

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**

**STHER SOUZA BIRRIEL**

**PROTEÇÃO SOCIAL NA ERA DIGITAL: O uso do aplicativo “PC de Rua –  
Proteção ao Cidadão de Rua” na política pública de Assistência Social em  
Porto Alegre.**

**PORTO ALEGRE**

**2018**

**Sther Souza Birriel**

**PROTEÇÃO SOCIAL NA ERA DIGITAL: O uso do aplicativo “PC de Rua –  
Proteção ao Cidadão de Rua” na política pública de Assistência Social em  
Porto Alegre.**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Luciana Pazini Papi

**PORTO ALEGRE**

**2018**

## CIP - Catalogação na Publicação

Birriel, Sther Souza  
PROTEÇÃO SOCIAL NA ERA DIGITAL: O uso do aplicativo  
"PC de Rua: Proteção ao Cidadão de Rua" na política  
pública de Assistência Social em Porto Alegre. / Sther  
Souza Birriel. -- 2018.  
65 f.  
Orientadora: Luciana Pazini Papi.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de  
Administração, Curso de Administração Pública e  
Social, Porto Alegre, BR-RS, 2018.

1. Proteção Social. 2. Assistência Social. 3.  
Comunicação. 4. Aplicativo Móvel (app). 5. Democracia  
Digital. I. Pazini Papi, Luciana, orient. II. Título.

Dedico este trabalho, primeiramente, a Deus, o divisor de águas da minha vida e motivo maior por hoje eu estar aqui, viva e saudável. Também aos meus pais, Magna Ester Guimarães de Souza e Antonio Jorge Birriel, aqueles que me amam incondicionalmente, que todos os dias me ensinam a verdadeira essência do amor e que, por isso, consigo amar e estender a mão ao meu próximo. Mas dedico, principalmente, aos que estão nas ruas, os “invisíveis”; quero que saibam que eu sempre enxerguei vocês e espero que esse trabalho os ajude.

## AGRADECIMENTOS

Um homem muito sábio certa vez escreveu que a gratidão é um sentimento sério, pois quem não é grato aos alicerces que o precedem não é digno do sucesso que o sucede. Sendo assim, deixo registrado o meu profundo agradecimento a todos aqui, que de forma prática ou subjetiva, foram responsáveis por essa realização.

À minha família, Souza Birriel, que durante esses mais de 28 anos foram, por diversas vezes, socorro e suporte essenciais. Em especial à minha mãe, Magna, por ser tudo, e mais um pouco, em minha vida. Minha melhor amiga, porto seguro e dona dos melhores adjetivos que uma pessoa pode receber. Ao meu pai, Jorge, pela doação, paciência e resgates incansáveis na nossa trajetória. Aquele que enxerga e me ama além de mim mesma e que, como se não fosse suficiente, ainda realizou a formatação desse trabalho com extrema compreensão e sensibilidade. Jamais existirão palavras suficientes pra expressar o quanto amo e sou grata a vocês dois. Ao meu bebê de quatro patas, Vida, que há mais de 6 anos colore aqueles dias cinzentos e que me proporciona uma companhia amorosa incondicional, independente de que cor o dia amanheça.

Aos professores que fizeram e aos que ainda fazem parte da minha trajetória escolar e acadêmica. Obrigada pelo exercício do pensamento crítico e por trazerem para as aulas realidades além da minha, o que aprendi com vocês excede os limites de uma sala de aula. Em especial à minha orientadora, Luciana, que me escutou e entendeu durante todo esse ano, que topou a ideia de um TCC diferente, sem me julgar, e que permaneceu sendo minha parceira até o fim nessa difícil empreitada.

Às amigas, poucas, mas verdadeiras, que suportaram minhas reclamações e sumiços, e que, mesmo assim, estavam lá por mim quando eu precisava. Em especial à Tita (in memoriam), que por quase toda minha vida cuidou tão bem de mim, seja como minha enfermeira depois de alguma cirurgia, seja me preparando um chimarrão quando o sono batia no meio dos estudos. À tia Ilse, amiga-mãe que não pensou duas vezes em mover mundos e fundos pra me ajudar a realizar as entrevistas desse trabalho, e que me inspira com seu trabalho tão digno dentro da FASC. Aos queridos Evilásio Pires dos Santos e Gabriela Perdoná, pelo auxílio inestimável durante o trabalho de edição deste TCC, e à querida colega de Comissão de Formatura, Mariana da Rocha, por realizar de prontidão o logo do aplicativo deste trabalho, mesmo tendo que se preocupar com o seu próprio TCC.

“Brasileiro, via de regra, gosta de fazer caridade, mas não gosta de justiça social. Caridade aplaca a consciência pseudocristã, mas justiça social permite a ascensão de classes, e disso brasileiro não gosta, porque prefere olhar de cima pra baixo.”

Autor Desconhecido

## RESUMO

O objetivo principal do trabalho é propor o desenvolvimento de um aplicativo móvel (App) voltado aos serviços destinados à população de rua na cidade de Porto Alegre. Esse dispositivo visa à comunicação do Estado com a sociedade sobre seus programas e serviços ofertados através da política pública de Assistência Social de alta complexidade, levando a uma possível qualificação desta em Porto Alegre. Partindo do pressuposto que a implementação da política pública de Assistência Social depende da articulação entre Estado e sociedade e que a comunicação cumpre papel fundamental nesse processo, sendo muitas vezes deficitária, buscou-se no trabalho, além de propor o desenvolvimento do aplicativo móvel, entender como funciona a relação do Estado com a sociedade e sua comunicação para que se promovam as ações da política pública de Assistência Social, especificamente de alta complexidade. Do ponto de vista metodológico, tratou-se de uma pesquisa qualitativa, descritiva e aplicada, em que foram realizadas entrevistas com representantes do Estado e com uma amostra populacional para coletar as percepções acerca da comunicação entre ambos os atores. Já a dimensão de pesquisa aplicada justifica-se por buscar fins práticos, ou seja, contribuir com reflexões e soluções para esse problema.

**Palavras-chave:** Proteção Social. Assistência Social. Comunicação. Aplicativo.

## **ABSTRACT**

The main objective of the work is to propose the development of a mobile application (App) aimed at the services destined to the street population in the city of Porto Alegre. This device aims at the communication of the State with society about its programs and services offered through public policy of Social Assistance of high complexity, leading to a possible qualification of this in Porto Alegre. Based on the assumption that the implementation of the public policy of Social Assistance depends on the articulation between State and society and that the communication plays a fundamental role in this process, being often deficient, we sought in the work, besides proposing the development of the mobile application, understand how the relationship between the State and society and its communication works to promote the actions of public assistance policy, specifically of high complexity. From the methodological point of view, it was a qualitative, descriptive and applied research, in which interviews were carried out with representatives of the State and with a population sample to collect the perceptions about the communication between both actors. The applied research dimension is justified by seeking practical purposes, that is, contributing with reflections and solutions to this problem.

**Keywords:** Social Protection. Social Assistance. Communication. Mobile App.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Organograma 1 – Organização da Assistência Social .....	23
Imagem 1 – Logo software Ação .....	32
Imagem 2 – Logo software Redeca .....	33
Imagem 3 – Logo software SISMURPS .....	33
Imagem 4 – Logo software Meu CadÚnico .....	34
Quadro 1 – Códigos e informações dos entrevistados FASC .....	35
Imagem 5 – Faixa etária amostra população .....	36
Imagem 6 – Facilidade de acesso a recursos virtuais amostra população .....	36
Imagem 7 – Captura de tela Aplicativo #EuFaçoPOA .....	39
Imagem 8 – Conhecimento existência Programas alta complexidade amostra população .....	40
Imagem 9 – Instituições escolhidas amostra população .....	41
Quadro 2 – Motivo Desconhecimento amostra população .....	42
Imagem 10 – Opinião melhoria comunicação amostra população .....	43
Imagem 11 – Aprovação ao uso de TICs amostra população .....	44
Imagem 12 – Tela inicial aplicativo PC de Rua .....	46
Imagem 13 – Tela das Listas Programas e demandas PC de Rua .....	47
Imagem 14 – Tela Listas Programas FASC PC de Rua .....	48
Imagem 15 – Tela Listas Demandas PC de Rua .....	49

