsto no planejamento da versão 2.1 do sistema.

Outra demanda comum foi a inclusão de atividades relativas ao planejamento dos trabalhadores e das unidades, desde a agenda, passando pelo relato de atividades, até a emissão de relatórios e planejamento, além da criação de campos e produção de novos relatórios com maior grau de complexidade, com dados agregados retratando séries históricas e possibilitando a medição de indicadores.

A integração das informações dos diversos serviços e a possibilidade de inserção de dados pelos trabalhadores em mais de uma unidade de atendimento e para famílias de diferen-

tes territórios é uma demanda de todas as áreas. Exemplos das atividades integradas realizadas entre as unidades são os estudos de casos, visitas e oficinas. Essa necessidade de maior integração aparece também em relação a outras políticas públicas e seus bancos de dados, como a inserção de informações da saúde, educação e do Cadúnico automaticamente no prontuário, e não em abas específicas que precisem ser consultadas separadamente durante o atendimento.

Quanto aos subsídios coletados nas Rodas de Conversa, cabe destacar que a Semas é responsável também pela coordenação e articulação das ações relativas a Política de Segurança Alimentar e Nutricional no município, além da execução de programas e serviços nesta área. Entretanto, o SigafWeb não possui módulos específicos de SAN. Atualmente a Gerência de Segurança Alimentar e Nutricional (GSAN) utiliza o Sistema para coleta de informações, buscando analisar a insegurança alimentar junto ao público do SUAS. Uma fonte de informações são as famílias que recebem benefícios eventuais da assistência social relacionados à alimentação, como as cestas de alimentos e as fórmulas infantis.

Dentre as sugestões da Gerência de Segurança Alimentar e Nutricional (GSAN)<sup>99</sup> estão: a criação de módulo de controle de captação e distribuição de alimentos para o *Banco de Alimentos Herbet de Souza*; a reformulação do Módulo Cestas VIX, que não é mais utilizado para agendamento online, como instrumento interno de gestão das cestas de alimentos incluindo agendas comuns entre serviços para as entregas com data, local e hora, em substituição as planilhas de Excel; a criação de uma aba de Segurança Alimentar no prontuário do município, que era uma subdivisão da aba Saúde, para incentivar o preenchimento pelos profissionais de nutrição e possibilitar a geração de relatórios específicos.

Os profissionais de nutrição da Semas atuam em diversos serviços da Assistência Social, além da GSAN. Nas Rodas de Conversa foi solicitada a criação de um perfil “Nutricionista”, que é uma categoria de trabalhador que não está incluída nas normativas sobre recursos humanos do SUAS, mas está presente em todas as gerências da Semas. Foi iniciada em Vitória a construção de um documento técnico com as atribuições dos nutricionistas no SUAS. Nacionalmente, também vem ocorrendo uma mobilização destes profissionais.

As demandas destes profissionais quanto ao Sistema Informatizado são: a utilização da agenda e do registro para reuniões; inclusão de informações relativas à: formações e orientações técnicas para trabalhadores (cozinheiras/merendeiras), visitas técnicas as cozinhas e observação do processo de produção das refeições das unidades, ações de educação nutricional

---

<sup>99</sup> Informações extraídas do Documento “Apontamentos da GSAN para aprimoramento do SIGAF”, SEMAS/GSAN. Quadro 2 do Levantamento Documental.

com usuários, controle de refeições fornecidas nos serviços, desde lanches para oficinas ao almoço nos acolhimentos institucionais. Novamente aparece a situação de trabalhadores que atuam em mais de uma unidade, necessitando de vinculação do perfil de acesso para mais de um setor, algo que foi restringido no início de utilização do sistema, em decorrência da forma de estruturação por territórios socioassistenciais.

Muitas propostas e sugestões apresentadas nas Rodas de Conversa, como as inconsistências, a disponibilização de formulários, a criação de novas abas, deveriam ser rotineiras na manutenção do Sistema, mas a insuficiência e a rotatividade de trabalhadores da gerência de gestão e dos técnicos de Tecnologia da Informação contratados, acarretaram a descontinuidade deste processo e o acúmulo de questões, tanto da área técnica quanto de atualização tecnológica.

No Relatório de Gestão da Semas de 2011<sup>100</sup> já havia a descrição de ações desenvolvidas pela Coordenação de Vigilância Socioassistencial, tanto na padronização de dados e fluxos, quanto na construção de módulos do SigafWeb relativos ao cadastro de municípios e unidades de atendimento, que poderiam ter produzidos algumas das informações indicadas nas Rodas de Conversa, caso continuassem a serem desenvolvidas na forma planejada inicialmente. Exemplos disto é a Reformulação do Cadastro da Rede Socioassistencial incluindo: atividades e serviços ofertados, dias de funcionamento, horário de atendimento, responsável, ano de implementação, tipo de ocupação, tipo de ligação à internet, número de computadores e utilização de GEPS e SIGAF.

O módulo de Cadastro da Rede teria fornecido informações para os diversos levantamentos realizados em 2021 para: aquisição de computadores, avaliação de acesso à internet e elaboração do Plano de Obras. Na página 16 do Manual Operacional do SigafWeb está descrita como responsabilidade dos coordenadores a manutenção dos cadastro das unidades atualizados, incluindo informações relativas à situação dos computadores e da internet.

Conforme abordado no histórico do SigafWeb, ele foi construído como parte de um *Sistema de Informações Socioassistenciais* planejado inicialmente com a seguinte estrutura:

Módulo I - Vulnerabilidades e Potencialidades por Território de Assistência Social; Módulo II – Acompanhamento dos Serviços Socioassistenciais da SEMAS; Módulo III – Cadastro Georreferenciado da Rede Socioassistencial Governamental e não Governamental; Módulo IV – Indicadores Sociais. (GIRELLI, 2011, p.202).

E com “[...] o objetivo de promover a integração e articulação das informações da SEMAS, de forma a disponibilizá-las como ferramenta de planejamento, monitoramento e

---

<sup>100</sup> Documento relacionado no Quadro 2 do Levantamento Documental, Apêndice A.

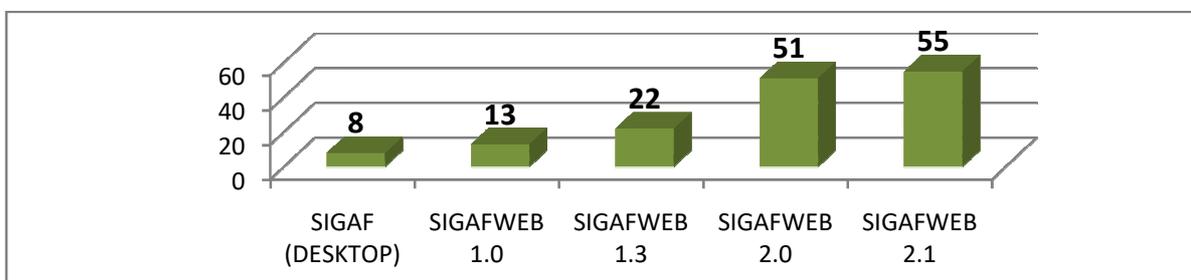
avaliação dos programas, projetos benefícios e serviços desenvolvidos pela Secretaria.” (GIRELLI, 2011, p.204).

Todas as informações produzidas pelo *Sistema* deveriam ser estruturadas a partir dos objetivos e metas do Plano Plurianual da Assistência Social, produzindo indicadores que seriam monitorados anualmente, permitindo a avaliação das ações e o planejamento continuado. (GIRELLI, 2011, p.205). Na pesquisa documental, podemos identificar que as informações produzidas pelo SigafWeb são utilizadas para compor alguns indicadores dos Planos Plurianuais; Plano de Metas; Relatórios de Gestão; Termos de Referência para Chamamentos Públicos, dentre outros documentos de planejamento e gestão.

Todavia, estes dados não foram incluídos e organizados no Sistema tomando por base as informações necessárias para “alimentação” destes instrumentos de gestão, objetivando a construção de um fluxo contínuo de retroalimentação planejada intencionalmente, por meio da geração de relatórios ou a utilização de uma interação entre sistemas propiciando a migração de dados. Exemplo disto são os indicadores do PPA, que necessitavam ser extraídos do Sigaf e somados para a geração da informação. Caso os dados estivessem organizados no SigafWeb, poderiam ser transferidos para o “Planejamento Web”<sup>101</sup> por meio de uma “View” ou por “web service”.

Já no ano de 2013, se tinha uma estrutura planejada para o SigafWeb<sup>102</sup>, que apresentava uma evolução de 08 (oito) módulos do SIGAF (DESKTOP), utilizado de 2009 a 2011, para 13 módulos (treze) na versão 1.0 do SigafWeb implantada em 2012, chegando a 55 (cinquenta e cinco) módulos na versão 2.1 que estava sendo desenvolvida, conforme ilustra o Gráfico nº 01, extraído do documento *Evolução do SigafWeb 2009-2013* elaborado pela Gerência de Gestão da Semas como subsídio para o relatório de gestão.

**Gráfico nº 01 – Evolução SigafWeb 2009 - 2013**



Fonte: SEMAS/GPGS. Ano 2013.

<sup>101</sup>Plataforma informatizada da Prefeitura de Vitória para acompanhamento da execução do Plano Plurianual, que deve ser alimentada com metas físicas e financeiras.

<sup>102</sup>Evolução do SigafWeb 2009-2013 e Relatório de Gestão da Semas 2011 – 2024. Apêndice A – Levantamento Documental

Como podemos verificar na Tabela nº 15, o planejamento da evolução do SigafWeb, incluía em suas versões 2.0 e 2.1 abas relativas à importação de Sistemas Federais como o Cadúnico, o SICON e o SIBEC; Diagnóstico Territorial; Gestão de Encaminhamentos; Gestão orçamentário-financeira; Indicadores Sociais e Controle Social.

Observa-se que a última versão do Sistema (SigafWeb 2.1) ampliou o número e os tipos de dados a serem coletados/alimentados nos serviços e também na gestão.

