

POSSIBILIDADES DO USO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO TRABALHO COM FAMÍLIAS

POSSIBILITIES OF THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES AND COMMUNICATION IN WORK WITH FAMILIES

Simoni Jacomini de Souza¹

Resumo: Os critérios de eficácia, eficiência e efetividade são comumente utilizados pelos gestores para avaliar os resultados do trabalho social. Porém, estes critérios são limitados, pois os resultados do trabalho social não são imediatos, e dependem da articulação com diferentes serviços. Além disto, as especificidades de cada grupo familiar podem se constituir elemento de difícil análise quantitativa. Por isto, os profissionais sociais precisam produzir conhecimentos e informações constantes, de forma a demonstrar, não apenas o trabalho realizado pelo serviço, mas, principalmente os elementos e condicionantes que prejudicam a eficiência, eficácia e efetividade. Além disto, é preciso otimizar a produção de conhecimentos antes e após a implementação da ação, para que não haja uma interpretação equivocada dos resultados. Desta forma, categorias como território, desenvolvimento local, trabalho em rede, intersetorialidade, complexidade e participação são essenciais no desenho, implementação e prestação dos serviços sociais e devem ser consideradas. Considerando a complexidade do trabalho com famílias, a comunicação pode facilitar ou dificultar o trabalho com famílias. Por isto, propõe-se a criação de um sistema de processamento de dados em que os diferentes serviços socioassistenciais de determinado território estejam conectados, uma vez que atendem a um mesmo público, com vulnerabilidades específicas, mas que se articulam na complexidade da própria existência humana. Este artigo apresenta o referencial teórico que subsidiou o processo de criação de um *software*, do qual a autora participou, cujo objetivo é articular o trabalho social na perspectiva de rede, sob a luz do pensamento complexo e do uso de tecnologias de informação.

Palavras-chave: Sistema de informações. Trabalho em Rede. Teoria da Complexidade. Trabalho social. Inovação

Abstract: The criteria of effectiveness, efficiency and effectiveness are commonly used by managers to evaluate the results of social work. However, these criteria are limited, because the results of social work are not immediate, and depend on the articulation with different services. In addition, the specificities of each family group may constitute an element of difficult quantitative analysis. For this reason, social professionals must produce constant knowledge and information in order to demonstrate not only the work performed by the service, but also the elements and constraints that impair efficiency, effectiveness and effectiveness. In addition, it is necessary to optimize the production of knowledge before and after the implementation of the action, so that there is a misinterpretation of the results. In this way, categories such as territory, local development, networking, intersectoriality, complexity and participation are essential in the design, implementation and delivery of social services and must be considered. Considering the

¹ Mestre em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local, Professora especialista na Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, Assistente Social Judicial no Tribunal de Justiça de Minas Gerais, simoni.jacomini@gmail.com

complexity of working with families, communication can facilitate or hinder working with families. For this reason, it is proposed to create a data processing system in which the different socio-welfare services of a given territory are connected, since they serve the same public, with specific vulnerabilities, but which are articulated in the complexity of human existence itself. This article presents the theoretical reference that subsidized the process of creation of a software, of which the author participated, whose objective is to articulate the social work in the network perspective, under the light of complex thinking and the use of information technologies.

Keywords: Information system. Networking. Theory of Complexity. Social work. Innovation.

1 INTRODUÇÃO

É comum que profissionais que atuam na área social sintam-se frustrados diante da complexa teia de vulnerabilidades a que os sujeitos estão expostos e do pequeno alcance de sua prática profissional na solução dos problemas dos sujeitos atendidos. Situações de vulnerabilidade permeiam a qualidade da vida em sociedade, expondo as pessoas à violência, negligência, abandono, dificuldades de comunicação e interação familiar e social que, em níveis mais severos de comprometimento, tendem a gerar outros problemas, como uso abusivo de drogas, delinquência, intolerância, extrema pobreza, dentre outros. Estas situações atingem mais profunda e perversamente os segmentos mais fragilizados, que se constituem público alvo das políticas sociais: crianças, adolescentes, idosos, deficientes, minorias e excluídos em função de etnia, renda, cor, gênero, credo ou orientação sexual.

As políticas sociais envolvem Saúde, Educação, Assistência Social, Trabalho, Previdência Social, Habitação, Meio Ambiente, Agricultura e Justiça, constituindo o sistema de proteção social do Brasil, cujo principal objetivo é desenvolver estratégias de enfrentamento das manifestações da desigualdade e da exclusão social na sociedade capitalista moderna. De acordo com Piana, “as políticas sociais brasileiras estão diretamente relacionadas às condições vivenciadas pelo País em níveis econômico, político e social” (2009, p. 34). São financiadas tanto pelo Estado como por organizações não governamentais e, dada a sua baixa visibilidade e alcance, bem como as prioridades definidas pelas diferentes agendas políticas, tendem a ser negligenciadas nos processos decisórios sobre o orçamento, comprometendo os recursos que dariam concretude às suas ações.

Considerando que as políticas sociais se constituem como principal estratégia para minimizar os processos excludentes provocados pela distribuição desigual de riquezas socialmente produzidas, de acordo com Cohn (2009), o financiamento das políticas sociais, a disponibilidade, origem e constância dos recursos para sua efetivação e a eficiência de suas ações devem ocupar lugar de destaque no debate atual. Segundo a autora, “não é

novidade que as políticas e programas sociais no Brasil não preenchem esses quesitos”, e, por isso, é importante “entender sua lógica e buscar elementos que permitam imprimir-lhes outra racionalidade. Ou seja, para a construção de uma sociedade mais igualitária, justa e democrática, as políticas sociais precisam desenvolver uma racionalidade que as tornem visíveis, mensuráveis e eficazes.