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

**App** – Aplicativos

**Art.** – Artigo

**AS** – Assistência Social

**CF 88** – Constituição Federal de 1988

**CC** – Centro de Comunidade

**CE** – Centro Esportivo

**CS** – Centro Social

**CNAS** – Conselho Nacional de Assistência Social

**CNSS** – Conselho Nacional de Serviço Social

**CRAS** – Centros de Referência da Assistência Social

**CREAS** – Centros de Referência Especializados de Assistência Social

**FASC** – Fundação de Assistência Social e Cidadania

**FESC** - Fundação de Educação Social e Comunitária

**FHC** – Fernando Henrique Cardoso

**IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

**ILPI** – Instituição de Longa Permanência para idoso

**LBA** – Legião Brasileira de Assistência

**LOAS** – Lei Orgânica da Assistência Social

**MROSC** – Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil

**NOB** – Norma Operacional Básica

**ONGs** – Organizações Não Governamentais

**OSCs** – Organizações da Sociedade Civil

**PNAS** – Política Nacional de Assistência Social

**POA** – Porto Alegre

**PROCEMPA** – Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre

**SNAS** – Secretaria Nacional de Assistência Social

**SUAS** – Sistema Único de Assistência Social

**TICs** – Tecnologias da Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>12</b>
<b>2. A PROTEÇÃO SOCIAL NO BRASIL: A ATUAÇÃO DO ESTADO E DA SOCIEDADE CIVIL</b>	<b>17</b>
<b>2.1 Proteção Social e o Estado de Bem Estar Social</b>	<b>17</b>
<b>2.1.1 A Assistência Social no Brasil como Política Pública</b>	<b>19</b>
<b>2.1.2 O Papel da Sociedade Civil na construção da Política Pública de Assistência Social</b>	<b>27</b>
<b>2.2 A Era Digital e sua contribuição no campo da Proteção Social</b>	<b>31</b>
<b>2.2.1 A importância da comunicação entre o Estado e a Sociedade Civil na implementação da Política Pública de Assistência Social na Era Digital</b>	<b>31</b>
<b>3. A POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM PORTO ALEGRE E SUA IMPLEMENTAÇÃO EM TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	<b>35</b>
<b>3.1 A Política Pública de Assistência Social em Porto Alegre</b>	<b>37</b>
<b>3.2 A implementação de Tecnologias de Informação e Comunicação entre a FASC e a sociedade</b>	<b>38</b>
<b>3.3 O aplicativo “PC de Rua – Proteção ao Cidadão de Rua”</b>	<b>46</b>
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>52</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>55</b>
<b>APÊNDICE A</b>	<b>60</b>
<b>APÊNDICE B</b>	<b>62</b>



## 1. INTRODUÇÃO

Voltados predominantemente ao âmbito da proteção social e buscando dirimir as mazelas consequentes da desigualdade social presentes na sociedade, os movimentos sociais e as Organizações da Sociedade Civil, através de revoltas, pressões e, em alguns casos, tomando para si responsabilidades do Estado, fizeram da proteção social uma bandeira e da Assistência Social uma política pública.

Com um histórico extenso na luta pela aquisição e manutenção de direitos fundamentais, a sociedade civil brasileira, representada por seus movimentos sociais e Organizações da Sociedade Civil (OSCs), tem se mostrado protagonista nesse cenário. Desde períodos anteriores, até a Ditadura Militar instaurada nos anos de 1964 até 1985, assim como nos anos 1980, em meio à onda democratizante, os movimentos demonstraram um peso importante na luta por direitos sociais.

Com a instauração da Constituição Federal de 1988 e as mudanças na configuração do Estado e da sociedade que passaram por momentos de ascensão dos projetos neoliberais, assim como dos de centro-esquerda, tornou-se ainda mais relevante entender a atuação da sociedade civil organizada na tomada de decisões e sua relação com o Estado na concretização de políticas públicas.

Cabe salientar, entretanto, que a sociedade civil brasileira não é um ator homogêneo e foi dotado de diferentes sentidos e significados, conforme o projeto político ao qual se filiara, conceito que Dagnino (2004) denominou de Confluência Perversa<sup>1</sup>.

Então, se nos anos de 1980, as OSCs muitas vezes estiveram lado a lado ao ideário do projeto neoliberal, anteriormente também foram representantes das bandeiras políticas dos movimentos sociais mais clássicos.

Com a eleição dos governos de centro-esquerda no Brasil, alguns autores comentam que os movimentos sociais foram absorvidos pelos governos. Carecendo

---

<sup>1</sup> São dois projetos antagônicos que coincidem em uma série de propostas, tais como, uma sociedade civil ativa e propositiva, mas diferem no campo dos significados. De um lado, o projeto neoliberal, que se instala ao longo das últimas décadas, com a eleição de Collor em 1989, onde há a emergência de um projeto de Estado que deve se isentar progressivamente de seu papel de garantidor de direitos, através do encolhimento de suas responsabilidades sociais e sua transferência, tendo como paradigma dessa ressignificação o Governo Fernando Henrique Cardoso, em 1995, a partir da publicação do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado. De outro lado, o projeto democratizante, tendo dois marcos importantes: primeiro, o restabelecimento da democracia formal, com eleições livres e a reorganização partidária; segundo, a aposta na possibilidade da ação conjunta da sociedade civil e do Estado para o aprofundamento democrático.

de maiores pesquisas para confirmar essa afirmação, o que se pode perceber inegavelmente foi que as pautas sociais ganharam importante espaço nestes governos. É o caso da política pública de Assistência Social, que ganhou força, adquirindo espaços públicos próprios e institucionalizados, através do SUAS e dos diversos programas que o compõe.

Entretanto, se por um lado houve esse progresso, por outro houve a oficialização e profissionalização das Organizações da Sociedade Civil como agentes também responsáveis por implementar essas políticas públicas. Atualmente (2018), dado o avanço no corte de investimentos nas políticas sociais do Brasil<sup>2</sup> (BRASIL, 2016a) do governo Temer, as OSCs estão ainda mais fortalecidas.

Tratando-se especificamente da política pública de AS, sabe-se que o Estado foi historicamente deficitário na prestação de serviços sócio-assistenciais e, portanto, delegou ou dependeu de iniciativas da sociedade civil. Mas, se por um lado existem as limitações da atuação do Estado, a atuação da sociedade civil também se apresenta insuficiente, visto que muitas de suas iniciativas partem de um viés com caráter emergencial e não estrutural. Cabe analisar como se configurou essa relação, suas limitações e possibilidades.

Com a implementação do SUAS, o Estado, além de formular as políticas públicas, avança em sua execução técnica. Entretanto, muitas vezes a população não opta por esses serviços e programas ou ainda os desconhece, seja, pois, pelas estruturas dos serviços serem falhas, seja porque a comunicação do Estado para a sociedade acerca desses seja insuficiente. Fato é que a necessidade de comunicação ágil e clara entre ambas as esferas ganha sentido à medida que a sociedade brasileira migra, a partir dos anos 1970, para a Era Digital.

Em âmbito municipal, Porto Alegre acompanha, ainda que com suas particularidades, uma trajetória similar ao cenário federal. Percebendo a necessidade de espaços destinados ao amparo social, a prefeitura, juntamente com atores da sociedade civil, criou os primeiros centros comunitários na cidade. Com o passar dos anos e, principalmente após a CF 88, sendo a Assistência Social agora uma política pública, fica necessária sua institucionalização, culminando na criação da Fundação de Assistência Social e Cidadania (FASC), órgão responsável até hoje pela aplicação do SUAS em âmbito municipal na capital gaúcha. Assim como no

---

<sup>2</sup> Conforme a Emenda Constitucional nº 95, de 2016, que congelou as despesas públicas por 20 anos.

cenário político, o município também acompanha o novo cenário digital, e visando aperfeiçoar a comunicação da Prefeitura com a sociedade é criada a Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (PROCEMPA), órgão responsável, até os dias atuais, na criação e gerenciamento de dispositivos informativos acerca das políticas públicas na cidade, incluindo as de Assistência Social de alta complexidade.

Dentro dessa lógica, considerando o avanço da sociedade da informação nas últimas décadas e visto que grande parte da população acessam dispositivos digitais móveis, o trabalho tem como problema de pesquisa: investigar como o uso de instrumentos da Era Digital, como aplicativos móveis (App's) voltados aos serviços para atender a população de rua podem contribuir para o aperfeiçoamento da comunicação entre Estado e sociedade e levar a uma possível qualificação da política pública de Assistência Social de alta complexidade em Porto Alegre? Adicionalmente pretende-se entender como se dá a relação do Estado com a sociedade no processo de comunicação para promover ações da política pública de Assistência Social, especificamente de alta complexidade em Porto Alegre, e, ao final, propor o desenvolvimento de um aplicativo móvel, voltado a essa finalidade, criado pela autora.

Dentre os objetivos específicos, o trabalho consiste em: contextualizar teoricamente os diferentes sentidos políticos da proteção social, resgatar o histórico da política pública de Assistência Social no Brasil e em Porto Alegre, explorar o novo panorama comunicacional entre Estado e sociedade na Era Digital e analisar a relação desses atores através de dados obtidos em entrevistas com representantes do Estado e de uma amostra populacional.

Partindo da premissa que, juntamente ao projeto neoliberal em curso no país, a falta de comunicação do Estado sobre seus serviços de Assistência Social para a sociedade seriam auxiliares à minimização estatal, ao conseqüente crescimento de iniciativas caritativas e individualistas de proteção social; e que o uso mais abrangente das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) por parte do Estado, com o intuito de informar a sociedade, poderia contribuir no aumento do conhecimento da população e na procura dos serviços prestados pelo Estado, defende-se como argumento principal do trabalho que a construção de um aplicativo móvel (App) pode contribuir no aprimoramento dessa comunicação.