**Tabela nº 15 - Evolução do SigafWeb 2009 -2013**

(Continua)

<b>SIGAF (DESKTOP)</b>	<b>SIGAFWEB 1.0</b>	<b>SIGAFWEB 1.4</b>	<b>SIGAFWEB 2.0</b>	<b>SIGAFWEB 2.1</b>
AGENDA DO TRABALHADOR	AGENDA DO TRABALHADOR	AGENDA DO TRABALHADOR	AGENDA DO TRABALHADOR	AGENDA DO TRABALHADOR
AGENDA DO MUNÍCIPE	AGENDA DO MUNÍCIPE	AGENDA DO MUNÍCIPE	AGENDA DO MUNÍCIPE	AGENDA DO MUNÍCIPE
RF	RF	RF	RF	RF
COMPOSIÇÃO FAMILIAR	COMPOSIÇÃO FAMILIAR	COMPOSIÇÃO FAMILIAR	COMPOSIÇÃO FAMILIAR	COMPOSIÇÃO FAMILIAR
	DEMANDA DE AGENDAMENTO	DEMANDA DE AGENDAMENTO	DEMANDA DE AGENDAMENTO	DEMANDA DE AGENDAMENTO
CADASTRO DE MUNÍCIPE	CADASTRO DE MUNÍCIPE	CADASTRO DE MUNÍCIPE	CADASTRO DE MUNÍCIPE UNIFICADO	CADASTRO DE MUNÍCIPE UNIFICADO
FOLHA DE PAGAMENTO DA GAF	FOLHA DE PAGAMENTO SEMAS/SEHAB			
SEM PERFIL DE ACESSO	AGENDA DA UNIDADE	AGENDA DA UNIDADE	AGENDA DA UNIDADE	AGENDA DA UNIDADE
BENEFÍCIOS CONCEDIDOS	BENEFÍCIOS CONCEDIDOS	BENEFÍCIOS CONCEDIDOS	BENEFÍCIOS CONCEDIDOS	BENEFÍCIOS CONCEDIDOS
<b>SIGAF (DESKTOP)</b>	<b>SIGAFWEB 1.0</b>	<b>SIGAFWEB 1.4</b>	<b>SIGAFWEB 2.0</b>	<b>SIGAFWEB 2.1</b>
<b>SIGAF (DESKTOP)</b>	<b>SIGAFWEB 1.0</b>	<b>SIGAFWEB 1.4</b>	<b>SIGAFWEB 2.0</b>	<b>SIGAFWEB 2.1</b>
	CADASTRO DO TRABALHADOR	CADASTRO DO TRABALHADOR	CADASTRO DO TRABALHADOR	CADASTRO DO TRABALHADOR
	MANUAL	MANUAL	MANUAL	MANUAL
	ATENDIMENTO	INFORMATIVO	INFORMATIVO	INFORMATIVO
	FORMA DE ACESSO	RECEPÇÃO (ORIENTAÇÃO E DR)	RECEPÇÃO (ORIENTAÇÃO E DR)	RECEPÇÃO (ORIENTAÇÃO E DR)
		GRUPO	GRUPO	GRUPO
		IMPORT SICON	ABORDAGEM (COM E SEM IDENTIF)	ABORDAGEM (COM E SEM IDENTIF)
		IMPORT SIBEC	OFICINA	OFICINA
	MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO	IMPORTAÇÃO CAD	IMPORTAÇÃO CAD	

Fonte: SEMAS/GPGS. Documento com projeção dos módulos por versão do sistema informatizado elaborado como subsídio ao Relatório de Gestão de 2013.

Tabela nº 15 - Evolução do SigafWeb 2009 -2013

(Conclusão)

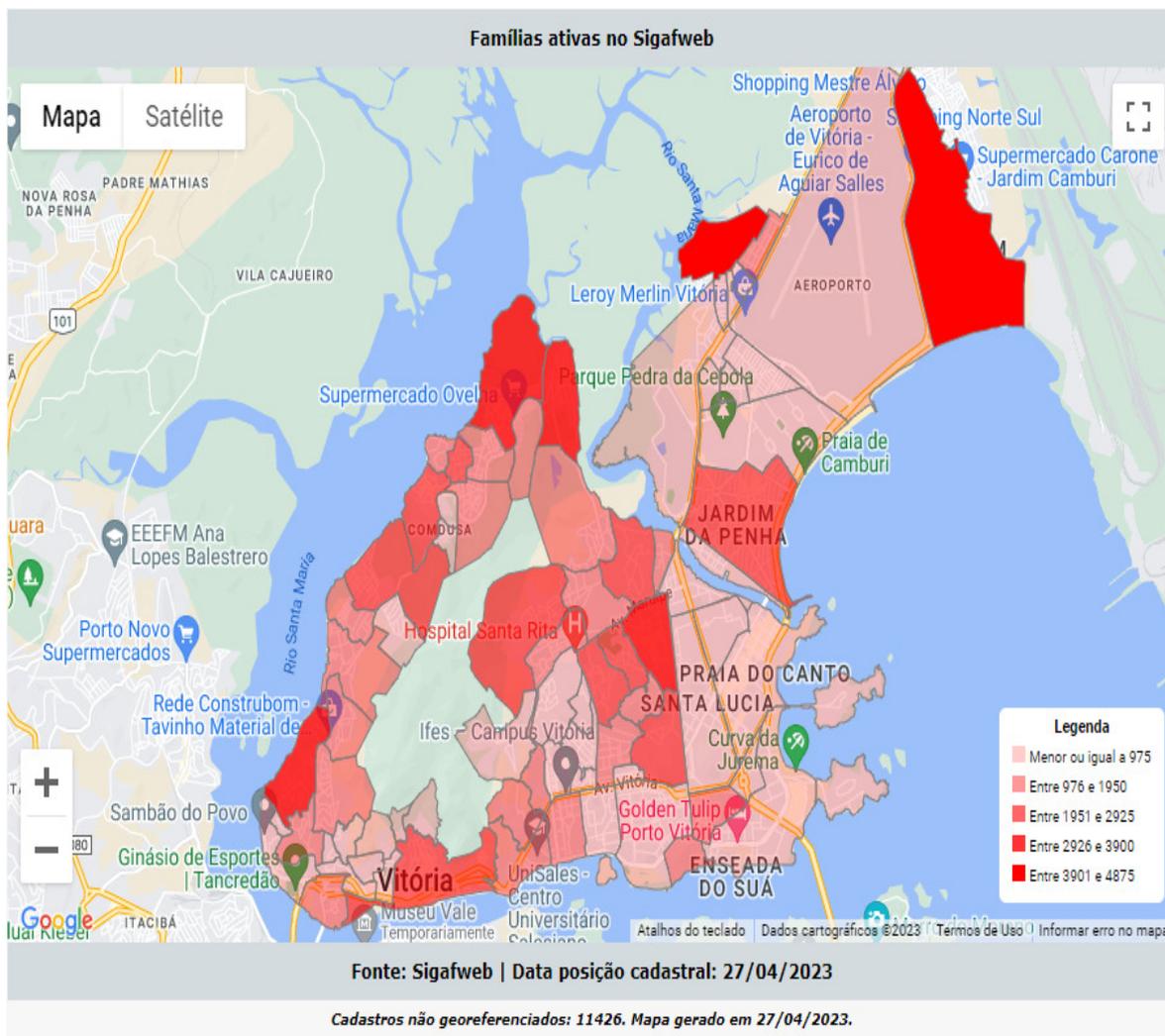
SIGAF (DESKTOP)	SIGAFWEB 1.0	SIGAFWEB 1.4	SIGAFWEB 2.0	SIGAFWEB 2.1
		ATENDIMENTO	IMPORTAÇÃO SICON	IMPORTAÇÃO SICON
		FORMA DE ACESSO	IMPORTAÇÃO SIBEC	IMPORTAÇÃO SIBEC
		CADASTRO DA PSR	CADASTRO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO	CADASTRO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO
SIGAF (DESKTOP)	SIGAFWEB 1.0	SIGAFWEB 1.4	SIGAFWEB 2.0	SIGAFWEB 2.1
		ENCAMINHAMENTO	DIAGNOSTICO FAMILIAR	DIAGNOSTICO FAMILIAR
		RELATORIO DE COLETA DE DADO	VIOLAÇÕES	VIOLAÇÕES
			CONVIVÊNCIA FAMILIAR/COMUNITARIA	CONVIVÊNCIA FAMILIAR/COMUNITARIA
			JUSTIÇA	JUSTIÇA
			TERMO DE RESPONSABILIDADE	TERMO DE RESPONSABILIDADE
			DIAGNOSTICO TERRITORIAL	DIAGNOSTICO TERRITORIAL
			MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO	MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO
			ATENDIMENTO	ATENDIMENTO
			PRESENÇA NO ATENDIMENTO	PRESENÇA NO ATENDIMENTO
			AGENDAMENTOS A PARTIR DO ATENDIMENTO	AGENDAMENTOS A PARTIR DO ATENDIMENTO
			FORMA DE ACESSO ATENDIMENTO	FORMA DE ACESSO ATENDIMENTO
			FORMA DE ACESSO EM ATIVIDADE COLETIVA	FORMA DE ACESSO EM ATIVIDADE COLETIVA

Fonte: SEMAS/GPGS. Documento com projeção dos módulos por versão do sistema informatizado elaborado como subsídio ao Relatório de Gestão de 2013.

Na análise dos módulos do Sistema em 2021 e a partir de informações fornecidas pela equipe de TI da GPGS, identificou-se que os seguintes módulos da versão 2.1 não foram implementados: Plano de Acompanhamento Familiar; Gestão Orçamentária e Financeira; Indicadores Sociais; e Controle Social.

Contudo, foram criados novos módulos que não estavam incluídos no planejamento de 2013, como: Mapa de Vulnerabilidade Social (ver Figura nº 20); Conselho Tutelar (ver Figura nº 21); Agendamento Online dos CRAS; e Agendamento Online Cesta Vix.