Neste sentido, alguns desafios precisam ser enfrentados pelos profissionais responsáveis pela efetivação das políticas sociais, redefinindo a articulação entre o desenvolvimento econômico e o desenvolvimento social. Isto significa que o contexto de disputa que se estabelece em torno do orçamento público para financiamento das políticas impõe a estas que comprovem o alcance de suas ações. Tradicionalmente, as teorias e instrumentos de controle, monitoramento e avaliação (M&A) de políticas sociais têm sido apropriadas por gestores, enquanto os trabalhadores que atuam na execução dos serviços têm pouca participação na elaboração destes instrumentos de M&A. Conforme ressalta Januzzi (2014), apesar da crescente produção no campo do conhecimento de M&A, ainda é frágil a articulação entre gestores e profissionais que atuam na ponta:

Ainda assim, nessa produção parece haver um déficit de contribuições e aportes por parte daqueles que estão diretamente envolvidos com os instrumentos de M&A na ponta, em contato com formuladores da política, com decisores em nível tático e operadores dos programas e serviços nos municípios. Desse tipo de contribuição pode emergir alguns apontamentos pragmáticos que ainda não figuram nos manuais clássicos da área, mas que podem orientar de maneira mais objetiva os técnicos e pesquisadores chamados a atender às diferentes demandas de produção de informação e conhecimento para a “política em ação”.

O impacto mais danoso desta fragilidade é exatamente a pouca credibilidade que o trabalho social adquire diante de outras políticas, em razão da dificuldade de se mensurar e apresentar os resultados das intervenções realizadas na ação profissional, o que é essencial no processo decisório referente às agendas que serão priorizadas pela gestão. Daí a importância de se apropriar de instrumentos que consigam, ao mesmo tempo, facilitar a prática profissional cotidiana e gerar informações sobre o serviço, possibilitando torná-lo visível e quantificar seus resultados, orientando a gestão.

Neste aspecto, a gestão de programas sociais empresta dos aportes da Administração os conceitos de eficiência e eficácia, com foco nos resultados e no impacto das ações desenvolvidas pelos programas e projetos. Segundo Chiavenato (2003), eficácia mede o alcance dos resultados, enquanto eficiência mede a utilização dos recursos aplicados para atingir o objetivo da organização. Assim:

Em termos econômicos, a eficácia de uma empresa refere-se à sua capacidade de satisfazer uma necessidade da sociedade por meio do suprimento de seus produtos (bens ou serviços), enquanto a eficiência é uma relação técnica entre entradas e saídas. Nesses termos a eficiência é uma relação entre custos e benefícios, ou seja, uma relação entre os recursos aplicados e o produto final obtido: é a razão entre o esforço e o resultado, entre a despesa e a receita, entre o custo e o benefício resultante (CHIAVENATO, 2003, p. 155).

Porém, estes critérios de avaliação não correspondem ao trabalho realizado efetivamente pelos profissionais que atuam com famílias. Nem sempre é possível mensurar a eficácia, pois não é apenas o trabalho realizado, mas o acesso aos bens e serviços produzidos que também impactam nos resultados. Se um profissional encaminha um usuário, por exemplo, para recebimento de determinado benefício, apenas o encaminhamento não significa que o benefício foi recebido. Da mesma forma, garantir o recebimento de benefícios não significa que houve um atendimento capaz de alterar, por exemplo, uma relação de subserviência ou de autoritarismo. E é esta especificidade do trabalho social que o torna tão vulnerável às críticas que são formuladas nos processos decisórios sobre alocação de recursos escassos.

De acordo com Jannuzzi, os manuais clássicos de avaliação de programas definem critérios como eficiência, eficácia e efetividade, e “tais critérios são usualmente empregados para estruturar esforços de avaliação mais exaustivos de políticas e programas, ainda que as duas últimas dimensões avaliativas sejam mais recorrentes” (JANNUZZI, 2014, p. 27). A eficácia e eficiência são dimensões avaliadas no decorrer do processo de trabalho, e a efetividade é avaliada após sua realização. Mas, quem trabalha diretamente com políticas sociais para famílias sabe o quanto mensurar apenas estes critérios pode ser perigoso, uma vez que os resultados não são imediatos, e, na maioria das vezes, dependem de uma articulação com outros

serviços, para tornar os encaminhamentos realizados produtivos. Além disto, a autonomia e as especificidades de cada grupo familiar podem se constituir um elemento de difícil análise, se considerarmos apenas dados quantitativos. Por isto, os profissionais que trabalham com famílias precisam produzir conhecimentos e informações constantes, de forma a demonstrar, não apenas o trabalho realizado pelo serviço, mas, principalmente, os nós, os gargalos que prejudicam a eficiência, eficácia e efetividade. Além disto, é preciso otimizar a produção de conhecimentos antes e após a implementação da ação, para que os resultados não sejam interpretados de forma equivocada.

Uma das particularidades do trabalho com famílias é a complexidade que se apresenta nas diversas expressões das vulnerabilidades. Aspectos históricos, sociais, emocionais, individuais, familiares, culturais, econômicos se entrelaçam numa rede complexa que se articula entre si. O trabalho com famílias, portanto, deve contemplar esta complexidade, daí a importância da abordagem sistêmica nas intervenções profissionais.

Neste sentido, para produzir conhecimentos e informações em tempo hábil, os operadores das políticas sociais precisam compreender que, na perspectiva do trabalho em rede, os resultados precisam ser mensurados a partir da articulação que os serviços realizam entre si, uma vez que um único serviço não será capaz de garantir os resultados esperados com as intervenções realizadas individualmente. Da mesma forma, os resultados que indicam ausência ou baixa eficiência e eficácia não invalidam o serviço realizado, mas se constitui uma poderosa lente que permite visualizar as falhas na rede que prejudicam a capacidade de determinado serviço produzir bons resultados. Desta forma, o que se propõe é que a avaliação de determinados serviços seja feita, não mais individualmente, mas de forma articulada com a rede. Ao realizar um atendimento, por exemplo, e constatar a necessidade de um encaminhamento, o dado quantitativo do atendimento, individualmente, não poderá assegurar que o usuário da política teve sua necessidade atendida. Porém, ao analisar o encaminhamento realizado, o que irá definir a eficiência ou eficácia do serviço será sua capacidade de atender ou não ao encaminhamento recebido. Visto desta forma, a avaliação permitirá visualizar

os nós que constituem as redes e identificar o que fragiliza o trabalho intersetorial.