Do ponto de vista metodológico, tratou-se de pesquisa qualitativa com perfil de pesquisa aplicada a partir de um procedimento de estudo de caso em Porto Alegre. A pesquisa qualitativa “depende de muitos fatores, tais como a natureza dos dados coletados, a extensão da amostra, os instrumentos de pesquisa e os pressupostos teóricos que nortearam a investigação” (GIL, 2002, p. 133). Especificamente no estudo de caso se buscou entender o conhecimento da população sobre os serviços de AS, assim como a gestão pública os promove através de seus canais de comunicação. Para tanto, foram realizadas, além de análises documentais em textos acadêmicos e legislações pertinentes, entrevistas com roteiros semiestruturados aos agentes da Administração Pública do campo da Assistência Social do município de Porto Alegre. Ademais, foi construído um questionário online aplicado a uma parcela da população<sup>3</sup>, a fim de entender a possibilidade do uso de TICs voltadas à proteção social, de que maneira essa amostra populacional conhece os serviços de AS de alta complexidade e como classifica a comunicação do Estado em relação a essa pauta.

A outra dimensão metodológica do trabalho é a pesquisa aplicada que “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 35). Nessa etapa foi proposto, com base nas demandas e nas falhas de comunicação analisadas nas entrevistas e no questionário online, um aplicativo móvel chamado “PC de Rua – Proteção ao Cidadão de Rua”, o qual visa informar a sociedade sobre os programas e serviços de AS de alta complexidade do município, buscando aperfeiçoar sua comunicação.

Para que se alcancem os objetivos do trabalho, ele foi estruturado da seguinte forma: no primeiro capítulo há um resgate histórico e conceitual da proteção social e do Estado de Bem Estar-social, seguidos das duas facetas da Assistência Social no país, a assistencialista e a de direito promulgada na Constituição Federal de 1988, passando para a atuação da sociedade civil nesse contexto, através de movimentos sociais e Organizações da Sociedade Civil e como se deu essa relação junto a ambos os projetos em curso no país, os quais seriam o democrático e o neoliberal. Junto a isso é feita uma análise da inserção da nova Era Digital e de que maneira

---

<sup>3</sup> Trata-se de uma amostra populacional de 100 pessoas, com idades entre 18 e 52 anos, das mais variadas ocupações. As características dessa parcela populacional não foram escolhidas de forma intencional, tendo como único pré-requisito o acesso à internet, visto que a ferramenta utilizada para obtenção de dados da pesquisa foi um questionário online.



alterou a forma de comunicação na sociedade, mais especificamente do Estado se comunicar com a população.

No segundo capítulo, a seara da Assistência Social e das Tecnologias de Informação e Comunicação são trabalhadas com foco na cidade de Porto Alegre, através de um resgate da FASC e da PROCEMPA, seguindo para a análise de dados das pesquisas qualitativas obtidas através da aplicação de entrevista e questionário.

Por fim, é apresentada a pesquisa aplicada e a ideia do aplicativo criado pela autora, com finalidade de encerrar o trabalho tentando aproximar o campo teórico com uma alternativa para o campo prático, e, finalmente, suas conclusões.

## 2. A PROTEÇÃO SOCIAL NO BRASIL: A ATUAÇÃO DO ESTADO E DA SOCIEDADE CIVIL

Dentro do histórico da proteção social no Brasil há uma extensa construção de significados e sentidos, advindos de iniciativas em parte do Estado – em suas variadas facetas ao transcurso histórico, e em parte da sociedade civil – em suas diferentes representações e significações. O resultado da união dessas iniciativas do Estado e da sociedade civil - seja de forma voluntária e colaborativa ou de forma conflitante - culminou na criação da Política Pública de Assistência Social brasileira.

Entender esse contexto do ponto de vista de ambos os agentes, Estado e sociedade civil, é prioritário para uma análise mais apurada da proteção social no país, visto que suas características, seus projetos e sua configuração refletem diretamente na forma que o Estado comunica e implementa atualmente a política pública de Assistência Social.

### 2.1 Proteção Social e o Estado de Bem-Estar Social

Segundo Viana e Levcovitz (2005) a proteção social é caracterizada como:

“Na ação coletiva de proteger indivíduos contra os riscos inerentes à vida humana e/ou assistir necessidades geradas em diferentes momentos históricos, relacionados com múltiplas situações de dependência [...] os sistemas de proteção social tem origem na necessidade imperativa de neutralizar ou reduzir o impacto de determinados riscos sobre o indivíduo e a sociedade.” (VIANA e LEVCOVITZ, 2005, p. 17).

Dessa forma, a presença ativa do Estado, com maior ou menor intensidade, é que torna viável a expansão da proteção social e a configuração do que se concebe como *Welfare State* ou Estado de bem-estar social.

Mesa Lago (1998 apud FLEURY, 2002) sustenta que o ponto de início das medidas de proteção social é importante para se entender a maturidade dos programas e sistemas de apoio aos cidadãos. Em suas tipologias (Pioneiro, Intermediário e Tardio), Mesa Lago (1998 apud FLEURY, 2002) classifica o Brasil na tipologia dos Pioneiros, ou seja, parte dos países que iniciaram o desenvolvimento de seus sistemas de proteção social por volta dos anos 1920, caracterizando-se por proteger estratificadamente sua população por meio de subsistemas independentes. Uma parcela amparada pela seguridade social (carteira de trabalho), e outra parcela

apartada, atendida por iniciativas caritativas. Tal estratificação é explicada como algo resultante de diversas formas de organização dos grupos de pressão na formulação e organização das políticas sociais.

De acordo com Figueira (1997), em sua análise comparada dos sistemas de proteção social<sup>4</sup>, o caso brasileiro pode ser compreendido dentro do grupo chamado Regimes Duais<sup>5</sup>. A dualidade concerne a este modelo está no fato de que a cobertura das políticas sociais se restringia acerca de metade da população, ficando, portanto, a outra metade sem cobertura qualificada de medidas de proteção social. A explicação para essa característica da proteção social presente nestes casos se centra no modelo de desenvolvimento aplicado nestes países, que possuem grandes disparidades regionais, políticas de permutas de importações bem como o princípio de cidadania baseado apenas no emprego formal.

Tal padrão de construção de proteção social levou ao autor Santos (1979), a construir o conceito de cidadania regulada:

“Por cidadania regulada entendo o conceito de cidadania cujas raízes encontram-se, não em um código de valores políticos, mas em um sistema de estratificação ocupacional, e que, ademais, tal sistema de estratificação ocupacional é definido por norma legal. Em outras palavras, são cidadãos todos aqueles membros da comunidade que se encontram localizados em qualquer uma das ocupações reconhecidas e definidas em lei.” (SANTOS, 1979, p.75).

Ao classificar o sistema de proteção pós CF 88, com suas mudanças, Pereira (2006) classifica o modelo brasileiro como Misto, visto que apresenta características dos diferentes regimes apontados por Esping-Andersen (1991), quais sejam:

“Intervenções públicas típicas e seletivas – próprias dos regimes liberais; adoção de medidas autoritárias e desmobilizadoras dos conflitos sociais – típicas dos modelos conservadores – e, ainda, o estabelecimento de esquemas universais e não contributivos de distribuição de benefícios e serviços – característicos dos regimes social-democratas.” (PEREIRA, 2006, p. 127).

A partir desse resgate do debate teórico, fica claro que a construção da proteção social brasileira foi seletiva, onde parte da população (os com carteira assinada) acessou direitos e outra parte ficou sujeita à gestão filantrópica. Nesse processo, a assistência social se insere, iniciando sua trajetória relegada como ação

---

<sup>4</sup> Que busca estabelecer uma forma de comparação dos diversos modelos de proteção social, sem levar em conta apenas os recursos monetários alocados nas políticas sociais, propondo investigar em que medida estas intervenções alcançam parcelas significativas da população.

<sup>5</sup> Existem, para a autora, outras formas de regime. Dividem-se em grupos de países assim denominados: Universalismo Estratificado, Regimes Duais e Regimes Excludentes.

periférica, não acolhida pelo Estado, deixando espaço à captura de interesses privados, pelo menos até sua constituição como política pública.

### **2.1.1 A Assistência Social no Brasil como Política Pública**

Hoje uma política pública garantida pela Constituição Federal de 1988, a Assistência Social foi antes deixada aos cuidados dos chamados agentes da “sociabilidade primária”, ou seja: igreja, família, grupos e associações afins (PEREIRA, 2007). Até meados do século XVIII, a pobreza, e todas as consequências advindas dela, eram vistas como uma mera fatalidade e cabia, então, à boa vontade e ao espírito de moralidade desses agentes para que cuidassem dos pobres. Era a “assistência esmolada” ou o famoso “assistencialismo” (ZIMMERMANN e ANDRADE, 2008).

Em 1938, regime do Estado Novo, é criado o CNSS - Conselho Nacional de Serviço Social. Ainda ligado à filantropia, pela primeira vez o Estado se voltou aos excluídos sociais, sendo na mesma época criada a LBA – Legião Brasileira de Assistência. Mesmo parecendo um avanço, dentro dessa nova configuração há uma transferência da incumbência do Estado para as instituições privadas agirem da forma que considerassem melhor.

A prática assistencialista na Assistência Social brasileira era direcionada para os desprovidos de capacidade econômica e moral, cujo reconhecimento de atendido pela política de Assistência Social passava pela comprovação da sua pobreza, ou seja, devia mostrar-se o mais pobre dentre os pobres, assemelhando-se ao que Teixeira (1989) conceitua como “Cidadania Invertida”: Para ter acesso aos direitos e serviços sociais o possível beneficiário deveria mostrar-se um não-cidadão.