**Figura nº 20 – Mapa de Vulnerabilidade Social**



Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015

Quanto ao Módulo Denúncia – Conselho Tutelar, foi verificado, a partir de levantamento realizado na Base de Dados do SigafWeb em 2023 (ver Tabelas nº 07 e nº 08), que este módulo não foi acessado entre os anos de 2015 a 2018. No ano de 2019 foi acessado por 10 pessoas, em 2020 por 17 e 2021 por 16, somente para consulta aos dados de cadastro de municipais, não realizando nenhuma inclusão ou alteração de informações. Isto pode significar a não utilização do módulo ou uma falha nos relatórios de acesso produzidos pela Base de Dados do Sistema.

A seguir apresenta-se a tela do SigafWeb referente ao Módulo Denúncia do Conselho Tutelar.

**Figura nº 20 – Módulo Denúncia – Conselho Tutelar**

Fonte: Manual de Operacionalização do SigafWeb – 2015

Verifica-se que o Sistema Informatizado foi sendo construído a partir das demandas dos serviços e as funcionalidades relativas à gestão não foram desenvolvidas ou alimentadas na mesma proporção. Identifica-se, nas sugestões contidas nas avaliações, essa fragmentação dos campos do SigafWeb, além da falta de informação das equipes sobre os campos existentes e os mais adequados para a inserção de determinadas informações.

Na Prestação de Contas Físico-Financeira da Semas 2021<sup>103</sup> foram sinalizados como desafios o aprimoramento da Vigilância Socioassistencial por meio do alinhamento de metas e a necessidade de definição de indicadores de processo e resultados para além da eficiência

<sup>103</sup> Apresentação elaborada pelas Gerências de Planejamento e Gestão e Orçamentária e Financeira para o Conselho Municipal de Assistência Social, incluída no Levantamento Documental, Apêndice A.

da execução financeira. Esse alinhamento é essencial para que se defina o tipo de informação necessária e em que parte do processo de trabalho será coletada. Só após é possível a estruturação das abas no Sistema Informatizado.

Outro fator que reforça esse “desvio de rota” no desenvolvimento do SigafWeb é a forma como ele foi instituído formalmente. Apesar de ter sido planejado inicialmente para comportar informações relativas à gestão do SUAS, conforme demonstram os objetivos descritos no Manual 2015:

Permitir avanços no acompanhamento à família de maneira integrada e em Rede; Qualificar as informações sobre atividades desenvolvidas pelos trabalhadores junto às famílias; Ampliar o acesso às informações; Contribuir para o planejamento e reestruturação das ações; Subsidiar o monitoramento e a avaliação das ações desenvolvidas pela Semas (VITÓRIA, 2015, p.7).

E o planejamento dos módulos em 2013 para sua “Evolução do SigafWeb”, tais como: Indicadores Sociais, Gestão Orçamentária e Financeira (contratos e convênios), além do Controle Social.

Entretanto, a Portaria nº 06 de 2016 que instituiu o SigafWeb, traz como objetivo do Sistema: “[...] organizar e agilizar o atendimento, facilitando o acesso aos dados das famílias (indivíduos) e os atendimentos concedidos, por meio do acesso a internet pelos técnicos das unidades e serviços.” (VITÓRIA, 2016).

Desta forma, a regulamentação oficial do SigafWeb focaliza o registro de dados e fluxo de informações nas ações relativas ao atendimento prestado aos munícipes, abrangendo:

- Perfil das famílias e indivíduos atendidos pelos serviços da Semas;
- Geoprocessamento das abordagens realizadas pela equipe de abordagem social;
- Formatação de prontuário eletrônico constando dados relativos à renda, profissão, educação, saúde, habitação, violação de direitos;
- Relatos técnicos com observância as normativas e Códigos de Ética das profissões, observando perfis de acesso com senha, fornecido pelo gerente de cada unidade/serviço.

Com relação às informações referentes às ações de gestão, a Portaria traz somente a alimentação de dados dos recursos humanos da Semas, contratados direta ou indiretamente por meio dos termos de parceria, a época, os convênios com organizações não governamentais. Deixando assim, uma lacuna na coleta e sistematização de dados para a produção de informações que subsidiassem o cumprimento de algumas das atribuições da Gerência de Gestão da Assistência Social, como: a produção e o monitoramento de indicadores; a realização de estudos e pesquisas; análise para avaliação periódica e sistemática dos programas e ações da se-

cretaria. Além de não indicar a utilização deste sistema para a gestão das unidades físicas da secretaria que poderiam auxiliar no controle de aluguéis, comodatos, manutenção predial; identificação de internet, telefonia, mobiliários e equipamentos.

As informações coletadas ao longo da pesquisa demonstram que o SigafWeb foi utilizado, por todos os serviços da Semas, para os registros de atendimentos e procedimentos realizados junto aos municípios e consulta aos prontuários; para o pagamento de benefícios da assistência social e da habitação e dos programas de transferência de renda; para extração de dados incluídos: em relatórios enviados as instituições do Sistema de Justiça; em relatórios de gestão para o Tribunal de Constas; alimentação de sistemas do Ministério da Cidadania; e para prestação de contas dos Termos de Parceria.

Sendo assim, o Sistema Informatizado passou a fazer parte do processo de registro de dados e geração de informações na Semas Vitória. Entretanto, o conjunto de dados coletados no SigafWeb precisa ser olhado além de uma concepção tecnicista, simplificadora e mistificadora da tecnologia, conforme nos alerta Velozo (2011). O autor nos convida à apropriação crítica no uso social das TICs, superando o tecnicismo e a visão puramente ideológica.

Corroboramos com Velozo (2011) de que esta visão crítica pode possibilitar a construção de mudanças qualitativas nos processos de trabalho e no desenvolvimento das políticas sociais, e particularmente do SUAS, que contribuam para avanços na luta por direitos e no aprofundamento da democracia, como proposta alternativa para o uso das tecnologias.

## CONCLUSÃO

Ao final deste estudo demarca-se que este é um tema ainda pouco estudado e que em função do tempo para a conclusão de mestrado, não foi possível realizar uma pesquisa de campo diretamente com os trabalhadores que acessavam e alimentavam o SigafWeb, o que contribuiria para o aprofundamento do uso deste sistema e seus impactos nos processos de trabalho no SUAS em Vitória.

Esta pesquisa, que pretendeu analisar o uso da tecnologia da informação no Suas Vitória a partir do SigafWeb, nos permitiu compreender sua contribuição na gestão e produção de conhecimentos no Suas em Vitória. Vimos no percurso desta pesquisa que o uso das TICs nas políticas sociais e, particularmente no SUAS não é algo ocasional e não intencional. Verificamos que o mundo tem passado por grandes transformações nos processos produtivos, nas relações sociais e nas organizações, que estão estreitamente relacionadas à produção e disseminação de informações e conhecimento, bem como ao uso de tecnologias. Os diversos aspectos e elementos apresentados nos levam a crer que tais mudanças não se caracterizam, de fato, em alteração estrutural no modelo de acumulação e nas estruturas de poder.

O processo de inovações tecnológicas deve levar em consideração o conceito de totalidade do capitalismo, em que as tecnologias, a relação com a natureza, o modo de produção material e as relações sociais se interagem e se complementam no movimento contraditório do capital, conforme pontua Harvey (2018). Sendo assim, as transformações desta sociedade não decorrem apenas das inovações tecnológicas, mas das alterações nos processos sociais e políticos. As transformações ocorridas a partir da utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) envolvem a internet, computadores e softwares, e sua relação com a organização e regulação no mundo do trabalho. Estas tecnologias têm uma característica peculiar, pois são utilizadas tanto para a produção quanto no consumo contemplando tanto serviços, como bens a serem vendidos.

Neste contexto, a tecnologia é usada para facilitar o monitoramento e a regulação, possibilitando a gestão da produção, da financeirização e da acumulação do capital. Esses processos que ocorrem no âmbito da produção/reprodução do capital, embora com particularidades, também serão inseridos no Estado.

Vimos que as TIC's foram inseridas no Estado brasileiro nos anos 1990 com o neoliberalismo e a reestruturação produtiva como necessidade do capital. E na Política de Assistência Social a incorporação das TICs apareceu com maior ênfase com a instituição da Vigilância Socioassistencial e a gestão da informação a partir de 2005 com a implantação do SU-

AS. Este processo surge atrelado à construção de indicadores de resultados pelos Estados, na busca de eficiência e controle nos serviços públicos e na redução de custos. O uso das TICs compareceu como uma diretriz do SUAS de pautar-se em uma estrutura de informações articulada entre os entes federados com a criação do Sistema Nacional de Informações do Suas, denominado Rede SUAS.

Nesta direção, os municípios foram se adequando às normativas da política e em Vitória fora implantado o SISA em 2007 e em 2012, passa a se denominar de SigafWeb, que tinha os objetivos de sistematizar e integrar os dados relativos aos atendimentos realizados pela Rede Socioassistencial, permitindo o acompanhamento do munícipe de forma articulada entre os serviços da Secretaria; coletar e armazenar dados provenientes de diversas fontes para a produção de informações qualificadas para o desenvolvimento das ações de aprimoramento da gestão; e ampliar o acesso à informação para às instâncias de controle social.

As análises realizadas nesta pesquisa reforçam as constatações apresentadas em estudos anteriores como os de Pires (2016) e Gambardella (2011) de que é coletada uma grande quantidade de dados que muitas vezes não são utilizados para a geração de informações no processo de avaliação e reformulação da política de assistência social do município. O primeiro sistema de informações implantado em Vitória no ano de 2007, o SISA, previa a elaboração de relatórios qualitativos trimestrais com a consolidação dos dados por gerência e a avaliação pela equipe de vigilância Socioassistencial.

Essa produção de relatórios qualitativos não se consolidou pela forma como o sistema foi estruturado, em que o processo envolvia a transcrição dos dados em planilhas de Excel pelas gerências, o tratamento pela CVS no SPSS e a elaboração do relatório consolidado com o retorno das informações para as Unidades. Entretanto, não foi identificado nos documentos analisados, um novo formato de sistematização e avaliação das informações, com a elaboração de relatórios específicos contendo análises qualitativas, nem uma periodicidade para sua realização, após a implantação do SifagWeb.