Desta forma, algumas categorias são essenciais no desenho, implementação e prestação dos serviços sociais, e também devem ser consideradas em sua avaliação: território, desenvolvimento local, trabalho em rede, intersetorialidade, complexidade e participação. Estas categorias serão brevemente analisadas a seguir:

2 TERRITÓRIO: DIVERSIDADE, INTERAÇÕES E CONFLITOS

A noção de território implica em reconhecer que não se trata apenas de um espaço físico em que as ações e programas são desenvolvidos. Trata-se de um espaço construído social, econômica e historicamente, dotado de uma rede de relações, serviços e equipamentos que atuam a partir de suas próprias características na vida local, ao mesmo tempo em que influenciam e são influenciadas por um contexto nacional e global. Segundo Jean Gottmann, é possível “considerar o território como uma conexão ideal entre espaço e política” (Gottmann, 2012, p. 523), sendo que a compartimentação e a organização do espaço geográfico se dá através de processos políticos. Desenvolver a noção de território significa, portanto, reconhecer a rede de interações ali estabelecidas: “os serviços estão no território, pertencem à comunidade e, portanto, devem operar de forma integrada e articulada aos vários sujeitos e espaços de convivência, interlocução e aprendizagens existentes” (CARVALHO, 2015, p. 21). O território é o *locus* onde o trabalho social é realizado, e as interações estabelecidas no território podem potencializar ou não os resultados da ação social desenvolvida.

O trabalho com famílias será influenciado pelas características do território e pela articulação entre os diferentes atores que compõem o território. Da mesma forma, os recursos existentes e as formas de organização do território também exercerão grande influência na propositura de ações e na obtenção de resultados a partir do diagnóstico da demanda.

3 DESENVOLVIMENTO LOCAL E COMUNIDADE: UMA APRENDIZAGEM

O desenvolvimento local supõe o enfrentamento dos problemas que atingem uma determinada comunidade, promovendo a participação, o empoderamento, o protagonismo e a efetivação da cidadania dos sujeitos envolvidos na vivência, identificação, reflexão e na resolução dos problemas existentes no território. Para Sérgio Ricardo Oliveira Martins, o maior desafio para se promover o desenvolvimento local está relacionado às realidades locais em que “persistem algumas ausências importantes: da cidadania, da identificação sociocultural e territorial e do sentido de vizinhança” (MARTINS, 2016, p. 52). Desta forma, o desenvolvimento local supõe a superação destas ausências nas comunidades, e o trabalho social, as instituições e práticas desenvolvidas exercem importantes papéis e podem construir novas possibilidades.

Por isto as experiências isoladas não se constituem fenômenos menos importantes, mas podem se tornar espaços ricos de inclusão, participação, solidariedade e de construção de um trabalho coletivo. Como parte de um sistema maior, as políticas públicas podem ser um espaço de reprodução das relações sociais, quando mantêm práticas que reforçam e não rompem com os processos de exclusão. Porém, também podem ser um espaço potencial de resistência, de embates e confrontos, na medida em que profissionais e usuários das políticas explicitam seus valores, perspectivas, dinâmicas e comportamentos que podem resistir a modelos verticalizados de prestação de serviços. Esta vocação para a ação política conduz a práticas inovadoras que podem contribuir para a desconstrução de modelos autoritários e para a ampliação da democracia.

Articulando a noção de território e desenvolvimento local, reconhece-se o protagonismo da ação humana no desenvolvimento de alternativas de enfrentamento de dificuldades. A partir da ação humana é que serão consolidadas no território as organizações que serão legitimadas e fortalecidas socialmente.

4 PERSPECTIVA DO TRABALHO EM REDE: O FIO DA TEIA

Para Manuel Castells, a sociedade em rede é “a sociedade constituída por indivíduos, empresas e Estado operando num campo local, nacional e internacional” (2002, p. 9). Mediadas pela *internet*, grande parte das interações sociais existentes subvertem as categorias de tempo e espaço, tanto no nível pessoal como no nível institucional. O termo globalização, para o autor, refere-se exatamente à sociedade em rede:

As redes são estruturas abertas que evoluem acrescentando ou removendo nós de acordo com as mudanças necessárias dos programas que conseguem atingir os objetivos de *performance* para a rede. Estes programas são decididos socialmente fora da rede, mas a partir do momento em que são inscritos na lógica da rede, a rede vai seguir eficientemente essas instruções, acrescentando, apagando e reconfigurando, até que um novo programa substitua ou modifique os códigos que comandam esse sistema operatório (CASTELLS, 2002, P. 20).

Pensar o trabalho com famílias nesta perspectiva implica em pensar o emaranhado de nós que conformam a rede social em torno da família, e como estes nós se articulam entre si. Esta é a realidade multifacetada que o pensamento complexo se propõe a compreender. Ao distinguir a delicada relação entre família e demais instituições, não se isola este fenômeno de todas as outras variáveis que interferem nesta relação. O trabalho em rede, portanto, é capaz de articular as muitas informações e organizá-las, a partir da relação dialógica entre os diferentes agentes que compõem a rede.

Regina Célia Tamasso Miotto (2002) identifica o sentimento de impotência dos profissionais das diferentes áreas sociais, que se deparam com problemas cada vez mais complexos e com condições cada vez mais desfavoráveis ao exercício de uma prática profissional crítica e comprometida. A impotência se transforma em culpabilização ou conformismo, impedindo a busca coletiva e solidária por soluções. Para a autora, é necessário romper com as práticas segmentadas e setorizadas, pois estas se mostram insuficientes para o enfrentamento dos desafios crescentes que a sociedade moderna oferece: “Esta situação nos indica que as formas tradicionais de intervenção (...) são inócuas diante da realidade atual” (MIOTO, 2002, p. 52). Segundo a autora, o trabalho com redes pode responder de forma mais

qualificada às demandas da área social e este trabalho está condicionado aos projetos societários que os operadores sociais defendem.