Com a onda democratizante que surgiu no país em meados de 1980, período pós-ditatorial, há a estruturação do sistema de proteção social. Diretamente ligada ao aumento das lutas, mobilizações e conquistas da classe trabalhadora e dos movimentos sociais, aliadas à sua capacidade de consolidação de alianças políticas nos parlamentos e a franca expansão das massas médias urbanas, o Estado então determina, com a Constituição Federal de 1988, pela primeira vez, que mesmo os pobres que não contribuem para a previdência têm direitos sociais. Ocorrem, dessa forma, redefinições teóricas, filosóficas e legais, reformulando, principalmente, o conceito de cidadão e cidadania. A Assistência Social transforma-se em uma política

pública, partindo da Seguridade Social, ou seja, um dever do Estado e um direito do cidadão (BRASIL, 1993).

Dessa forma, a Assistência Social brasileira passa a ser caracterizada como uma política pública com enfoque na concretização de direitos historicamente negados a uma ampla parcela da população. Não sendo mais vista como mera distribuidora de benefícios e serviços, passa a ser concebida como uma política pública em que articula e interliga entre si desde a compreensão e estudo da realidade, o planejamento, a definição de opções, sua decisão coletiva até a implementação, acompanhamento e avaliação das ações. Sendo assim, a política pública de Assistência Social ganha um status de gratuidade e de não exclusividade, reforçando a ideia de ser um dever de prestação de serviços dos poderes públicos e um direito de uso para o cidadão acolhido. Ou seja, a visão de proteção social sai da ótica caritativa para a incondicional, baseada na cidadania (PEREIRA, 2007).

Conforme consolidado na LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social (BRASIL, 1993), o Art. 203 traz consigo uma gama de acúmulos advindos da luta histórica pela afirmação de um novo padrão de Assistência Social no país, como segue:

“Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

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

II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;

III - a promoção da integração ao mercado de trabalho

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

V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.” (BRASIL, 1993).

É importante salientar que a implementação da LOAS não aconteceu de forma linear, visto que encarou grande relutância dos governantes, sobretudo no período do governo de Fernando Henrique Cardoso (1995-2002). Há a transferência de atribuições estatais para a sociedade civil, dentre outras medidas neoliberais, como a adoção do Programa Comunidade Solidária. Conceituado por Dagnino (2004) como fenômeno da “onguização”, nesse período as OSCs logravam de grande prestígio em detrimento do Estado, que era visto como ineficiente. Sob esse prisma de pensamento neoliberal, as ações do Programa Comunidade Solidária

caminharam em sentido oposto ao preconizado nos parâmetros regidos pela LOAS, para a concretização de um sistema de proteção social, atribuindo à responsabilidade estatal um caráter residual e marginal no controle, na oferta e na administração de serviços e programas sociais dirigidos à coletividade.

De acordo com Souza (2006):

“As estratégias preconizadas pelo Programa Comunidade Solidária o afirmaram enquanto um programa que ‘inspirado no princípio da solidariedade’ reiterou a assistência social como dever moral, e não como um direito de cidadania, conquistado por meio de um movimento de luta por uma sociedade democrática.” (SOUZA, 2006, p. 26).

O Programa foi encerrado em dezembro de 2002, sendo substituído pelo Programa Fome Zero do então eleito Presidente Lula.

Com efeito, a partir de 2004, os movimentos sociais que haviam pressionado pela inclusão da política de Assistência Social na CF 88 encontraram uma janela de oportunidades com a eleição de Lula para fazer avançar ainda mais a política de Assistência Social. E, com a vitória do então presidente e sua ascensão ao poder em dois mandatos (que duraram nos anos de 2003 até 2011), há uma renovação de esperança para a política de Assistência Social brasileira, devido às promessas anteriores do governo de centro-esquerda<sup>6</sup>.

No âmbito da política de combate à pobreza e Assistência Social destacam-se algumas ações que definiram mudanças ocorridas durante o governo Lula, tais como o “Programa Fome Zero”, “Programa Bolsa Família” e o “Sistema Único de Assistência Social” (SUAS).

O Programa Fome Zero foi uma iniciativa do governo federal visando assegurar o direito de todas as pessoas com dificuldade de acesso aos alimentos a fim de poderem usufruir de uma nutrição adequada. Essa estratégia se focava na ascensão da segurança alimentar e nutricional, através da inclusão social e da conquista de cidadania da população mais desamparada no que se refere à fome.

O Programa Bolsa Família foi criado através da Medida Provisória nº 132/2003 (BRASIL, 2003) e posteriormente convertida na Lei nº 10.836/2004 (BRASIL, 2004), pautando-se em três aspectos essenciais:

- a) alívio imediato da pobreza, através da transferência direta de renda à família;

---

<sup>6</sup> Disponível em: <[www.lulapresidente.org.br/programa\\_governo.php](http://www.lulapresidente.org.br/programa_governo.php)>. Acesso em: 15 set. 2018.

- b) auxílio ao exercício de direitos sociais básicos como saúde e educação, através de pré-condições, com objetivo de romper o ciclo da pobreza entre gerações;
- c) administração de programas complementares (alfabetização de adultos, programas de geração de trabalho e renda, fornecimento de registro civil, entre outros) com intento de desenvolver as famílias assistidas.

Cria-se o Ministério do Desenvolvimento Nacional e Controle à Fome e, nele, a Assistência Social passa a ocupar um espaço institucional próprio: a SNAS – Secretaria Nacional de Assistência Social, responsável pela elaboração da PNAS – Política Nacional de Assistência Social, esta coordenada pelo CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social, que passou a ter protagonismo na condução da política pública nacionalmente.

Previsto na LOAS, é criado em 2005 o SUAS – Sistema Único de Assistência Social, um mecanismo organizador de preceitos, disposições, iniciativas e métodos antevisto na LOAS e na PNAS. Seu objetivo é o de garantir, do ponto de vista operacional, a execução e gestão da política em território nacional. Ou seja, tudo o que está previsto na PNAS deverá estar contido no SUAS de forma sistemática e operacionalizável. Como marco fundamental na formação do SUAS foi criada em 2005 a NOB – Norma Operacional Básica, que fomentou o debate para operacionalização e funcionamento do SUAS (BRASIL, 2005).

De acordo com Papi (2014), a criação do SUAS tinha como desafio:

“A mudança efetiva na concepção da área como uma política pública; a necessária construção de uma rede pública descentralizada e referenciada para a prestação de serviços socioassistenciais orientados pela diretriz da garantia de direitos e com financiamento governamental.” (PAPI, 2014, p. 55).

Dessa forma, a NOB reafirma que o SUAS se caracteriza pela concretização da Assistência Social no campo da proteção social brasileira, estabelecendo a configuração dos serviços enquanto rede socioassistencial, com gestão compartilhada nas três esferas de governo. O conceito de rede socioassistencial explicitado no NOB-SUAS comporia um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade “[...] que ofertam e operam benefícios, serviços, programas e

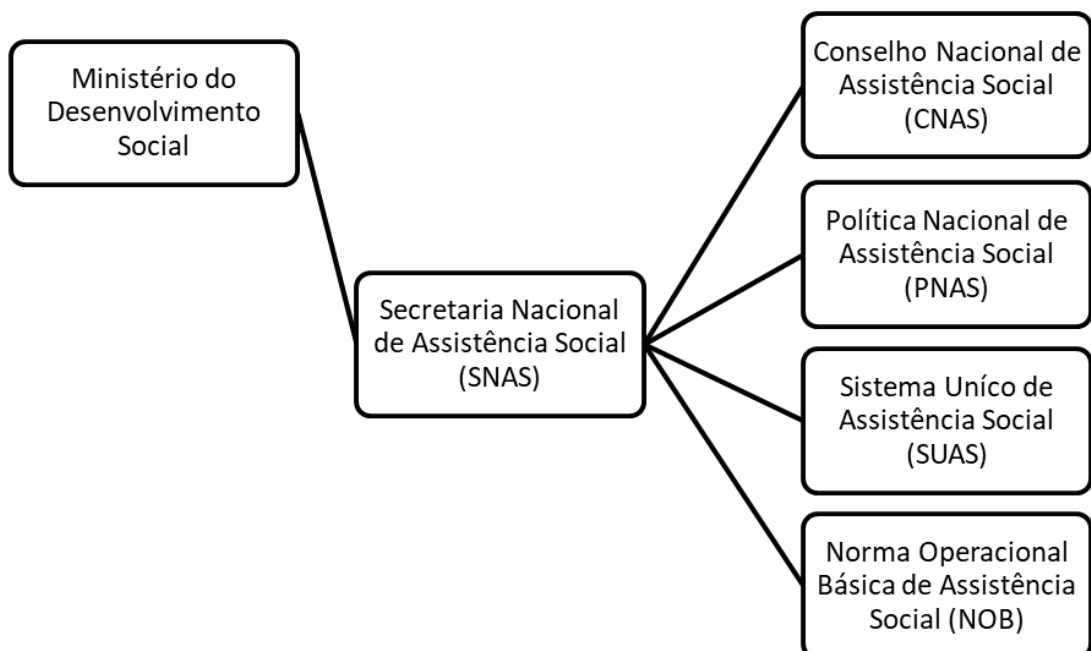
projetos, o que supõe a articulação entre todas as unidades de provisão da proteção social”. (BRASIL, 2005, p. 94).