Quando se analisa quais os sujeitos envolvidos no processo de acesso e alimentação dos dados no SigafWeb, foi identificado que a inserção de dados no sistema foi realizada quase que exclusivamente pelos trabalhadores dos serviços, mais expressivamente os profissionais de nível superior (assistentes sociais, psicólogos, terapeutas ocupacionais, pedagogos e advogados, que atuam majoritariamente nas unidades de atendimento), e ainda com um grande número de acessos pelos profissionais de nível médio sem a inclusão ou alteração de dados na mesma proporção por essa categoria. Não se identifica a inclusão de dados periódica pelos gestores e o sistema não possui uma funcionalidade para que se possa mensurar a quantidade

de relatórios ou consultas realizadas. No que se refere às unidades de atendimento, as que mais acessam e alimentam o sistema são as unidades de proteção social básica do Suas. Destaca-se que o fluxo de alimentação de dados é realizado por nível de complexidade do Suas (PSB, PSE/MC e PSE/AC) e em cada serviço.

Outro dado importante a se destacar no que tange aos sujeitos que acessam o SigafWeb diz respeito aos usuários do SUAS, ao seu direito ao acesso à informação. Constatou-se a falta de acesso dos usuários as informações geradas pelo sistema. Somente dois módulos foram desenvolvidos para o acesso dos usuários, ambos para agendamento online: o Agendamento dos CRAS e o Cesta Vix, que se encontram desativados e sua avaliação não apresentou resultados positivos para os usuários da assistência social. Esta questão ainda é um desafio para os sistemas informatizados nas políticas sociais, cuja tendência é de disseminação crescente. Como facilitar o acesso dos usuários às informações e serviços por meio do Sistema Municipal de forma transparente e democrática, entre acolhida e restrição?

Destaca-se também que, no processo de avaliação do SigafWeb pela GPGS, não foram realizados momentos de escuta com as gerências administrativa e financeira, bem como com a equipe do gabinete e de assessores, para a compreensão das necessidades relativas à produção de informações mais específicas para estas áreas. Na análise da base de dados do sistema não foi possível identificar a inclusão ou geração de informações por parte dos gestores.

Quanto a sobrecarga de trabalho para a coleta de dados, nos documentos relativos ao processo de escuta dos trabalhadores não foram identificadas queixas sobre a quantidade de campos a serem preenchidos e sim a solicitação de alterações de campos e a inclusão de mais funcionalidades. Relatos de trabalhadores demonstram o desconhecimento da existência de alguns campos do sistema, além da não identificação de onde inserir determinadas informações coletadas no processo de atendimento. Tais constatações podem indicar a necessidade de formação e discussão do fluxo de alimentação e extração dos dados, de forma continuada entre os trabalhadores e a equipe da gerência de planejamento e gestão.

No que se refere ao processamento e a utilização de dados e informações necessárias à gestão e geração de conhecimento, a pesquisa demonstrou que o SigafWeb foi utilizado por todos os serviços da Semas para os registros de atendimentos e procedimentos realizados junto aos municípios e consulta aos prontuários; para o pagamento de benefícios da assistência social e da habitação e dos programas de transferência de renda; para extração de dados incluídos: em relatórios enviados as instituições do Sistema de Justiça; em relatórios de gestão para o Tribunal de Contas; alimentação de sistemas do Ministério da Cidadania; e para prestação

de contas dos Termos de Parceria. Sendo assim, o Sistema Informatizado passou a fazer parte do processo de registro de dados e geração de informações na Semas Vitória.

Ainda com relação à geração de informações os documentos de planejamento e gestão como: o PPA, os relatórios de gestão, os termos de referência para chamamento público, foi identificado o SigafWeb como fonte de informação, o que demonstra que o mesmo era utilizado para a geração de dados de planejamento e avaliação. Os módulos relativos às áreas de planejamento e gestão, como o orçamentário-financeiro e o de indicadores sociais, previstos na evolução do SigafWeb de 2013, não foram desenvolvidos.

Ressalta-se ainda, que conforme análise documental, a Gerência de Planejamento deixou de usar sistemas utilizados em 2011 para a geração de informações relativas à vigilância Socioassistencial. Exemplo disto é um sistema, adquirido pela Semas, que possuía a ferramenta “Business Intelligence”, que permitia o cruzamento de dados e propiciou a elaboração do “Perfil de Vulnerabilidade Social do Município de Vitória”.

É fato que o sistema desenvolvido pelo município atende melhor suas necessidades cotidianas. Porém, os limites técnicos, administrativos e orçamentários não permitiram a inclusão de todas as funcionalidades necessárias no SigafWeb. Desta forma, acreditamos que os outros sistemas ainda sejam necessários para a geração de informações relativas, principalmente, a gestão e planejamento.

A equipe que desenvolveu o SigafWeb tinha a intenção de gerar informações mais qualificadas para a melhoria do processo de gestão da Semas, que facilitasse e ampliasse o controle social sobre a política de assistência social em Vitória. (GIRELLI et al., 2012, p.297) A intencionalidade ao se criar os sistemas de informação no SUAS, deve ser o acesso a informação como direito do cidadão (TAPAJÓS, 2009). Apesar do SigafWeb ter sido planejado inicialmente para gerar informações que fortalecessem o controle social, conforme objetivo descrito no artigo escrito em 2011 e prospecção de evolução do sistema elaborada em 2013, neste período de dez anos não foi disponibilizada nenhuma aba com informações para acesso ao Conselho Municipal de Assistência Social.

Dentre os desafios a serem enfrentados, que impactam no desenvolvimento e utilização do Sistema de Informações da Semas, estão:

- ✓ O reduzido número de trabalhadores efetivos da Secretaria Municipal, cerca de 10% do total de seu quadro de recursos humanos, que se reflete na composição da equipe da Gerência de Planejamento e Gestão do SUAS, que conta atualmente com cinco profissionais efetivos e uma equipe de TIs contratada por Termos de Colaboração, gerando muita rotatividade.

- ✓ A contratação de trabalhadores por meio de Termos de Colaboração que representa 80% do quadro de recursos humanos da Secretaria dificultando a unicidade nos “comandos”; provocando a distinção de salários, cargas horárias e benefícios; além da maior rotatividade de trabalhadores.
- ✓ Dificuldade de implementação de planejamento e formação continuados devido aos fatores citados anteriormente.

Identifica-se que os processos, tanto de concepção e criação, quanto de encerramento do SigafWeb tiveram papel preponderante de profissionais de nível superior, a maior parte deles profissionais de serviço social em função de gestão, que possuem um compromisso ético-político com a classe trabalhadora e o desafio de articular a gestão técnica e política, que muitas vezes se distinguem das diretrizes da gestão municipal.

Conforme nos alerta Vecinday (2020) as informações coletadas por meio do cruzamento das bases de dados dos Sistemas de Informações das Políticas Sociais tem ampliado a vigilância sobre os cidadãos e a seletividade dos programas sociais na busca por eficiência e redução de custos nas ações do Estado.

Vitória, não se diferente do restante do país e do mundo, também utiliza os sistemas informatizados como o SigafWeb e o Cadúnico para selecionar pessoas e famílias para concessão de benefícios como os eventuais: por natalidade, morte e a cesta de alimentos, bem como para a inclusão em programa de transferência de renda. Traços estes de focalização e “adequação” a disponibilidade orçamentária da assistência social.

Quanto a vigilância sobre os cidadãos e o “rastreamento” de populações específicas, o SigafWeb possuía funcionalidades relativas à busca ativa e georeferenciamento de abordagens realizadas a pessoas em situação de rua. Dados que necessitam ser tratados com zelo e ética por trabalhadores e gestores, considerando a defesa da vida e dos direitos sociais dos usuários do SUAS Vitória.

Ao final deste estudo, destacamos algumas dificuldades para a realização da pesquisa, principalmente quanto aos documentos utilizados. Destacamos então: a inexistência de data, identificação da fonte ou do responsável pela elaboração do documento, o que foi suprido por meio da identificação da data de elaboração do arquivo no computador de origem e pelo setor que o forneceu, o que provavelmente não seria possível com um pesquisador externo a Semas; a falta de sistematização e indicação das conclusões ou definições de processos internos de discussão sobre determinadas funcionalidades do sistema de informações. Exemplos disto são os encerramentos dos agendamentos online dos CRAS e do Cesta Vix, bem como as “Rodas

de Conversa” que subsidiaram o novo sistema de informações da Secretaria implantado em dezembro de 2022.

É importante ressaltar que os documentos relativos às “Rodas de Conversa” apresentam as observações e necessidades de modificações do Sistema, coletadas junto às equipes, por gerencia e serviços, que não foram sistematizadas como um documento geral da Semas, com a indicação das interfaces entre os setores.

Destaca-se ainda, a ausência de documentos de planejamento e orientação sobre o SigafWeb com data posterior a 2015. O Manual de Operacionalização, que estava disponível para a consulta no Sistema em 2022, quando da sua inativação, datava de 2015 e o gráfico de Evolução do SigafWeb utilizado nesta pesquisa é de 2013.

Por fim, destaca-se como dificuldade na obtenção e avaliação dos dados da pesquisa, as inconsistências nas informações obtidas por meio do Banco de Dados do SigafWeb, relativas aos acessos e a produção de relatórios.

A geração e utilização frequente destas informações de monitoramento dos acessos e da produção de relatórios pelo Sistema Informatizado é a alternativa para o seu aprimoramento. Quanto a geração de informações pelo sistema, destacamos que não foi possível analisar todas as informações geradas em todas as abas do sistema por meio do Banco de Dados do SigafWeb, devido ao período de tempo definido pelo Mestrado para a pesquisa, e uma vez que somente os Administradores do Sistema, profissionais de TI, realizam a extração de dados da Base. A equipe de profissionais de TI é muito reduzida, e nos anos de 2021 e 2022, passou por um momento de reformulação do sistema com desenvolvimento de novas rotinas em uma nova linguagem de desenvolvimento.