5 INTERSETORIALIDADE COMO ESTRATÉGIA DE TRABALHO COM FAMÍLIAS

Ainda são insuficientes os esforços de aproximar os serviços públicos da população mais vulnerabilizada. Além disso, ações intersetoriais representam um desafio que os municípios ainda não conseguiram enfrentar com eficiência e perenidade. De acordo com Edgar Morin, todos “vivem os mesmos problemas fundamentais de vida e de morte e estão unidos na mesma comunidade de destino planetário” (2008, p. 76). Importante é lembrar que todas as áreas podem contribuir com o acervo de conhecimentos produzidos, e esta contribuição é transformada em potencialização das estratégias de superação das dificuldades.

No entanto, Luís Felipe Ferro *et al.* (2015) acusam a tendência à fragmentação do trabalho interdisciplinar, tendo em vista as fragilidades dos espaços de discussão, o que impede o compartilhamento do planejamento da ação pelos diferentes profissionais, equipamentos e usuários dos serviços. Os autores destacam, ainda, que as ações intersetoriais restringem-se, muitas vezes, a encaminhamentos entre os serviços. De fato, este é um problema vivenciado pelos profissionais que realizam atendimento às famílias, o que confirma a necessidade de tornar os espaços decisórios mais articulados. Não basta apenas uma ação colaborativa entre os agentes, é necessária também uma interação mais radical, de forma a possibilitar uma comunicação efetiva e de auxílio mútuo.

Neste sentido, a ideia de articulação entre os serviços deve contemplar as necessidades destes, da mesma forma que um trabalho com famílias deve estar centrado nas necessidades que o grupo familiar apresenta. Isto implica em construir um projeto comum, reconhecer as diferenças, pensar em soluções possíveis e tornar os espaços decisórios verdadeiramente participativos.

De acordo com Rose Marie Inojosa (2001), a intersectorialidade é a articulação de saberes e práticas atuando conjuntamente em situações complexas, produzindo sinergia nos resultados obtidos:

Retomando o conceito, estamos definindo intersectorialidade ou transectorialidade como a articulação de saberes e experiências com vistas ao planejamento, para a realização e a avaliação de políticas, programas e projetos, com o objetivo de alcançar resultados sinérgicos em situações complexas. Trata-se, portanto, de buscar alcançar resultados integrados visando a um efeito sinérgico. Transpondo a idéia de transdisciplinaridade para o campo das organizações, o que se quer, muito mais do que juntar setores, é criar uma nova dinâmica para o aparato governamental, com base territorial e populacional. (INOJOSA, 2001, p. 105)

Em que pese o uso indiscriminado dos termos intersectorialidade e transectorialidade, entende-se que só é possível alcançar a sinergia quando há uma horizontalidade entre os saberes e uma intencionalidade explícita nas intervenções a serem realizadas. Naomar de Almeida Filho (2000), ao debater os conceitos de intersectorialidade e transdisciplinaridade, chama a atenção para a ação concreta do que convencionou chamar de “agentes científicos particulares”, demonstrando que somente a prática cotidiana dos sujeitos é capaz de captar a complexidade da realidade por meio de totalizações provisórias. Isto traduz o caráter revolucionário e dinâmico da prática, pois compreende a transdisciplinaridade “como processo, estratégia de ação, modalidade de prática, e não como propriedade ou atributo de relações modelares entre campos disciplinares” (2000, p 23).

Então, mais que uma abordagem conceitual, a intersectorialidade torna-se uma estratégia de ação que pode contribuir para a apreensão da realidade e para intervenções mais significativas, na medida em que integra os diferentes saberes em torno de um projeto comum, constituindo uma rede de relação que irá construir, a partir das relações sociais estabelecidas, sua própria identidade.

Assim, a análise da articulação da rede de atendimento local inclui todos os serviços e instituições existentes em determinado território. Entretanto, é justamente esta complexidade que requer um maior investimento teórico e prático, daí a importância dos estudos de Edgar Morin e da Teoria da Complexidade, para tentarmos apreender o real traduzido nas múltiplas faces da relação das instituições com as famílias.

6 PARA REALIDADES COMPLEXAS, PENSAMENTO COMPLEXO

O pensamento simplificador impede que se compreenda a teia de relações que a complexidade apresenta e, portanto, é preciso mudar o paradigma e buscar a apreensão do todo. Isto não significa desprezar o conhecimento especializado a respeito dos elementos isolados, mas conhecer profundamente as especificidades de cada elemento e como estas características incidem na junção que compõe a totalidade. Embora o modelo cartesiano tenha representado um avanço em dado momento histórico, no sentido de romper com a ideia de uma verdade obtida sob revelação divina, representa também uma tendência à hiperespecialização, ao isolamento do conhecimento e não dialogicidade entre os diferentes saberes.

Ao desconsiderar a desordem, o paradigma simplificador desconsidera também a multidimensionalidade dos sujeitos e objetos, pois visa a “reduzir o complexo ao simples, isto é, a separar o que está ligado; a decompor, e não a recompor; e a eliminar tudo que causa desordens ou contradições em nosso entendimento” (MORIN, 2003, p. 15). A perspectiva simplificadora isola os objetos para estudá-los, separando-os de seu meio ambiente; compartimentando as disciplinas sem reconhecer suas correlações; reduzindo o que é complexo ao simples, dissociando os objetos de estudo de seu contexto, fazendo com que as ciências produzam não só “o conhecimento e a elucidação, mas também a ignorância e a cegueira.” (MORIN, 2003, p. 15p. 15), pois o conhecimento realmente pertinente, o conhecimento sobre as várias dimensões da existência, é impossível de ser obtido pelo paradigma da simplificação.