Apesar de considerar que a AS não poderia estruturar-se isolada das iniciativas já existentes da sociedade civil, que historicamente prestaram esses serviços, o SUAS estabelece que a vinculação da rede socioassistencial fica subordinada à autoridade do Estado para a organização e encaminhamento do sistema de proteção social no país. Assim sendo, segundo Sposati (2006, p. 114) “a construção do SUAS tem por concepção um Estado forte, que inclusive será pelo SUAS mais fortalecido [...] não é uma proposta de fortalecimento do Estado mínimo”. Dessa forma estabelecem-se regramentos para atuação conjunta dessas esferas de forma a avançar nas concepções públicas do SUAS.

Dando continuidade ao governo Lula, em 2011, a então eleita presidente Dilma sancionou a Lei do SUAS (BRASIL, 2011) e também implementou o Plano Brasil sem Miséria, assim como uma série de programas complementares, mas que não alteram a estrutura anterior da política pública de AS.

Para uma melhor compreensão desta nova configuração da Assistência Social brasileira, segue abaixo organograma confeccionado pela autora, com a finalidade de ilustrar melhor a organização da Assistência Social:

Organograma 1 – Organização da Assistência Social



Fonte: A Autora (2018)



Através da Lei nº 12.435/2011 (BRASIL, 2011a) há uma alteração na LOAS, sendo acrescentados os Artigos 6ºA, 6ºB, 6ºC, 6ºD e 6ºE, ocorrendo a mudança do termo “seguridade social” para “proteção social”. Sendo assim, a Assistência Social irá “prover a proteção à vida, reduzir danos, monitorar populações em risco e prevenir a incidência de agravos à vida em face das situações de vulnerabilidade”. Sua ação protetora divide-se em três principais tipos de segurança:

- a) Sobrevivência: consiste basicamente na transferência de dinheiro, num valor mínimo, do Governo aos idosos e às pessoas pobres portadoras de necessidades especiais não contribuintes da Previdência Social, sem condições de se manterem ou de serem mantidas por suas famílias, assim como para as vítimas de calamidades ou outras contingências;
- b) Acolhida: atendimento de demandantes especiais da AS em espaços físicos e por serviços estrategicamente montados em todo território nacional para prestarem provisões básicas. Dentre os demandantes incluem-se pessoas com história de abandono, violência, drogas, entre outros. Requer a oferta de uma rede de serviços e locais de permanência, como abrigos e albergues, por exemplo, que garantam escuta profissional qualificada, informação devida, provisão requerida e ações socioeducativas;
- c) Convívio: diz respeito à construção, restauração e fortalecimento dos laços familiares e comuns.

Esses três tipos de segurança visam ao desenvolvimento humano e social associado à cidadania e regem-se pelos seguintes princípios:

- a) Centralidade familiar: a família como conjunto de pessoas unidas por vínculos não só consanguíneos, mas por laços afetivos e de cooperação. Rompendo com a política social que considera família como unidade econômica ou referência de cálculo de rendimento per capita para concessão de benefícios. Agora, pois, a família como unidade de proteção

primária também precisa da proteção pública, torna-se sujeito de direitos sociais e não só de deveres;

- b) Territorialização: leva em conta recortes territoriais que contenham populações com problemas, culturas e histórias similares, requerendo respostas político-administrativas descentralizadas;
- c) Proteção pró-ativa: prevê a prontidão dos poderes públicos em desenvolver ações voltadas para a redução de ocorrências de riscos e danos sociais, o que confere à Política caráter simultaneamente preventivo e corretivo;
- d) Integração: integração às políticas de seguridade social visando manter a política de AS atuando em conjunto com as demais políticas sociais e econômicas.

A proteção social ainda pode ser dividida em dois tipos:

- a) Básica: tem caráter mais preventivo, visando prevenir situações de riscos sociais por meio do desenvolvimento de potencialidades e possibilidades de melhorias de condição de vida e de cidadania. Exemplo: CRAS – Centros de Referência da Assistência Social;
- b) Especial: tem caráter reparador, visando atuar nas situações de risco já instalados (predominantemente pobreza absoluta e falta de acesso aos serviços sociais públicos). Exemplo: CREAS – Centros de Referência Especializados de Assistência Social.

A Proteção Social “Especial” é dividida, ainda, em dois subtipos de acordo com o grau de complexidade:

- I. Média: pessoas em situação de marginalidade e com direitos violados, mas onde ainda se mantêm relações familiares e comunitárias preservadas. As ações preveem uma estrutura de acompanhamento

sistemático e monitorado (abordagens de rua, visitas domiciliares, medidas socioeducativas em meio aberto, entre outros);

- II. Alta: pessoas sem referência familiar e comunitária necessitando de apoio institucional integral, os quais devem ser providos moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido.

Os graus de complexidade se dão também pelo tamanho do município e de sua quantidade populacional. Quanto maior o município e sua população, maior o grau de complexidade.

Após a tomada de Temer ao poder, em 2016, há uma configuração diferente das adotadas pelos dois governos anteriores na seara da Assistência Social brasileira, como a adoção da Medida Provisória nº 726/2016 (BRASIL, 2016c), posteriormente convertida na Lei nº 13.341/2016 (BRASIL, 2016b), onde há a extinção do Ministério da Previdência Social, um dos mais antigos do país, instituído pelo Decreto 69.014 de 1971.

Outra movimentação do Governo Temer foi a aprovação da Proposta de Emenda Constitucional 287/16 (BRASIL, 2016d), que altera os Artigos 37, 40, 109, 149, 167, 195, 201 e 203 da CF 88, fazendo, assim, com que a maior parte dos brasileiros não tenham mais acesso à previdência social, ou mesmo aos benefícios sociais antes de direito.

Com a redução de 32 para 23 Ministérios, o Ministério do Desenvolvimento Social torna-se agora Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário e, em 2016, é criado o Programa Criança Feliz. Tendo a primeira-dama, Marcela Temer, como responsável e porta-voz do projeto se vê um possível resgate à tradição brasileira do primeiro-damismo em ações assistencialistas e caritativas<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Em nota pública, o Conselho Federal de Serviço Social posiciona-se contra o Programa Criança Feliz, expondo três faces do retrocesso para a política pública de Assistência Social: “O primeiro significado deste ato consiste no deslocamento do direito social para uma ode à filantropia, ao voluntariado e à solidariedade indiferenciada. [...] Busca-se, equivocada e propositadamente, desmontar o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e deslocar a assistência social, tardiamente reconhecida como direito social, para o campo do clientelismo, do assistencialismo, da solidariedade mecânica e, portanto, do não direito. [...] O segundo corresponde à opção escancarada da desprofissionalização das políticas sociais [...]. O terceiro sentido deste ato do governo ilegítimo reside no reforço do papel tradicional da mulher em uma sociedade patriarcal. Reforça uma suposta responsabilidade e instinto feminino no cuidado do lar, da família, em especial das crianças. Papel este que tem submetido as mulheres da classe trabalhadora às múltiplas e extenuantes jornadas de trabalho (remunerado e/ou não remunerado) e às profundas desigualdades na divisão sexual do

De forma geral nas ações do governo Temer há uma massiva retirada de palavras como “social” e posterior substituição para alguns termos mais técnicos e gerenciais, o que, para alguns teóricos, significa um retorno da lógica neoliberal e assistencialista.

Fica evidente que na trajetória da política pública de Assistência Social brasileira houve, e ainda existe, um largo histórico de intensas disputas de interesses nas conquistas dos direitos sociais. Tais disputas, no entanto, têm suas origens desde antes da configuração da assistência social como política pública de direito, e essa origem advém de lutas da sociedade civil brasileira. Movimentos Sociais e Organizações da Sociedade Civil voltados para a obtenção de justiça e proteção social mostraram-se pioneiros nesse contexto, e são auxiliares ao entendimento na forma que a sociedade concebe o significado da proteção social, conforme será visto a seguir.

### **2.1.2 O papel da Sociedade Civil na construção da política pública de Assistência Social**

Dada a amplitude do conceito de sociedade civil e suas organizações representativas, tornou-se um desafio para os estudiosos da área estabelecerem um conceito consensual. Todavia, alguns teóricos conseguiram definir de maneira lúcida e abrangente o conceito de sociedade civil, dentre eles, Dagnino (2004), sob a luz gramsciniana, define como os representantes da sociedade civil os movimentos sociais e as Organizações da Sociedade Civil (anteriormente conhecidas como ONGs).

Atuantes a cada dia com mais intensidade na Administração Pública do país, os movimentos sociais e as Organizações da Sociedade Civil possuem um papel como agentes ativos na sociedade, influenciando na agenda do Estado e também tomando para si muitas de suas atribuições e executando diversas políticas públicas, especialmente as relacionadas à proteção social.