Terminamos este estudo reafirmando, conforme Veloso (2011), que a Tecnologia da Informação (TI) utilizada de forma crítica no cotidiano profissional, pode tornar mais eficaz o registro, a sistematização de dados e a produção de informações com vistas a qualificar e potencializar os atendimentos prestados ao usuário. E ainda, que o Sistema de Informação no SUAS não se restrinja à informatização e mero controle da população mais pobre, mas que contribua para o processo de democratização da política de Assistência Social e de acesso aos direitos envolvendo trabalhadores, usuários, gestores, conselheiros e demais sujeitos.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. A Substância da Crise. In: MÉSZÁROS, István. A Crise Estrutural do Capital. 2ª Edição. São Paulo: Boitempo, 2011, p. 9-16.

\_\_\_\_\_. Curso Luta de classes e financeirização: o papel da dívida. Módulo II - Aula 5: A classe trabalhadora e novas formas de organização em um contexto de uberização. 23 de fevereiro de 2022. Blog da Boitempo. Disponível em <<https://blogdaboitempo.com.br/2022/02/08/curso-sobre-financeirizacao-e-luta-de-classes-na-tv-boitempo/#prettyPhoto>>. Acesso em 23.02.2022.

ARCHER, Cláudia Maria da Costa. O Ciberespaço e as Reconfigurações Burocráticas: a experiência brasileira atual. Tese (Doutorado em Políticas Públicas). Universidade Federal do Maranhão, São Luiz: Março 2017.

BEHRING, Elaine R. Brasil em contra-reforma: desestruturação do Estado e perda de direitos. São Paulo: Cortez, 2003.

BOSCHETTI, Ivanete. Tensões e possibilidades da política de assistência social em contexto de crise do capital. Revista Argumentum. Vitória: v. 8, n.2, p. 16-29, maio/ago. 2016.

\_\_\_\_\_. Agudização da barbárie e desafios ao Serviço Social. Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, n. 128, 2017, p. 54-71.

\_\_\_\_\_. Assistência Social e Trabalho no Capitalismo. São Paulo: Cortez, 2018.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Lei Orgânica da Assistência Social. Brasília: 1993.

\_\_\_\_\_. Constituição Federal do Brasil. Brasília: 2000.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social. Brasília: 2004.

\_\_\_\_\_. Norma Operacional Básica: NOB/SUAS – construindo as bases para a implantação do Sistema Único da Assistência Social. Brasília, DF, 2005.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social NOB/SUAS. Brasília, 2012.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Centro de Estudos e Desenvolvimento de Projetos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. CapacitaSUAS Caderno 3 (2013) Vigilância Socioassistencial: Garantia do Caráter Público da Política de Assistência Social. 1 edição, Brasília, 2013.

CASTELLS, Manuel. Ruptura: A crise da democracia liberal. Rio de Janeiro: ZAHAR, 2017.

FILGUEIRAS, Vítor; ANTUNES, Ricardo. Plataformas digitais, a uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. In: ANTUNES, Ricardo(org.). Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0. São Paulo: Boitempo, 2020, p. 59-78.

GAMBARDELLA, Alice Dianezi. Compartilhamento dos sistemas de informação entre os entes federados na construção do SUAS. Tese (Doutorado em Serviço Social), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2011.

GIRELLI, C. M. I.; LORENTZ, G. A.; FARIAS, E. A.; RANGEL, D. F. Vigilância Socioassistencial e o sistema de informações na política municipal de assistência social. In: Política de Assistência Social no Município de Vitória (ES): olhares sobre a experiência (2005-2012) / Ana Maria Petronetto Serpa, Eugênia Célia Raizer (Organizadoras). Vitória. Prefeitura Municipal de Vitoria, 2012. p. 293-314.

\_\_\_\_\_. O Sistema de Informações Socioassistenciais de Vitória: tecendo a rede por meio de dados e fluxos. In: 1ª Revista da Jornada Científica da Assistência Social de Vitória. Vitória. Prefeitura Municipal de Vitória, 2011. p. 197-206.

GRAMSCI, A. Cadernos do Cárcere. Vol. 4. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

HARVEY, David. Condição Pós-Moderna: Uma pesquisa sobre a mudança cultural. 17ª Edição. São Paulo: Loyola, 2008.

\_\_\_\_\_. A Loucura da Razão Econômica: Marx e o capital do século XXI. São Paulo: Boitempo, 2018.

HUWS, Ursula. A Formação do Cibertariado: Trabalho virtual em um mundo real. Campinas: Editora da Unicamp, 2017.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2007.

\_\_\_\_\_. O Brasil das desigualdades: “questão social”, trabalho e relações sociais. Revista SER social, Brasília, v.15, n. 33, p 261-384, jul. / dez. 2013. Disponível em: <<http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/FaPa1Oy8kQ65voJ4T345.pdf>>.

\_\_\_\_\_. Renovação do Serviço Social no Brasil e desafios contemporâneos. Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, n. 136, set./dez. 2019, p. 439-461.

LOJKINE, Jean. A revolução informacional. 3ª Edição. São Paulo: Cortez, 2002.

MARX, Karl. "Introdução de 1857". In: Para a Crítica da Economia Política. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

\_\_\_\_\_. O Capital. Coleção Os Economistas. São Paulo: Editora Nova Cultural, Livro I, 1996.

MAY, Tim. Pesquisa Social: Questões, Métodos e processo. Porto Alegre: Artmed, 2004.

MÉSZÁROS, István. A Crise Estrutural do Capital. 2ª Edição. São Paulo: Boitempo, 2011.

MOTA, Ana Elizabete. Crise contemporânea e as transformações na produção capitalista. In: Serviço Social, Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

PEREIRA, Camila Potyara. Proteção Social no Capitalismo: Contribuição à crítica de matrizes teóricas e ideológicas conflitantes. Tese (Doutorado em Política Social), Universidade de Brasília/UnB, Brasília: 2013.

PEREIRA-PEREIRA, Potyara Amazoneida. Estado, sociedade e esfera pública. In: Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

PIRES, Flavia Cristina de Paula Gomes. A institucionalização da função vigilância socioassistencial no Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Tese (Doutorado em Serviço Social), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016.

POULANTZAS, Nicos. O Estado, o poder o socialismo. Rio de Janeiro: Graal, 1978.

QUIVY, R. e CAMPENHOUDT, L. Manual de investigação em ciências sociais. Lisboa: Gradiva, 1988.

SCHAFF, Adam. A Sociedade Informática: As consequências sociais da Segunda Revolução Industrial. São Paulo: Editora Unesp, 1995.

SERPA, Ana Maria Petronetto. O Suas e a Rede de Proteção Social Não Contributiva. In: Revista da Prefeitura de Vitória, Vitória, ano 1, n.1, p.15-22, 2010.

RAIZE, Eugênia Célia (Orgs). Política de Assistência Social no Município de Vitória (ES): olhares sobre a experiência (2005-2012). Vitória. Prefeitura Municipal de Vitoria, 2012.

SILVA, Ilse G. Democracia e participação na “reforma” do Estado. São Paulo: Cortez, Coleção Questões da Nossa Época, 103, 2003.

SILVA, Jeane Andreia Ferraz. Serviço Social e Sistema Único de Assistência Social (SUAS): reflexões sobre o trabalho profissional. In: Revista SER Social, Brasília, v. 14, n. 30, p. 155-189, jan./jun. 2012.

\_\_\_\_\_. Editorial da Revista Argumentum - A Política de Assistência Social e a crise do capital Argum. (Vitória), v. 8, n. 2, p. 4-5, maio/ago. 2016. Disponível em: <<https://periodicos.ufes.br/argumentum/article/view/13946/9942>>. Acessado em 11/12/2021.

TAPAJÓS, Luziele. A Gestão da Informação em Assistência Social. In: Concepção e Gestão da Proteção Social Não Contributiva no Brasil. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) e Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), 2009.

TERREIRA, Marcos R.; BOCK, Ana M. B.; GONÇALVES, M. Graça Marchina (org.). Estamos sob ataque. Tecnologias de Comunicação na disputa das subjetividades. São Paulo: Instituto Silvia Lane, 2021. E-book. ISBN: 978-65-994328-0-4.

VECINDAY, Laura. Sistemas de información y prácticas de vigilância em la protección social: controversias, tensiones y desafíos para El Trabajo Social. Buenos Aires/Argentina: Revista Plaza Pública, Año 13 - Nº 23, Julho 2020.

VELOSO, Renato. Serviço Social, Tecnologias da Informação e Trabalho. São Paulo: Cortez, 2011.

\_\_\_\_\_. Tecnologia da Informação e Comunicação: desafios e perspectivas. São Paulo: Editora Saraiva, 2012.

VIEIRA PINTO, Álvaro. O conceito de tecnologia. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

VITÓRIA, Lei Nº 4.294 de 02 de janeiro de 1996, que dispõe sobre alterações na estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Ação Social e dá outras providências. Vitória, 2012.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 14.964, de 22 de fevereiro de 2011. Institui o modelo de gestão da administração do Município de Vitória e regulamenta a organização e o funcionamento dos fóruns coletivos de gestão. Vitória, 2011.

\_\_\_\_\_. Decreto Nº 6.661 de 11 de agosto de 1983, que Regulamenta a Secretaria Especial de Ação Social. Vitória, 1983.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.216, de 16 de janeiro de 2012, que institui o Sistema Municipal de Assistência Social do Município de Vitória, e dá outras providências.

\_\_\_\_\_. Manual de Operacionalização do SIGAFWEB – Versão 2.0. Gerência de Gestão da Assistência Social/Secretaria Municipal de Assistência Social/Prefeitura de Vitória. Fevereiro, 2015.

VITÓRIA. Portaria Nº 02/2007, que institui o Sistema de Informações Socioassistenciais da Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS e dá outras providências. Vitória, 2007.

\_\_\_\_\_. Portaria Nº 03/2016, que institui o Sistema de Gerenciamento da Atenção à Família – “SigafWeb” enquanto ferramenta de informação para registro e padronização de dados e fluxos de informações da Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS e dá outras providências. Vitória, 2016.