Para Morin, o pensamento complexo perpassa alguns princípios: o princípio dialógico, que compreende a ideia de antagonismos e complementaridades, a ordem e a desordem, como noções excludentes em relação uma à outra, mas indissociáveis em uma mesma realidade. O princípio recursivo, que considera que a parte está no todo, assim como o todo está na parte, sendo ambos produtos e produtores, causa e efeito do que os produz. E

o princípio hologramático, que considera, como em um holograma, que cada ponto contém a quase totalidade da informação do objeto representado. Ao defender a importância de se desenvolver o pensamento complexo e combater a fragmentação do conhecimento, o autor adverte que, sem perceber o todo, o conhecimento torna-se incapaz de pensar a multidimensionalidade dos problemas atuais, para o enfrentamento dos quais deve contribuir. A hiperespecialização, ao fragmentar o global em parcelas, impede “apreender ‘o que é tecido junto’, isto é, o complexo, segundo o sentido original do termo. (MORIN, 2003, p. 14).

Pensar o trabalho com famílias de forma complexa é, portanto, reconhecer a multidimensionalidade, a interrelação, a multicausalidade, a conectividade e a interdependência dos fenômenos. Assim, todo fenômeno observado no sistema familiar precisa ser analisado em sua complexidade, identificando-se as diferentes disjunções e junções. É preciso, portanto, mais que reconhecer, conhecer a complexidade, o que só é possível se houver espaços e estratégias de participação para que as diferenças sejam explicitadas.

Apesar disto, os serviços públicos ainda não desenvolveram um formato de atenção ao usuário que contemple suas necessidades e especificidades. O horário de funcionamento da maioria dos serviços dificulta e, em alguns casos inviabiliza o atendimento ao cidadão. A maioria dos serviços de assistência social, especialmente os de atenção e orientação à família, são ofertados sem levar em conta a distância do domicílio do usuário, as dificuldades de acesso, os impedimentos relacionados ao trabalho e renda, enfim, as vulnerabilidades que muitas vezes justificam sua inserção no serviço, à exceção dos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS, que se localizam nas áreas de maior vulnerabilidade, mas, ainda assim, em número de equipamentos muito menor do que o necessário para atender a toda a demanda existente.

7 PARTICIPAÇÃO: DESAFIOS E PERSPECTIVAS PARA O TRABALHO SOCIAL

O perfil e o caráter da formação dos trabalhadores sociais se alterou profundamente ao longo do processo de democratização do país e dos processos de globalização. Para além do estabelecimento de uma relação dialógica na comunidade em que atua, o profissional precisa adquirir uma série de conhecimentos que irão qualificar sua prática e tornar o trabalho social mais efetivo. Por isto, recomenda-se ações de formação continuada destes profissionais, tanto para que consigam atuar junto às comunidades, como para que sejam capazes de compreender a complexidade dos fenômenos que atuam nas diferentes realidades e territórios, promovendo a participação e o protagonismo dos sujeitos com os quais atua.

Analisando o fenômeno da participação, Maria da Glória Gohn (2004) enumera quatro pressupostos gerais: a) só é possível existir a democracia se houver participação dos indivíduos e grupos sociais organizados; b) a participação no plano micro inicia o processo de transformações no plano macro; c) é no território que se concentram as forças sociais e energias da comunidade; d) que se concentram no território e se constituem o poder local daquela região, mas este poder local precisa ser organizado em torno do respeito da cultura e da diversidade locais para existir.

Segundo a autora, a participação no nível macro, que irá definir a agenda das políticas públicas no nível nacional, só se viabiliza pela via das estruturas participativas organizadas autonomamente na sociedade civil. Este trabalho de base, “fundamental para alimentar e fortalecer a representação coletiva nos colegiados da esfera pública”, tem, porém, impacto lento na realidade. Daí, o caráter pedagógico do trabalho social, no sentido de “democratizar a gestão da coisa pública, para inverter as prioridades das administrações no sentido de políticas que atendam não apenas as questões emergenciais, a partir do espólio de recursos miseráveis destinados às áreas sociais” (GOHN, 2004, p. 25). Uma prática profissional comprometida com a resolução dos problemas que dada comunidade vivencia pode contribuir com a construção de espaços decisório coletivos, constituindo-se um exercício

importante para a participação social nos territórios, promovendo o desenvolvimento local.

8 TRABALHO EM REDE MEDIADO PELAS TECNOLOGIAS: POSSIBILIDADES

Considerando a complexidade do trabalho com famílias, que envolve território, instituições, sujeitos e contextos diversos, a comunicação se reverte de grande importância, e se constitui um dos elementos que podem facilitar o trabalho com famílias. Segundo Santos, Azevedo e Pedro (2016), o conceito de alfabetização em mídias e comunicação (MIL), utilizado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), refere-se a “um conjunto combinado de conhecimentos, aptidões e atitudes que permitem que os cidadãos se envolvam eficazmente com as mídias e com outros fornecedores de informação (...), desenvolvendo o pensamento crítico e competências de aprendizagem ao longo da vida que lhes permitam tornar-se cidadãos ativos”. Corroborando este conceito, articulando a ideia de um trabalho em rede, e da interlocução possível entre diferentes serviços, a afirmativa de Manuel Pinto (2014), de que “apesar da natureza e do âmbito de ação diversos de cada uma das instituições envolvidas, é possível fazer um caminho em comum, norteado por um serviço à comunidade” (2014, p. 163), demonstra a necessidade de a comunicação entre os serviços acontecer e criar sinergia.

Feitas estas considerações, a comunicação passa a ser um indicativo importante para obtenção de resultados, pois pode possibilitar que a articulação entre os serviços aconteça de forma mais qualitativa, possibilitando correções e intervenções em tempo hábil. Obviamente, se os serviços conseguem, na própria rede, identificar as falhas existentes no atendimento às famílias, no decorrer das intervenções poderão articular alternativas e soluções para que a eficiência e eficácia de fato ocorram.

A proposição de mecanismos que centralizem esta comunicação entre os serviços vem ao encontro da necessidade de um trabalho conjunto,

solidário, que produza resultados efetivos. As tecnologias podem perfeitamente servir a este propósito, com a vantagem de agilizar o processo comunicativo, sem perder a essência do trabalho social, humanizando a mensuração de resultados, não apenas do ponto de vista quantitativo, mas, principalmente, em relação aos aspectos qualitativos que irão definir e configurar o trabalho social.