Como afirma Scherer-Warren (2008, p. 9), “o movimento social mais significativo pós-golpe militar de 1964 foi o de resistência à ditadura e ao autoritarismo estatal”. A partir da década de 1970 houve uma intensificação dos

movimentos de oposição ao atual regime militar. Essa parcela da população foi oposição firme contra a ditadura que havia no país e dentro desse contexto, segundo Carvalho (2004):

“Prevaleceu a força e a organização da classe operária em seus sindicatos, dos movimentos estudantis e das comunidades eclesiais de base (CEBs) e pastorais, ganhando força com a participação dos demais setores da sociedade que sofriam as consequências desta forma de governo.” (CARVALHO, 2004).

Por outro lado, as denominadas OSCs cidadãs surgem e se manifestam na seara associativa e dos movimentos sociais, demarcando sua função como agentes democratizantes. Como atuam na reivindicação dos direitos e da cidadania, acabam por construir redes de solidariedade, participando de ou promovendo programas e atividades sociais básicas, podendo ser de caráter emergencial, principalmente ao lado de minorias discriminadas. Tais Organizações da Sociedade Civil possuíam uma extensa atuação junto aos meios de comunicação e pleiteavam políticas públicas, conferindo recursos para sua elaboração, fiscalizando ou denunciando quando ocorrem descumprimentos e violações.

Todavia, Montaño (2002), atenta para as denominadas associações livres, criadas ou incentivadas pelo liberalismo conservador, ou seja, ideologicamente opostas às OSCs cidadãs que nasceram junto aos movimentos sociais. Tais associações livres seriam uma forma de conter as insatisfações dos oprimidos e explorados, fragmentando as lutas sociais e participação, arrancando, assim, a faceta classista e revolucionária destas, transfigurando-as em atividades para interesses de pequenos grupos, bem específicos. Dessa forma, se por um lado há organizações que defendem as lutas populares e os instrumentos de participação política de grupos locais, por outro, há as enviesadas ao conservadorismo e permanência do *status quo*, que se compõem junto aos meios de regulação social provendo serviços assistencialistas.

Sobre o papel dos movimentos sociais neste contexto, Gohn (2011) alega o quanto é evidente:

“[...] que os movimentos sociais dos anos 1970/1980, no Brasil, contribuíram decisivamente, via demandas e pressões organizadas, para a conquista de vários direitos sociais, que foram inscritos em leis na nova Constituição Federal de 1988.” (GOHN, 2011).

Durante esse período, os movimentos sociais foram forjando suas identidades, pautas de reivindicações, formas de atuação e valores, assim como

seus respectivos discursos, que se caracterizavam e se diferenciavam uns dos outros. Segundo Evangelista (2004):

"Foram grupos que construíram uma nova forma de fazer política e politizaram novos temas ainda não discutidos e pensados como constituintes do campo político. Nesse processo ampliam o sentido de política e o espaço de se fazer política." (EVANGELISTA, 2004).

Dessa forma a sociedade civil, por intermédio dos movimentos sociais e das OSCs cidadãs, alcançou espaço para influenciar nas decisões políticas, culminando com a Constituição Federal de 1988. E foi a própria Constituição que, segundo Avritzer (2009):

"[...] abriu espaço, por meio de legislação específica, para práticas participativas nas áreas de políticas públicas, em particular na saúde, **na assistência social**, nas políticas urbanas e no meio ambiente" (AVRITZER, 2009).

De acordo com Scherer-Warren (2008):

"Nesse período houve um aumento considerável do número de ONGs e do terceiro setor de responsabilidade social. As associações de bairro, representantes de periferias e de moradores de classe média, também em expansão, reivindicam a concessão de direitos sociais [...] As duas grandes mobilizações nacionais deste período foram o Movimento pelas Diretas Já (1983-1984) e a mobilização da sociedade civil organizada [...] para a inclusão de novos direitos na Constituição brasileira, a qual veio a ser denominada de "Constituição Cidadã". (SCHERER-WARREN, 2008, p. 11-12).

A partir dos anos 2000 e da entrada dos governos de centro-esquerda no poder, há, também, uma nova fase para o cenário das Organizações da Sociedade Civil no Brasil, mais especificamente com a implementação do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (BRASIL, 2014). Tal marco apresentou-se com o objetivo de aperfeiçoar o ambiente jurídico e institucional relacionado às OSCs e suas relações de parceria com o Estado, através de: segurança jurídica, valorização das OSCs, transparência na aplicação de recursos e efetividade nas parcerias, conforme o caput da Lei:

"Estabelece o regime jurídico das parcerias voluntárias, envolvendo ou não transferências de recursos financeiros, entre a Administração Pública e as organizações da sociedade civil, em regime de mútua cooperação, para a consecução de finalidades de interesse público; define diretrizes para a política de fomento e de colaboração com organizações da sociedade civil." (BRASIL, 2014).

Dentro dessa nova regulamentação, houve também mudanças estruturais no que tange a relação do Estado com as OSCs, dentre elas: abrangência nacional;

instrumentos jurídicos próprios; novas diretrizes e princípios; atuação em rede; chamamento público obrigatório, através da democratização dos acessos às parceiras com editais; remuneração da equipe de trabalho; remuneração de custos indiretos; contrapartida facultativa, não sendo mais permitida a exigência de contrapartida financeira; monitoramento e avaliação, através da criação das Comissões de Monitoramento e Avaliação nos órgãos; prestação de contas simplificada; criação do Conselho Nacional de Fomento e Colaboração; capacitação para gestores públicos, conselheiros e membros da sociedade civil organizada; elaboração de propostas de chamamento público pelas próprias OSCs e movimentos sociais interessados e, por fim, a divulgação em meios de comunicação públicos.

Há, então, nos anos 2000 e com a regulamentação do MROSC, um recuo no ativismo social das OSCs, vivido nos anos anteriores, visto que sua atuação agora está regulamentada pelo Estado, que dessa forma as legitima como braço atuante de suas ações de proteção social, dentre ela junto à política pública de Assistência Social.

Dagnino (2004) explica que com o enraizamento do projeto neoliberal em curso no país, existe uma tentativa de ressignificação do conceito do que seria a sociedade civil, através da criminalização dos movimentos sociais e do processo de “onguização” da sociedade. E que, junto ao projeto neoliberal e a ressignificação do conceito de sociedade civil, também está presente a ressignificação dos conceitos de participação e de cidadania. Antes baseado num esforço de ampliar o espaço da sociedade civil na tomada de decisão da sociedade política, com a ressignificação, é adotada a lógica de uma participação individualista e privatista, focadas na moral individual, sem tomada de decisão coletiva. O mesmo ocorre com a noção de cidadania, e o sentido de ser cidadão: um conceito antes visto como o indivíduo portador de direitos universais e não associados a sua situação financeira, com o contexto da ressignificação, tornar-se cidadão está vinculado à ideia de participar individualmente do Mercado ou então através de atos de caridade, pois há um interesse em retirar a cidadania do campo da política. Tais ressignificações alteram não apenas a forma que a sociedade entende o papel do Estado, mas também como esta se comunica e realiza o controle social sobre este.

Tendo analisado a proteção social, sua transformação na política pública de AS e de que forma a sociedade civil organizada atua na sua implementação pode-se

aproximar o entendimento desta de maneira mais apurada. Entretanto, ainda é pertinente que se traga para esta análise outro cenário, a da transição da Era Industrial para a Era Digital. Fato histórico que produziu uma série de modificações na configuração da sociedade, como será visto a seguir.

## **2.2 A Era Digital e sua Contribuição no Campo da Proteção Social**

Concomitantemente aos projetos democrático e neoliberal em curso no país, a partir dos anos 1970, com a criação de microprocessadores, fibra ótica, redes de computadores, computadores individuais portáteis e aplicativos/softwaremóveis comumente chamados de TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação), a sociedade brasileira migrou da Era Industrial para a Era Digital (ou “da Informação”).

Como já observado em períodos de transição durante a história, uma mudança de “Era” deve trazer consigo mudanças na configuração da sociedade, isto é, incisivamente, na forma de comunicação entre si, entre suas organizações e com o Estado. E, de maneira dúbia, o novo panorama de comunicação online via internet com seus diversos dispositivos acaba por tornar-se um instrumento com potencial para ambos os projetos ideológicos em curso no país, de acordo com o interesse e a forma que são utilizados pelos seus agentes.

Torna-se crucial entender esse contexto em sua totalidade, do ponto de vista estatal e social, visto que essa nova Era, com todas as suas novas configurações, teve, tem e ainda terá uma grande influência no campo da proteção social brasileira.

### **2.2.1 A importância da comunicação entre Estado e sociedade na implementação da Política Pública de Assistência Social na Era Digital**

Com a onda democratizante, cujo auge ocorreu com a CF de 1988, houve estímulos da parte do Estado a mecanismos de comunicação e de participação dos cidadãos nas esferas públicas (conferências, conselhos, plebiscitos, referendos, audiências e consultas públicas, dentre outros), assim como um aumento na preocupação com a transparência (prestação de contas) e em informar a população sobre os serviços que são ofertados. Ações como as das Leis da Transparência (BRASIL, 2009) e de Acesso à Informação (BRASIL, 2011b), constituíram um divisor de águas na comunicação do Estado com a sociedade civil brasileira.