YIN, Robert K. Estudo de caso: Planejamento e Métodos. Porto Alegre: Bookman, 2005.

## APÊNDICE A – LEVANTAMENTO DOCUMENTAL

### QUADRO 1 - CLASSIFICAÇÃO DOS DOCUMENTOS DO OBJETIVO: ANALISAR COMO SE PROCESSA A GERAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE DADOS E INFORMAÇÕES VIA O SIGAFWEB.

NOME DO DOCUMENTO	SETOR/ ORIGEM	DATA	INFORMAÇÃO A SER LEVANTADA/ CONTEÚDO DO DOCUMENTO
<b>A. Estrutura e Acesso ao Sistema</b>			
1. Unidades de atendimento; quantidade de trabalhadores cadastrados e trabalhadores ativos que acessaram o Sigaf em 2021	SEMAS/GPGS	25.11.2021	Unidades de atendimento; quantidade de trabalhadores cadastrados e trabalhadores ativos que acessaram o Sigaf em 2021 (Levantamento GPSG em 25.11)
2. Módulos do Sigaf em 2021	SEMAS/GPGS	25.11.2021	Levantamento dos Módulos do Sigaf em 2021
3. Levantamento dos Módulos do Sigaf	Realizado pela Autora	09.05.2022	Identificar os módulos e relatórios existentes na estrutura do Sistema.
4. Evolução do SIGAF	SEMAS/GPGS	2013	Versões do SIGAF com descrição dos Módulos.
5. Fluxograma SigafWeb 2013	SEMAS/GPGS	24.07.2013	Elaborado para o Manual Técnico de Desenvolvimento do SIGAFWEB.
6. Manual de Operacionalização do SIGAFWEB	SE- MAS/GGAS/CVS	FEV/2015	Manual do SIGAFWEB Versão 2.0 contendo orientações detalhadas para os trabalhadores da Semas ( 219 páginas)
<b>B. Agendamento Online</b>			
1. Reunião GT Segurança Alimentar	SEMAS/GPGS	11.02.2021	Reunião de Grupo de Trabalho entre GSAN, GPGS, GAC, GSC, GAB e GAF para retomar as discussões sobre SAN e elencar prioridades.
2. Reunião GT Segurança Alimentar	SEMAS/GPGS	26.02.2021	Reunião de Grupo de Trabalho entre GSAN, GMC, GAC, GSC, GAB e GAF para apresentação da sistematização das discussões referentes ao Cesta Vix e Alimenta Vitória.
3. Consulta à Procuradoria Geral do Município	SEMAS/GPGS	Agosto 2020	Proposta de adequação/aprimoramento do acesso à Oferta do Benefício Eventual – Cesta de Alimentos em período eleitoral.
4. Sistematização do Cesta Vix e Alimenta Vitória	SEMAS/GPGS SEMAS/GSAN	Fevereiro/2021	Breve contextualização e histórico das discussões sobre a oferta do benefício eventual cesta de alimentos na perspectiva do SUAS e SAN.

NOME DO DOCUMENTO	SETOR/ ORIGEM	DATA	INFORMAÇÃO A SER LEVANTADA/CONTEÚDO DO DOCUMENTO
<b>B. Agendamento Online</b>			
5. Perguntas e Respostas Cesta Vix	SEMAS/GPSG	Agosto 2020	Perguntas e respostas sobre o Agendamento Online de Cestas de alimentos e orientações internas sobre o fluxo de atendimento.
6. Agendamento Online dos CRAS de Vitória	SEMAS/GPSG	11.10.2018	Projeto inicial do Agendamento Online nos CRAS contendo: Apresentação, justificativa, objetivos, metodologia, resultados alcançados, metas e indicadores.
7. Lista de Presença	SEMAS/GAF	17/11/2017	Lista de presença da apresentação do Agendamento Online para a equipe do CRAS Jucutuquara.
8. Relatório Agendamento Online	SEMAS/GAF	24.04.2018	Tabelas de Excel contendo informações sobre o agendamento online no CRAS Jucutuquara e Continental, extraídas do Sigaf-Web, referentes ao período de 04 a 24/04/2018.
<b>C. Computadores e Internet</b>			
1. Justificativa para aquisição de computadores para a Semas	SEMAS/GPSG	Dezembro/2021	Informações sobre a situação dos computadores da Semas e a necessidade para o desenvolvimento de suas atribuições.
2. Planilha e relatórios de levantamento dos computadores e internet dos CRAS e CREAS	SEMAS/GPSG	2011	Três planilhas/relatórios contendo nome das unidades, bairro, tipo de ocupação do imóvel, ligação à internet, número do patrimônio dos computadores, se tem defeito e qual, demanda por novos computadores e se possui GEPS ou SIGAF instalado.
3. Resumo do Mapa de Distribuição dos Computadores – Geral 2021 – 2022	SEMAS/GPSG SEMAS/GAB/ADJ	07.06.2022	Planilha contendo a relação das unidades da Semas com o indicativo de computadores e notebooks e a fonte de recursos utilizadas para aquisição.
4. Metrovix – SEMAS	SEMFA/SUBTI	14.09.2021	Planilha contendo as unidades da Semas que possuem Metrovix
5. Anexo do Ofício SEMAS/GAB nº 609/2021	SEMAS/GAB	14.12.21	Relação das Unidades da Semas que não possuem Metrovix.

<p><b>D. Relatório de Reunião</b></p> <p><b>E. Processo de Avaliação da Proteção Social Básica/PAIF</b></p> <p>1. Protocolo dos Centros de Referência da Assistência Social de Vitória</p> <p>2. Retorno Apontamentos Protocolo CRAS</p> <p>3. Memória de Reunião – 13 de dezembro</p>	<p>SEMAS/GAB/ADJ</p> <p>SEMAS/GAF</p> <p>SEMAS/GAF</p> <p>SEMAS/GAF</p>	<p>03.12.2021</p> <p>Junho/2022</p> <p>Sem data</p> <p>13.12.2021</p>	<p>Pauta: “Plano de Contingência para utilização do SigafWeb”</p> <p>Padronização das atividades desenvolvidas nos CRAS</p> <p>Sistematização das sugestões propostas das equipes para compor o Protocolo.</p> <p>Ata de reunião da gerência com Coordenadores CRAS e CTRB, Subsecretária da PBS e Equipe de Apoio para discutir a acolhida do PAIF.</p>
NOME DO DOCUMENTO	SETOR/ORIGEM	DATA	INFORMAÇÃO A SER LEVANTADA/CONTEÚDO DO DOCUMENTO
<p><b>F. Apresentação do Plano Vitória – Planejamento Estratégico 2021-2024</b></p> <p><b>G. Plano de Investimentos da Semas 2022-2025</b></p> <p><b>H. Imóveis</b></p> <p>1. Planilhas de Controle de Imóveis Próprios e Cedidos da Semas</p> <p>2. Contratos de Locação</p> <p>3. Emails</p>	<p>SEGES</p> <p>SEMAS/GAB/ADJ</p> <p>SEGES/GAP</p> <p>SEMAS/GOF</p> <p>SEMAS/GAC SEMAS/GMC SEMAS/GAF SEMAS/GSC</p>	<p>14.09.2021</p> <p>MARÇO/2023</p> <p>2022</p> <p>Março/2023</p>	<p>Apresentação do Plano de Investimentos da Prefeitura de Vitória para o período de 2021-2024</p> <p>Planilha com a descrição da situação das obras da Semas atualizada em março de 2023.</p> <p>Duas planilhas da Coordenação de Gestão de Bens Imóveis da SEGES com a relação de imóveis da Semas. Uma para próprios contendo: Nome da Unidade, endereço, bairro, inscrição imobiliária, situação de ocupação, área do terreno, área construída, observações; e outra para cedidos contendo: Nome da Unidade, endereço, bairro, inscrição imobiliária, situação de ocupação, área do terreno, área construída, proprietário, observações.</p> <p>Planilha da Gerência Orçamentária e Financeira da Semas para controle dos contratos de locação, incluindo o processo, o objeto e o prazo.</p> <p>Emails enviados pelas gerências à Gerência Administrativa da Semas com a relação de imóveis locados.</p>

**QUADRO 2 - CLASSIFICAÇÃO DOS DOCUMENTOS DO OBJETIVO: IDENTIFICAR QUAL A CONTRIBUIÇÃO DO SIGAFWEB PARA QUALIFICAR E POTENCIALIZAR A GESTÃO E A GERAÇÃO DE CONHECIMENTOS NO SUAS-VITÓRIA.**