Por isto, propõe-se a criação de um sistema de processamento de dados (portal) em que os diferentes serviços socioassistenciais de determinado território estejam conectados, uma vez que atendem a um mesmo público, com vulnerabilidades específicas, mas que se articulam na complexidade da própria existência humana. Assim, uma criança matriculada na escola, por exemplo, está inserida em um grupo familiar, que por vezes é atendido no Centro de Saúde, CRAS, serviços de defesa de direitos, entre outros. Porém, ações isoladas tendem a se tornar excessivamente onerosas, demandar tempos diversos e articulações constantes com outros atores sociais.

De acordo com Dalfovo e Tamborlin (2006), “grandes volumes de dados são gerados por uma organização no dia a dia, muitas vezes por sistemas diferentes” (2006, p. 19). Esses dados, pulverizados entre os serviços, impossibilitam uma análise mais apurada de como a rede de serviços tem se comportado, no atendimento das demandas de seus usuários.

A proposta de criação de um portal (*software*) foi desenhada após inúmeras discussões acerca das necessidades que os serviços apresentam, para atender integralmente ao usuário de determinada política pública. Os conceitos de intersetorialidade, territorialidade, rede e complexidade embasaram as discussões, que resultaram na criação de um portal capaz de facilitar a imediata identificação do usuário, bem como o histórico de sua trajetória na rede de serviços, discriminando os motivos que ensejaram o atendimento e os encaminhamentos realizados, e, o que é mais importante, dando visibilidade à performance da própria rede, no sentido de sua efetividade no enfrentamento das vulnerabilidades observadas.

Para a construção deste software, foram consideradas as características² que assegurassem a facilidade de utilização e a funcionalidade

² **PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE:**

de recursos amigáveis. Este foi um aspecto cuidadosamente trabalhado na confecção do portal, de forma a tornar seu uso fácil, mesmo àqueles usuários que têm menos familiaridade com recursos digitais. A principal motivação o uso é exatamente facilitar o trabalho daqueles que atuam diretamente na prestação dos serviços, tornando as informações mais ágeis, ao mesmo tempo em que otimiza o tempo de atendimento e a troca de informações, evitando o retrabalho técnico e o desgaste que o usuário sofre a cada vez que acessa um serviço diferente. A preocupação com o sigilo das informações é denotada no acesso simplificado a dados que qualificam o usuário, como endereço, composição familiar e relacionamentos, sem expor as informações mais específicas, que podem, porém, ser acessadas a partir das trocas entre profissionais, e não como dado mais relevante do atendimento.

O acesso é feito a partir da digitação de um *login* e senha, conforme se vê na Figura 1, criados pelo administrador. Só são cadastrados os profissionais que exercem trabalho técnico e que foram identificados pela autora.

Software desenvolvido em 3 camadas físicas e utilizado na modalidade *software as service SAAS*, instalado no Amazon Web Service AWS. *Front-End* - criado com *Google GWT framework*, que permite a geração simultânea de HTML5 e *Java Script* personalizados para os principais *browsers* do mercado. A responsividade necessária para a utilização otimizada em *desktops*, *tablets* e celulares é obtida com o uso da biblioteca *GWT Bootstrap*. Camada de servidor *web* - implementada por *Java Servlets* e instalada no *Apache Tomcat*. Camada de Negócios - implementada com uso da tecnologia *Enterprise Java Beans* com a persistência suportada por *JPA (Java Persistence API)* e instalada em servidor *J2EE Wildfly*. Banco de dados operacional- *Postgre SQL*, operacionalizado no *Amazon RDS*. Relatórios operacionais - desenvolvidos em *BIRT* – plataforma *open-source* de visualização de dados e relatórios utilizada diretamente na *web*. *Data Warehouse* - *Amazon Redshift* – permite o uso de ferramentas *SQL* padrão, como também ferramentas de *BI (Business intelligence* – Inteligência de negócios); usa otimização avançada de consulta, armazenamento colunar em discos de alto desempenho e execução maciçamente paralela de consultas. Ferramenta de *Business Intelligence* – *Tableau*, uma plataforma completa de *BI*, líder de mercado e escolhida pelas análises do *Gartner Group* como a de maior usabilidade por diversos anos em sequência.

Fonte: *Argus Engenharia*, 2017.

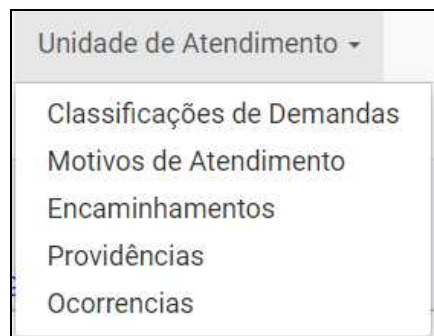
Figura 1: Tela inicial do sistema



O conhecimento sobre a rede e sobre os serviços que a compõem é um dos aspectos essenciais do portal. Ao dar visibilidade aos serviços, identificando-se o que fazem, a que atendem, quais ações realiza, quem são os profissionais que nele atuam, o processo de difusão do conhecimento ocorre ao mesmo tempo em que se geram as informações. Aparentemente simples, a ausência de informações sobre os serviços que compõem determinada rede é uma das fragilidades identificadas no trabalho social. Ao conhecer os serviços, os profissionais podem acessar aqueles que, em dado momento, mais contribuirão para potencializar o trabalho realizado com determinada família, bem como solicitar as informações que dado serviço já obteve, sem ter que submeter as famílias aos mesmos questionários a cada novo atendimento realizado.

Na figura 2, vê-se as opções para preenchimento de dados das unidades de atendimento (serviços). Em cada opção, o usuário irá registrar as informações que caracterizam a unidade de atendimento em que trabalha, constando o tipo de demanda atendida, o motivo pelo qual a unidade foi acionada, os encaminhamentos recebidos, as providências tomadas e seus desdobramentos.