De acordo com Michels (2011):

“O uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) potencializa a comunicação entre os membros da rede, da administração pública e da população, otimizando suas atividades e ampliando a participação dos cidadãos na vida pública, além de criar uma relação inovadora entre a sociedade e os agentes públicos e verificar em que medida essas práticas contribuem na inovação da governança democrática.” (MICHELS, 2011).

Com o intento de aprimorar essa comunicação entre Estado e sociedade é criado em 2007, através do governo Lula, o Portal do Software Público Brasileiro, ligado à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão), conforme texto oficial:

“O Software Público Brasileiro é um tipo específico de software livre que atende às necessidades de modernização da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e é compartilhado sem ônus no Portal do Software Público Brasileiro, resultando na economia de recursos públicos e constituindo um recurso benéfico para a administração pública e para a sociedade.” (<<https://softwarepublico.gov.br/social/>>).

Atualmente com 71 aplicativos em seu catálogo<sup>8</sup> apenas alguns poucos estão voltados para o âmbito da proteção e assistência social, quais sejam:

a) Ação – Sistema de Acompanhamento de Projetos Sociais: criado para informatizar os dados coletados pelos Programas sociais, possibilitando o armazenamento, consulta e gerenciamento destes dados.

Imagem 1 – Logo software “Ação”



Fonte: <https://softwarepublico.gov.br/social/acao>

---

<sup>8</sup> Disponível em: <https://softwarepublico.gov.br/social/>. Acesso em: 16 de out. 2018.

b) Redeca: é um software voltado para o auxílio na formação de redes sociais de proteção à criança e ao adolescente. Tem como foco o compartilhamento e a troca de informações em um ambiente, a segurança das informações e a agilidade de comunicação entre os atores de uma rede.

Imagem 2 – Logo software “Redeca”



Fonte: <https://softwarepublico.gov.br/social/redeca>

c) SISMURPS - Sistema de Monitoramento do Usuário de Proteção Social: criado para gerir um sistema integrado e compartilhado de informações online com atualizações em tempo real e que possibilita, a partir da adoção do Cartão SUS, a criação do cadastro único de identificação do usuário da rede de proteção social.

Imagem 3 – Logo software “SISMURPS”

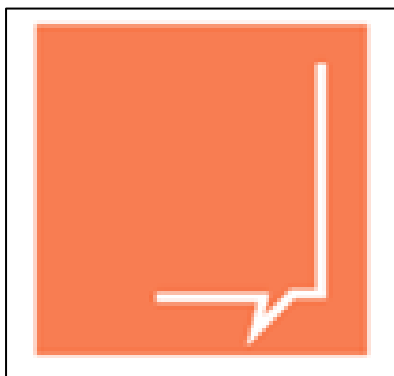


Fonte: <https://softwarepublico.gov.br/social/sismurps>

d) Meu CadÚnico: permite verificar se a família está inscrita no Cadastro Único e sua renda informada, disponibiliza o comprovante de cadastramento e informações sobre todos os Programas sociais do governo federal. Quem não está

inserido no CadÚnico também pode acessar o aplicativo, para informações sobre o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) mais próximo de sua casa.

Imagem 4 – Logo software “Meu CadÚnico”



Fonte: <http://mds.gov.br/area-de-imprensa/noticias/2018/julho/ferramenta-permite-acessar...>

Apesar dos esforços do Estado nessa nova forma de comunicação digital, os conceitos de “cidadania e participação digitais” não podem ser configurados como a nova forma de democracia brasileira, dado o baixo índice de acesso à internet e aos dispositivos digitais, onde apenas 57,8% dos domicílios brasileiros possuem esse acesso, dos quais 17,3% representam acesso através de celulares “smartphones” e de aplicativos<sup>9</sup>.

Segundo Maia (2007):

“O uso da internet não elimina os problemas de participação que as democracias contemporâneas sofrem, contudo, podem gerar quatro efeitos potencialmente democráticos pelo uso dos dispositivos comunicacionais como: a) a interpretação de interesses e construção de identidade coletiva; b) constituição de esfera pública; c) ativismo político, embates institucionais e partilha de poder e; d) supervisão e processos de prestação de contas.” (MAIA, 2007).

Apesar de não se fundar como uma nova democracia, ainda assim é notável o crescimento exponencial do acesso à internet e às TICs na sociedade brasileira, tornando o aprimoramento dos instrumentos de participação e informação digitais advindos do Estado para a sociedade uma forma de comunicação necessária.

No caso da política de Assistência Social tais tecnologias podem contribuir sobremaneira com a aproximação da esfera estatal da sociedade civil, pois apesar dos avanços em profissionalização e ampliação em âmbito nacional e regional nos

---

<sup>9</sup> Disponível em <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv94935.pdf>. Acesso em: 16 out. 2018.

últimos anos, sabe-se que muito se tem a avançar, sobretudo no que diz respeito ao conhecimento da população a respeito dos direitos, programas e serviços.

Nestes momentos de retração do Estado de Bem-estar Social, como já anunciado pelo atual governo, é necessário fortalecer a relação da sociedade com o Estado, através de canais de comunicação claros, atuais e informativos, que busquem, além de restaurar, também concretizar os instrumentos de Assistência Social como direitos dos cidadãos brasileiros. Pois como expôs Dagnino (2004), a partir do conceito de “onguização”, podemos estar novamente expostos a um momento que se direciona a sociedade a buscar prioritariamente Organizações da Sociedade Civil (especialmente ONG’s) para resolução dos problemas sociais das camadas populacionais mais vulneráveis.

Esse processo pode nos levar ao retorno da antiga lógica assistencialista para tentar dirimir os problemas sociais. A fim de evitar novamente esse fenômeno, há que se buscar novos canais de articulação entre Estado e sociedade, tais como os promovidos pela era digital.

### 3. A POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM PORTO ALEGRE E SUA IMPLEMENTAÇÃO EM TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Para entender a construção da política pública de AS em Porto Alegre e as possibilidades que as TICs ofertam a esta, foram realizadas além das pesquisas bibliográficas e documentais, pesquisa de campo onde se aplicou entrevistas (Apêndice A) com 5 servidores(as) da FASC, ligados mais precisamente aos serviços voltados para a população de rua (alta complexidade):

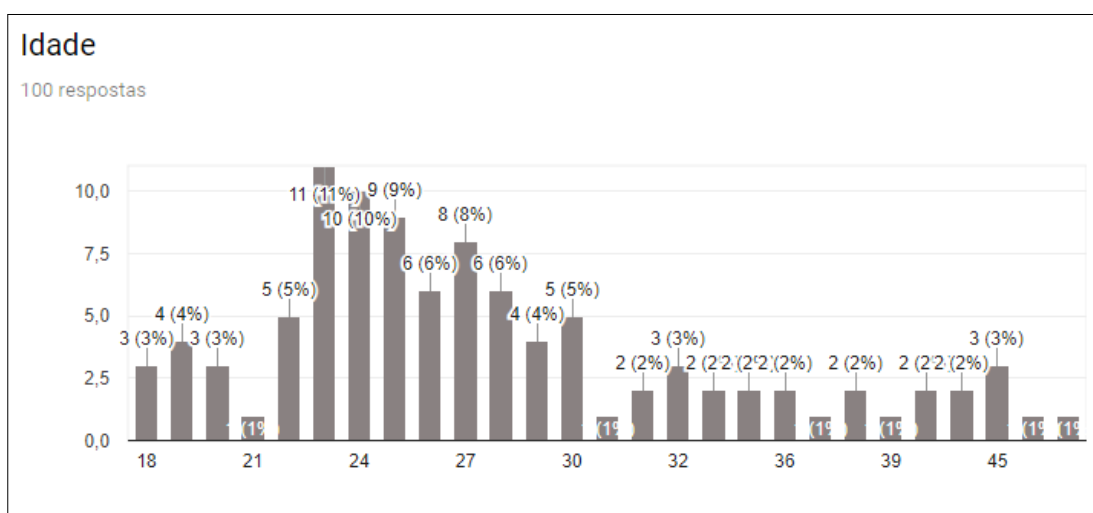
Quadro 1 – Códigos e informações dos entrevistados FASC

Entrevista nº	Sexo	Cargo/Função	Tempo de Exercício (anos)
1	Feminino	Diretora Técnica Assistência Social	11
2	Masculino	Membro Equipe Programa “Abordagem Social”	5
3	Masculino	Membro Equipe Programa “Abordagem Social”	1½
4	Feminino	Membro Equipe Programa “Abordagem Social”	7
5	Feminino	Coordenadora em Assistência Social	15

Fonte: A Autora (2018)

No intuito de observar como a sociedade vê essa relação entre as políticas públicas de AS de alta complexidade – sua comunicação e como a presença de TICs atuais podem influenciar essa pauta foi aplicado um questionário online (Apêndice B) a uma amostra de 100 pessoas, entre 18 e 52 anos, com as mais variadas ocupações e, em sua maioria com grande facilidade de acesso a recursos virtuais.