NOME DO DOCUMENTO	SETOR/ ORIGEM	DATA	INFORMAÇÃO A SER LEVANTADA/CONTEÚDO DO DOCUMENTO
<p><b>A. Relatórios das Rodas de Conversa de avaliação do SIGAF</b></p> <p>1. SISTEMATIZAÇÃO GMC – DEMANDA SIGAF</p> <p>2. APRIMORAMENTO SIGAF 2021</p> <p>3. ACUMULADO DEMANDA SIGAF</p> <p>4. ASSESSOR JURÍDICO</p> <p>5. PROBLEMATIZAÇÕES SIGAF DA GAF</p> <p>6. SUGESTÕES PARA O SIGAF</p> <p>7. GSC SIGAF - CADASTRO DO TRABALHADOR</p> <p>8. Demandas apresentadas pelas nutricionistas da Semas para alimentação do</p>	<p>Gerência de Planejamento e Gestão – SEMAS/GPGS</p> <p>SEMAS/GPGS</p> <p>SEMAS/GPGS</p> <p>SEMAS/GMC</p> <p>SEMAS/GMC</p> <p>SEMAS/GAF e SEMAS/GPGS</p> <p>SEMAS/GAF</p> <p>SEMAS/GSC</p> <p>Sem informação</p>	<p>2021</p> <p>MAIO 2022</p> <p>Sem data</p> <p>27/08/21</p> <p>04.10.2021</p> <p>18.02.2021</p> <p>Dezembro 2020</p> <p>Sem data</p>	<p>Identificar como o Sistema estava sendo alimentado, as dificuldades encontradas e as necessidades de aprimoramento.</p> <p>Dificuldades e sugestões obtidas por meio de “Rodas de Conversa” realizadas entre os meses de março e agosto de 2021; problematização (8 páginas)</p> <p>Sistematização das escutas realizadas com representações das equipes que compõem os serviços de média complexidade que atuam nos CREAS E CENTRO POP (PAEFI, SEAS, SEPSR, SEAD e Assessores Jurídicos do PAEFI). Informações organizadas por ABA do Sistema com detalhamento e print de tela. (42 páginas)</p> <p>Sugestões de mudanças no Sigaf.</p> <p>Descrição das funções do Advogado no SUAS, as atividades desenvolvidas no CREAS e sugestões para o Sistema.</p> <p>Sistematização das discussões sobre o Sigaf realizadas pela gerente e Coordenadores das Unidades da GAF (CRAS, CTB, UIP) entre novembro/2020 e setembro/2021, com apontamento/pactuações junto à GPGS (9 páginas)</p> <p>Email de psicóloga do nível central da GAF, contendo sugestões para aprimoramento do sistema. (2 páginas)</p> <p>Relatório de assistente social da do nível central GSC, contendo inconsistências/dificuldades relativas ao cadastro de trabalhadores no Sistema (2 páginas)</p> <p>Demandas das nutricionistas dos diversos setores da Semas (2 páginas)</p>

Sigaf			
9.Reunião Cesta VIX	SEMAS/GPGS	04.03.2021	Registro de reunião entre a GPGS, GAF e GSAN para sugestões de alteração do Módulo Cesta VIX
10. Apontamentos da GSAN para aprimoramento do SIGAF	SEMAS/GSAN	Sem data	2 páginas
11. Sistematização II Encontro de Apoio Técnico com a GAC_Acolhimento adulto e idoso	SEMAS/GPGS	18/11/2021	Resultado do II Encontro de Apoio Técnico da GPGS a Gerência de Alta Complexidade (GAC), com os técnicos de nível superior dos Serviços de Acolhimento Institucional para Adultos e Idosos.
12. Sistematização do Apoio Técnico - GAC - Acolhimento de Crianças e Adolescentes - dezembro de 2021	SEMAS/GPGS	Dezembro 2021	Registro dos apoios técnicos realizados com os acolhimentos institucionais de Crianças e Adolescentes
13. Roteiro para o Diagnóstico dos Acolhimentos de criança e adolescente	SEMAS/GPGS	12.07.2022	Orientação sobre o formulário do levantamento de dados das unidades de acolhimento para crianças e adolescentes.
<b>B. Instrumentos de Planejamento e Gestão</b>			- Identificar se os dados ou informações extraídas do Sigaf são utilizados para avaliação e planejamento das ações da Semas.
1. PPA 2018 - 2021; PPA 2022-2025 e Plano de Metas 2021- 2024	<a href="https://planejamento.vitoria.es.gov.br/">https://planejamento.vitoria.es.gov.br/</a>	Jan-Jun/2021	O Sigaf é utilizado como fonte de informações para construção e avaliação de indicadores e metas do PPA e do Plano de Metas.
2. Prestação de Contas Físico- financeira SEMAS 2021	SEMAS/ GPGS e SEMAS/ GOF	Janeiro de 2022	Power Point – 17 páginas (Descrição dos serviços da Semas por nível de complexidade e gerências; execução financeira por gerência e serviço; metas físicas por gerência e serviços; quadro da execução orçamentária e financeira do 1º Semestre/2021 do FMAS; Considerações, Desafios e Possibilidades)
3. Relatório Sintético de Prestação de Contas Física e Financeira da Secretaria de Assistência Social ao COMASV – Ano de 2021	SEMAS/ GPGS e SEMAS/ GOF	2011	Identificação e atribuições; Finalidades e Competências; Serviços Executados; execução Orçamentária; Execução de Parcerias; Resultados Alcançados; Execução Geral e Informações complementares.Cita o Sigaf como fonte de informações das metas físicas.
4. Relatório de Gestão da Semas 2011	SEMAS	10.05.2016	Apresentação dos resultados e desafios das áreas técnicas e administrativas da Semas.

<p>5. Relação de Instrumentos – Termos de colaboração 2021</p>	SEMAS/GOF	Março/2022	<p><b>Anexo 03 do Relatório para o TCES 2021 – Relação de Termos de Colaboração e Fomento</b></p>
<p><b>C. Portaria SEMAS Nº 03/2016</b></p>	Diário Oficial do Município de Vitória - Site PMV		<p>Instituiu o Sistema de Gerenciamento da Atenção à Família - “SigafWeb” enquanto ferramenta de informação para registro e padronização de dados e fluxos de informações da Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS. Identificar os objetivos e informações previstos na Portaria Nº 03/2016 que instituiu o SigafWeb e relacionar com os módulos e relatórios do Sistema.</p>
<p><b>D. Apresentações do Novo Sistema Informatizado</b></p>			
<p>1. Apresentação do Sistema Integrado de Gestão, Monitoramento e Atendimento – SUAS VIX</p>	SEMAS/ GPGS	Julho/2022	<p>- PowerPoint 39 páginas. Diagnóstico e proposta de reformulação do Sigaf-Web.</p>
<p>2. Apresentação Treinamento SIGMA</p>	SEMAS/ GPGS	15.03.2022	<p>- PowerPoint 16 páginas. Destaca o que foi aprimorado a partir da escuta das equipes e a estrutura do novo sistema.</p>
<p><b>E. Informações relativas aos recursos humanos da Semas</b></p>			
<p>1. Site transparência PMV</p>	<a href="https://transparencia.vitoria.es.gov.br/Pessoal">https://transparencia.vitoria.es.gov.br/Pessoal</a>		<p>Número de servidores na PMV e na SEMAS em <b>2014</b> (ano inicial de disponibilização destes dados) – Semas: 283/ PMV:15.100 e em <b>2021</b> – Semas: 189/ PMV:11.425</p>
<p>2. Planilha de Controle de Recursos Humanos de Vínculo direto da Semas</p>	PMV/ SEMAS/ GA	23.08, 03 e 14.11 2011 Fev, Out e Nov 2020 Jan e 08.10.2021 04.07.2022	<p>Planilhas de levantamento de Servidores da Semas contendo Número de matrícula, nome, data de início de atividade, tipo de vínculo, cargo, jornada e lotação.</p>
<p>3. Levantamento de Recursos Humanos da Semas</p>	SEMAS/GPGS	Julho/2022	<p>Levantamento contendo quantitativo de trabalhadores da Semas por vínculo direto e contratados por Termo de Colaboração.</p>
<p><b>F. Perfil de vulnerabilidade social do Município de Vitória - 2011</b></p>	SEMAS/GGAS	Março/2012	<p>Informações socioeconômicas organizadas por território da Assistência Social de Vitória a partir da base de dados do CadÚnico.</p>

**APÊNDICE B – DEMONSTRATIVO DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO DA SEMAS SEGUNDO O TIPO DE OCUPAÇÃO DOS IMÓVEIS**

**TABELA 00 - DEMONSTRATIVO DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO DA SEMAS SEGUNDO O TIPO DE OCUPAÇÃO DOS IMÓVEIS.**