Figura 2: Opções de preenchimento de dados referentes às unidades de atendimento



Além disto, o profissional cadastrado e identificado com *login* e senha poderá se comunicar imediatamente com outros profissionais que atenderam a determinada pessoa, a partir do acesso aos registros realizados anteriormente no portal. Isto facilita o próprio trabalho de registro de identificação do sujeito, que é feito uma única vez, e complementado, quando necessário, pelos demais serviços.

Identificando o profissional que atendeu a determinada demanda, pode-se estabelecer contato via *e-mail* ou mensagens de celular, agilizando a comunicação a um nível dificilmente alcançado pelas vias tradicionais, que dependem de disponibilidade de equipamentos ou horários específicos de atendimento. Dentre as funcionalidades do portal, por meio de um aplicativo ou realizando exportações de um arquivo, é possível que o profissional insira cópias digitalizadas de documentos ou imagens, e acesse as informações básicas de determinado usuário, antecipando o conhecimento da trajetória de determinada família, antes mesmo de iniciar o atendimento.

Além dos procedimentos comuns aos serviços de atendimento, o portal foi desenvolvido de forma a fornecer relatórios que irão subsidiar a proposição de ações, o monitoramento e a avaliação dos serviços, com um instrumento de gestão bastante eficaz para mensurar as demandas de determinado território, as ações realizadas, os efeitos e a eficácia do atendimento em rede. Esses relatórios estão disponíveis na aba "Relatórios", opção "Relatórios de *BI*", conforme figura 3, a seguir. Conforme Dalfovo e Tamborlin (2006), *Business Intelligence (BI)* é um termo que engloba todas as ferramentas, base de dados, recursos de gerenciamento, arquitetura, metodologias, etc, de forma integrada e compartilhada.

Figura 3: Destaque à aba “Relatórios”, e às opções de “Pesquisa encadeada” e “Relatórios de BI”



Ao organizar toda a oferta dos serviços em um único instrumento de monitoramento, espera-se que ocorra celeridade entre os encaminhamentos, circulação de informações e construção de conhecimentos a respeito dos sujeitos atendidos.

8.1 DESCRIÇÃO OPERACIONAL DO SOFTWARE:

O sistema Rede de Ação Social foi desenvolvido para suportar as operações e interoperabilidade dos vários serviços, programas, instituições e órgãos envolvidos na oferta de serviços sociais à população e que constituem a rede de serviços de determinado território. Esta rede de serviços pode atuar colaborativamente por meio de encaminhamentos e uso das informações comuns às diferentes unidades de atendimento, potencializando os resultados da ação social.

Os dados de atendimento gerados são utilizados em ferramentas de inteligência de negócio para a criação de conhecimento gerencial necessário para a avaliação de resultados e definição de novas estratégias de ação e o efetivo planejamento de melhorias.

Suas principais finalidades são:

- 1- Realizar o cadastro dos usuários dos serviços, com informações pessoais e de relações em grupos familiares;
- 2- Efetuar atendimentos, classificando motivos, detalhando providencias tomadas, registrando automaticamente encaminhamentos para outras

unidades de atendimento e anexando os documentos necessários ao atendimento;

- 3- Permitir a comunicação entre órgãos e profissionais da rede, sobre os casos em andamento, usando comunicação via sistema, e-mail e SMS;
- 4- Registrar resultados e ocorrências na execução de providências.
- 5- Prover relatórios operacionais para o acompanhamento das intervenções em andamento.
- 6- Prover relatórios e gráficos gerenciais para a avaliação de resultados.

Para atender às finalidades o sistema suporta as seguintes funcionalidades atuais:

- 1- Cadastro dos profissionais atuantes na rede, com dados de identificação e de qualificação profissional;
- 2- Cadastro das unidades de atendimento, com dados de localização e acesso, nomes e quantitativo de profissionais, motivos do atendimento, providências tomadas, bem como classificação das demandas e ocorrências nos atendimentos;
- 3- Cadastro de pessoas, permitindo a informação dos dados pessoais, formas de contato, pessoas de contato, endereços, relacionamentos pessoais e a anexação de documentos e fotos;
- 4- Cadastro de grupos familiares, relacionando usuários da rede.
- 5- Registro de atendimentos, definindo grupo ou pessoa atendida, motivo do atendimento, providências iniciadas ou executadas, encaminhamentos para outra unidade, documentos anexados e descrição textual do atendimento.
- 6- Registro das ocorrências e da conclusão de providências geradas por um atendimento;
- 7- Comunicação via sistema, e-mail e SMS entre os profissionais e unidades da rede;
- 8- Relatórios operacionais permitindo a verificação dos dados de pessoas, grupos, atendimentos e da execução de providências.
- 9- Uso de inteligência de negócios para apresentações sobre gráficos e mapas do conhecimento adquirido sobre os atendimentos efetuados,

quantificando e analisando os dados sobre localização dos assistidos, tipos de demanda e intervenções efetuadas e a eficácia das intervenções.

Entre as características tecnológicas do produto, devem ser destacadas:

- 1- Aplicação instalada em datacenter em “nuvem”, permitindo a utilização imediata em alta disponibilidade e desempenho, sem preocupação com a estrutura física e segurança de dados;
- 2- Aplicação 100% *web*, podendo ser utilizada de qualquer local com um acesso *internet*;
- 3- Utilizável em computadores, *tablets* e celulares, permitindo assim que mesmo o atendimento remoto seja feito diretamente no sistema.
- 4- Utilização de conceitos de Gestão Eletrônica de documentos, permitindo a fácil anexação de fotos, vídeos, textos ou quaisquer documentos multimídia.
- 5- Fácil utilização, com menus e telas amigáveis, com projeto *wizard* de configuração, que possibilita incluir e editar os elementos de determinado ambiente virtual e telas de ajuda que fornecem uma explicação contextual de qualquer menu ou aba a ser editada.

Para auxiliar a criação dos relatórios de *BI* estão sendo utilizados também os resultados de análise obtidos pela submissão dos dados acumulados no *data warehouse* ao *software* de inteligência artificial *Watson*, da IBM.