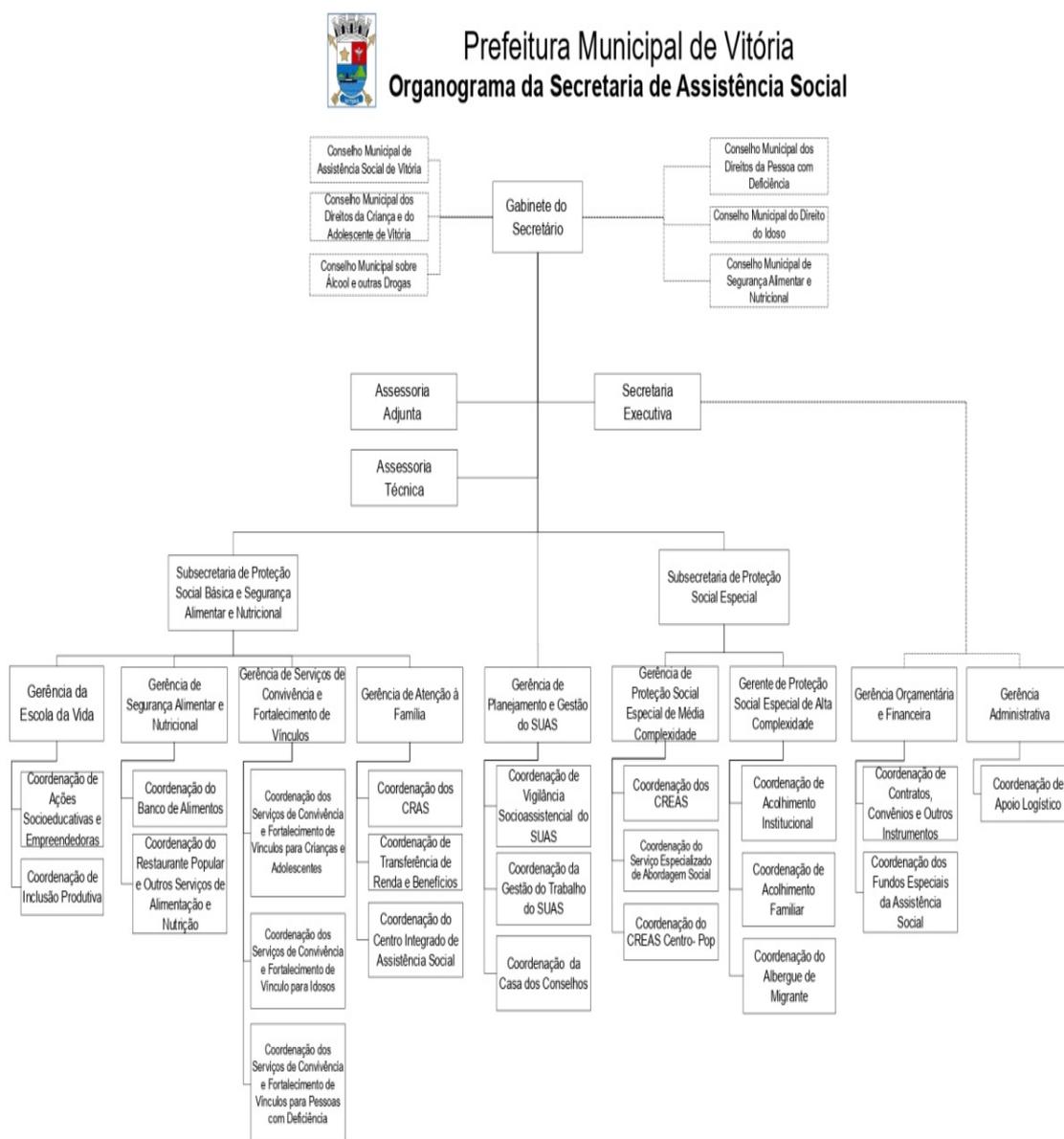
<b>Nº Ordem</b>	<b>Unidades de Atendimento</b>	<b>Gerência</b>	<b>Tipo de Ocupação do Imóvel</b>
1	CRAS Alaides dos Anjos – Santa Martha	GAF	Cedido
2	CRAS Adriana dos Santos Alves – Continental	GAF	Próprio
3	CRAS José dos Santos – Consolação	GAF	Próprio
4	CRAS Izaltino Alves – São Pedro I	GAF	Próprio
5	CRAS Edelson Alves Batista – Itararé	GAF	Locado
6	CRAS Maria da Glória Monteiro Alves - Jucutuquara	GAF	Locado
7	CRAS Claudionor Lopes Pereira – Maruípe	GAF	Locado
8	CRAS Parque Moscoso – Centro	GAF	Cedido
9	CRAS Olga Maria da Penha Ribeiro – Praia do Canto	GAF	Locado
10	CRAS Judite Francisca Venâncio – São Pedro II	GAF	Próprio
11	CRAS Valcenir Patrocínio dos Santos – Santo Antonio	GAF	Locado
12	CRAS Emilio Francisco da Vitória – Inhanguetá	GAF	Locado
13	CIS CONQUISTA	GAF	Cedido
14	CTRB	GAF	Locado
15	UIP	GAF	Próprio
16	CAJUN Andorinhas - Território Santa Martha	GSC	Cedido
17	CAJUN Bela Vista - Território Inhanguetá	GSC	Próprio
18	CAJUN Bonfim - Território Maruípe	GSC	Próprio
19	CAJUN Bairro do Quadro - Território Centro	GSC	Próprio
20	CAJUN Caratoíra - Território Santo Antonio	GSC	Próprio
21	CAJUN Gurigica/Jaburu - Território Consolação	GSC	Próprio
22	CAJUN em Consolação - Território Consolação	GSC	Próprio

23	CAJUN Engenharia/Itararé - Território Itararé	GSC	Próprio
24	CAJUN Nova Palestina - Território São Pedro II	GSC	Próprio
25	CAJUN Praia do Suá - Território Praia do canto	GSC	Locado
26	CAJUN Romão - Território Jucutuquara	GSC	Locado
27	CAJUN Santo André - Território São Pedro I	GSC	Próprio
28	CAJUN Solon Borges - Território Continental	GSC	Próprio
29	CAJUN CONQUISTA - Território São Pedro II	GSC	Cedido
30	CCTI Jardim Camburi	GSC	Locado
31	CCTI Jardim da Penha	GSC	Locado
32	CCTI Centro	GSC	Locado
33	CCTI Maria Ortiz	GSC	Cedido
34	NISP Santo Antônio	GSC	Próprio
35	NISP São Pedro	GSC	Próprio
36	NISP Jaburu	GSC	Cedido
37	CRPD	GSC	Próprio
38	CREAS Bento Ferreira	GMC	Locado
39	CREAS Maruípe	GMC	Locado
40	CREAS Centro	GMC	Locado
41	CENTRO POP 1	GMC	Cedido
42	CENTRO POP 2	GMC	Locado OSC
43	Centro de Vivência	GAC	Locado
44	Centro de Vivência 1	GAC	Cedido Obras Pavonianas
45	Centro de Vivência 2	GAC	Locado
46	Centro de Vivência 3	GAC	Cedido Obras Pavonianas
47	Centro de Vivência 4	GAC	Cedido
48	Centro de Vivência 5	GAC	Locado
49	Casa de Acolhida	GAC	Locado
50	Casa Republica Feminina	GAC	Cedido Obras Pavonianas
51	Casa Republica Masculina	GAC	Cedido Obras Pavonianas
52	Hospedagem Noturna	GAC	Locado
53	Abrigo para PopRua	GAC	Locado OSC
54	Abrigo para PopRua I	GAC	Locado OSC
55	Casa Lar I	GAC	Locado
56	Casa Lar II	GAC	Locado

57	Programa Família Acolhedora	GAC	Locado
58	Alojamento Provisório - São Cristovão	GAC	Próprio
59	Albergue Migrantes	GAC	Cedido

Fontes: Planilhas de controle de imóveis próprios e cedidos da Coordenação de Gestão de Bens Imóveis/Gerência de Administração Patrimonial/Secretaria de Gestão e Planejamento da PMV do ano de 2023; Tabela de Contratos de Locação (2022) da Gerência Orçamentária e Financeira da Semas e informações fornecidas via emails pela GAC, GMC, GAF e GSC à GA em março 2023.

## ANEXO 01 - ORGANOGRAMA DA SEMAS



## ANEXO 02 – MANUAL DE OPERACIONALIZAÇÃO DO SIGAFWEB - 2015

### SUMÁRIO

1. Apresentação.....	07
2. Gestão da Informação.....	10
3. Responsabilidade do Trabalhador/Auditoria.....	12
4. Hábito do Registro e Padronização de Conceitos.....	15
5. Senha de Acesso, Acesso e Saída do Sistema.....	16
6. Fluxo de Informação Geral do SIGAFWeb.....	21
7. Menu Agendas.....	22
7.1 Agenda do Trabalhador.....	22
7.2 Agenda de Municípios.....	30
8. Menu Atividades Coletivas.....	43
8.1 Grupo.....	43
8.2 Oficina.....	52
9. Menu Busca Ativa.....	53
10. Menu Visita Domiciliar.....	58
11. Menu Abordagem.....	63
11.1 Tentativa de Abordagem.....	63
11.2 Abordagem Identificada.....	66
12. Menu Mapa de Atendimento Diário.....	69
13. Menu Atendimento.....	71
14. Menu Encaminhamento.....	98
15. Menu Prontuário SUAS Vitória.....	100
15.1 Aba Família.....	103
Monitoramento.....	106
Diagnóstico.....	107
Adicionar.....	109
Trocar RF.....	111
Inativar.....	111
Ativar.....	114
Transferência.....	116
Aba Município.....	115
16. Menu Cadastro Único.....	154
17. Menu Gestão Local.....	158
17.1 Sala de Gestão.....	159
17.2 Unidade Administrativa.....	165
17.3 Unidade de Atendimento.....	165
17.4 RH.....	172
17.5 Orçamentário Financeiro.....	180
17.6 Folha de Pagamento.....	181
17.7 Descumprimento Bolsa Família.....	186
17.8 Programa Bolsa Família.....	188
18. Menu Relatórios.....	191
19. Menu Ferramentas.....	196
20. Capacitação e Construção Coletiva.....	198
21. Suporte SIGAFWeb.....	200
22. Conceitos SIGAFWeb 2.0.....	203
23. Referências Bibliográficas.....	220

## ANEXO 03 – Autorização da Comissão de Pesquisas da Semas



Clarice Imperial &lt;clariceimperial@gmail.com&gt;

### Resposta da Análise Projeto de Pesquisa de Mestrado - SEMAS

4 mensagens

**Pesquisa Semas** <pesquisasemas@gmail.com>  
Para: Clarice Imperial <clariceimperial@gmail.com>

11 de maio de 2022 às 17:53

Prezada Pesquisadora,

A Comissão de Pesquisa da SEMAS analisou o Projeto de Pesquisa de mestrado da pesquisadora **Clarice Machado Imperial Girelli**, com o título "*O Estudo do Sistema de Gerenciamento da Atenção à Família (SIGAFWEB) enquanto Ferramenta da Tecnologia da Informação e de Gestão no Sistema Único de Assistência Social no Município de Vitória*", vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Política Social do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas – CCJE, da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). E, considerando a relevância e pertinência da pesquisa para o Sistema Único de Assistência Social de Vitória (SUAS), essa comissão se posiciona pelo deferimento da realização da pesquisa.

Ressaltamos que a liberação para a realização da pesquisa está condicionada à devolução dos resultados/relatório em forma virtual para a SEMAS/GPGS.

A pesquisadora receberá neste e-mail a Carta de Apresentação a ser entregue na Gerência responsável pela Gestão do SUAS. Informo que o seu contato será realizado com a Gerência de Planejamento e Gestão do SUAS (GPGS).

Orientamos a pesquisadora a procurar a servidora abaixo relacionada com a Carta de Apresentação que seguirá anexo neste *e-mail*:

Layla Daud Siqueira – Gerente da GPGS – Tel: (27) 3382-6169. E-mail: ldsiqueira@correio1.vitoria.es.gov.br

Silvana Gallina

*Coordenação da Gestão do Trabalho/  
Gerência de Gestão da Assistência Social/  
Secretaria de Assistência Social de Vitória.  
PMV/SEMAS/GGAS-CGT  
3382-6169*

 CARTA DE APRESENTAÇÃO 09\_2022\_Clarice Machado Imperial Girelli(assinado).pdf  
145K

**Clarice Imperial** <clariceimperial@gmail.com>  
Para: Pesquisa Semas <pesquisasemas@gmail.com>

11 de maio de 2022 às 18:51

Acuso recebimento.