Nos quadros de *BI* até agora criados, a demanda e o atendimento são analisados na distribuição geográfica por CEP do domicílio da pessoa atendida e do local de atendimento e decompostos pelas dimensões de data do atendimento, tipo de solicitação, tipo de atendimento provido, providências, ocorrências em providências e encaminhamentos efetuados.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Exercitando a lógica do pensamento complexo, tentamos compreender os diversos elementos que incidem sobre a realidade e que interferem no trabalho com famílias. Analisar a sociedade sob a perspectiva da analogia com a rede conduz a reconhecer o sistema de nós que compõem a tessitura social, e a forma como as interações ocorrem e definem sua configuração. Desta maneira, o trabalho com famílias exige uma mudança de perspectiva, ampliando para a complexidade das relações e fenômenos a leitura da realidade, bem como articulando o trabalho entre os diversos serviços que atendem as famílias.

Aliada à mudança do paradigma do modelo cartesiano para o pensamento complexo, a incorporação, no trabalho com famílias, de tecnologias que garantam mais visibilidade às intervenções realizadas pelos diferentes serviços pode contribuir enormemente para a mensuração dos resultados e a identificação dos nós que compõe a rede de atendimento social. Iniciativas que favoreçam a comunicação intersetorial e a agilidade na produção de conhecimentos e informações podem dar mais visibilidade ao trabalho social, o que deve ser encarado não como uma ameaça, mas como importante aliado na busca por mais efetividade e qualidade do trabalho social.

Um aspecto que merece atenção de todos os que se interessam pelo monitoramento e avaliação de políticas sociais se relaciona com a seriedade com que os dados devem ser tratados e analisados. Para a geração e circulação de informações relevantes entre os profissionais, é importante que haja uma pactuação em relação aos termos técnicos e conceitos utilizados, e à necessidade da inserção correta dos dados. Para isto, é recomendável que a utilização do portal seja precedida por um processo de qualificação de todos os usuários do *software*, uma vez que estes registros irão subsidiar todo o trabalho da rede.

Para além da inserção e circulação de informações, é essencial que o respeito ao ser humano, o cuidado, a responsabilidade e a prática ética permeiem todo o processo de utilização do portal. Por isto, o cadastro dos usuários pelo administrador do sistema, o fornecimento de um *login* e senha e

a possibilidade de rastrear eventuais usos indevidos do portal constituem observância aos princípios éticos que regem o trabalho social. Estes princípios, vinculados ao reconhecimento e defesa dos direitos humanos, da liberdade, do bem estar e da autonomia, priorizam a compreensão do sistema social em que os sujeitos estão inseridos, bem como das condicionantes que interferem em suas realidades. Ao reconhecer e respeitar o sujeito em sua integridade e em sua complexidade, a utilização do portal pretende resultar no uso exclusivo dos dados para qualificar o trabalho em rede, potencializar a promoção da cidadania e ser também um instrumento para a defesa de direitos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA FILHO, Naomar de. Intersetorialidade, transdisciplinaridade e saúde coletiva: atualizando um debate em aberto. **Revista de Administração Pública**, v. 34, n. 6, p. 11-34, 2000.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. **Gestão Social e Trabalho Social: desafios e percursos metodológicos**. São Paulo: Cortez Editora, 2015.

CASTELLS, Manuel; GERHARDT, Klauss Brandini. **A sociedade em rede**. Fundação Calouste Gulbenkian, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. Elsevier Brasil, 2003.

COHN, Amélia. Políticas sociais e pobreza no Brasil. **Planejamento e políticas públicas**, n. 12, 2009.

DALFOVO, Oscar; TAMBORLIN, Norberto. **Business Intelligence**. Blumenau: SC, Clube de Autores, 2006.

FERRO, Luís Felipe et al. **Interdisciplinaridade e intersectorialidade na estratégia de saúde da família e no núcleo de apoio à saúde da família: Potencialidades e desafios**. Tempus Actas Saúde Coletiva, v. 8, n. 4, p. 111-29, 2015.

GOHN, Maria da Glória. Empoderamento e participação da comunidade em políticas sociais. **Saúde e sociedade**, v. 13, n. 2, p. 20-31, 2004.

GOTTMANN, Jean. A evolução do conceito de território. **Boletim Campineiro de Geografia**, v. 2, n. 3, p. 523-545, 2012.

INOJOSA, Rose Marie. Sinergia em políticas e serviços públicos: desenvolvimento social com intersectorialidade. **Cadernos Fundap**, v. 22, p. 102-110, 2001.

JANNUZZI, Paulo de Martino. Avaliação de programas sociais: conceitos e referenciais de quem a realiza. **Estudos em Avaliação Educacional**, v. 25, n. 58, p. 22-42, 2014.

JANUZZI, Paulo de Martino. Indicadores para diagnóstico, monitoramento e avaliação de programas sociais no Brasil. **Brasília, Revista do Serviço Público**, 56 (2), 2005, p. 137-160).

MARTINS, Sérgio Ricardo Oliveira. Desenvolvimento local: questões conceituais e metodológicas. **Interações (Campo Grande)**, v. 3, n. 5, 2016.

Revista Mundi Engenharia, Tecnologia e Gestão. Curitiba, PR, v.2, n.2, 46, jul/dez 2017.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. O trabalho com redes como procedimento de intervenção profissional: o desafio da requalificação dos serviços. **Revista Katalysis**, v. 5, n. 1, p. 51-58, 2002.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita**. Tradução de Eloá Jacobina. 8ª edição. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. Tradução de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Sawaya. 12ª edição. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2007.

PIANA, MC. A construção do perfil do assistente social no cenário educacional. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.

PINTO, Manuel. O trabalho em rede na definição de uma política de literacia mediática. **Agentes e Vozes. Um Panorama da Mídia-Educação no Brasil, Portugal e Espanha**, p. 157-164, 2014.

SANTOS, Rita; AZEVEDO, José; PEDRO, Luís. Literacia (s) digital (ais): definições, perspectivas e desafios. **Media & Jornalismo**, v. 15, n. 27, p. 17-44, 2016.

Enviado em: 02 out. 2017

Aceito em: 28 nov. 2017

Editor responsável: Mateus das Neves Gomes