Imagem 5 – Faixa etária amostra população



Fonte: A Autora (2018)

Para esta pesquisa também foi levada em consideração a facilidade de acesso a recursos virtuais da amostra populacional, devido ao índice intermediário indicado pelos dados do IBGE conforme apresentado em 2.2.1.

Imagem 6 – Facilidade de acesso a recursos virtuais amostra população



Fonte: A Autora (2018)

Houve também a tentativa de entrevistar alguns representantes da população em situação de rua, com auxílio da equipe específica da FASC, mas a autora não conseguiu autorização para realizar essa parte da pesquisa por parte dos próprios agentes públicos da prefeitura.

Antes dos dados da pesquisa serem analisados, convém registrar de forma breve o histórico da política pública de AS em Porto Alegre, assim como o de implementação de TICs nesse campo de atuação, para que assim a análise possa fazer sentido.

### 3.1 A Política Pública de Assistência Social em Porto Alegre

Ao final da década 1970, com o aumento do núcleo urbano em Porto Alegre, há também a crescente necessidade de espaços de recreação e lazer capazes de promover educação e desenvolvimento, de forma integral, à população. Assim, em 1969 foram criados por todo território nacional os Centros de Comunidade (CC), Centros Esportivos (CE) e Centros Sociais (CS) e, entre os anos de 1970 até 1975,

em Porto Alegre, foram criados 9 destes espaços em diferentes zonas da cidade, aos cuidados da Secretaria Municipal de Educação e Cultura: CC Bairro Ipiranga, CC Parque Madepinho no bairro Cavalhada, CE Primeiro de Maio no bairro Passo D'Areia, CC Vila Restinga no bairro Restinga, CE Vila Ingá no atual Eixo Baltazar, CC Vila Floresta no antigo Parque Florestal, CC Vila Elizabeth no bairro Sarandi, CE George Black no bairro Medianeira e CS Vila Mapa, no bairro Lomba do Pinheiro, foram as Unidades Operacionais.

Como resultado do convênio entre a Prefeitura Municipal e a Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, no ano de 1974, é criado o Centro de Estudos de Lazer e Recreação, tendo sua primeira forma de administração formal ligada ao Executivo Municipal sob comando da Divisão de Educação Social, Lazer e Recreação sendo que, somente em 1977, é criado pela Prefeitura um órgão responsável para administração dos centros: a FESC - Fundação de Educação Social e Comunitária, presidida pelo Secretário Municipal de Educação e Cultura (PORTO ALEGRE, 1994).

A partir de 1994, a Fundação deixa de ser dependente da Secretaria Municipal de Educação, passando a ter um presidente, nomeado pelo Prefeito, e começa a coordenar a política de Assistência Social, regida pela Lei Municipal 7.414/1994. Em 2000, a FESC se tornou FASC - Fundação de Assistência Social e Cidadania, e suas Unidades Operacionais passaram a denominar-se Centros Regionais de Assistência Social (PORTO ALEGRE, 2000).

Com atividades integralmente voltadas à proteção social e ao trabalho comunitário, a FASC, a partir de 2007 e, com maior intensidade nos anos 2010 e 2011, se torna responsável pela implementação do SUAS, através da rede de proteção social básica e especial (de média complexidade), elaborando 22 CRAS e 9 CREAS em Porto Alegre. Posteriormente, iniciou o reordenamento de sua rede de proteção especial de alta complexidade, focalizando na população adulta em situação de rua e no acolhimento institucional de crianças e adolescentes.

Ao final de 2011, através do Decreto nº 17.256 é implantado o SUAS no município (PORTO ALEGRE, 2011), e em 2013, pelo Decreto nº 18.198, é aprovado o Regimento Geral e Novo Organograma da Fundação de Assistência Social e Cidadania (PORTO ALEGRE, 2013). Até hoje, a FASC é o órgão responsável pela política pública de Assistência Social na cidade de Porto Alegre, sendo guiada pela PNAS e pelo SUAS.

Os serviços e programas da FASC voltados à população de alta complexidade<sup>10</sup> existentes em Porto Alegre atualmente são: Abordagem Social, Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Adultos em Situação de Rua, CREAS – Centros de Referência Especializado de Assistência Social (atualmente 9), Programa Moradia Primeiro, Abrigos, ILPIs – Instituição de Longa Permanência para Idoso, Repúblicas, Centros POP, Albergues, Casa Lar para Idosos, Restaurantes Populares e Benefício Eventual de Passagem.

### **3.2 A implementação de Tecnologias de Informação e Comunicação entre a FASC e a sociedade**

Fundada nos primeiros anos da atual Era Digital, em 1977, a PROCEMPA foi criada originalmente como órgão de processamento de dados do governo municipal e, com o passar dos anos, tornou-se uma companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação, com o intuito de disponibilizar soluções compatíveis e realizar a comunicação entre o Estado e a sociedade no âmbito municipal.

Mais de 30 anos desde sua criação, hoje a PROCEMPA não atua mais exclusivamente como atividade meio, tornando presentes suas tecnologias e ferramentas em cada proposta de atuação da prefeitura, buscando qualificar os serviços públicos em áreas essenciais como Segurança, Educação, Saúde, Abastecimento, Assistência Social e Mobilidade Urbana.

Hoje com um inventário extenso de aplicativos livres, a criação do aplicativo #EuFaçoPOA se destaca. O aplicativo, criado em 2017, surgiu com a intenção de facilitar o acesso da sociedade aos serviços da prefeitura. Atualmente, o aplicativo oferece o serviço de Assistência à mulher e, ademais, foca em ações de voluntariado como: Voluntários de saúde, Campanha do agasalho, Doações defesa civil e Construa POA. Inexiste, até o presente momento, alguma iniciativa digital deste aplicativo para os serviços prestados exclusivamente à população de rua.

---

<sup>10</sup> Pessoas sem referência familiar e comunitária necessitando de apoio institucional integral, os quais devem ser providos moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido.



Imagem 7 – Captura de tela aplicativo #EuFaçoPOA



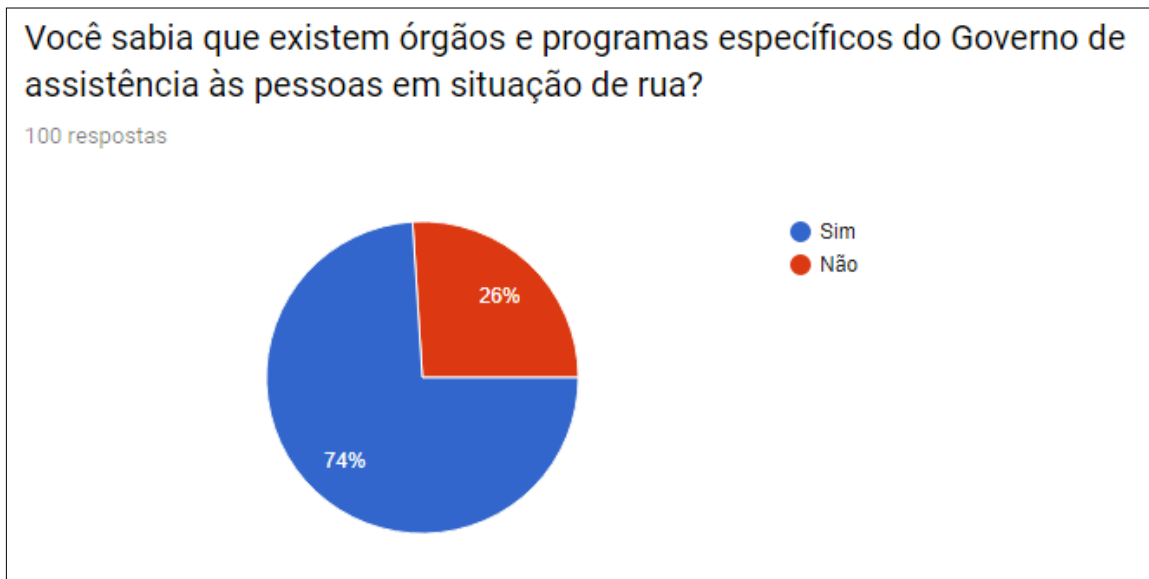
Fonte: A Autora (2018)

Não tendo um canal de comunicação através do aplicativo #EuFaçoPOA com os serviços de **alta complexidade** da FASC, as requisições desses serviços acabam sendo realizadas no telefone 156, uma central telefônica de atendimento ao cidadão para demandas gerais, onde podem ser feitas solicitações de todas as esferas dos serviços da Prefeitura, o que, na opinião da Entrevistada nº 1, causa certa confusão:

*“Atualmente há a abordagem através do telefone 156, mas é um serviço bastante limitado e não informa da maneira correta o seu fim para a população.”*  
(Entrevista nº 1)

Tal limitação apontada pela Entrevistada nº 1 indica para outra questão bastante pertinente, concernente ao quanto a população tem conhecimento dos serviços do Estado voltados à política pública de assistência social de alta complexidade. Segundo dados da amostra populacional estudada, 26% não tem conhecimento sobre os serviços/órgãos/Programas voltados às pessoas em situação de rua:

Imagem 8 – Conhecimento existência Programas alta complexidade amostra população



Fonte: A Autora (2018)

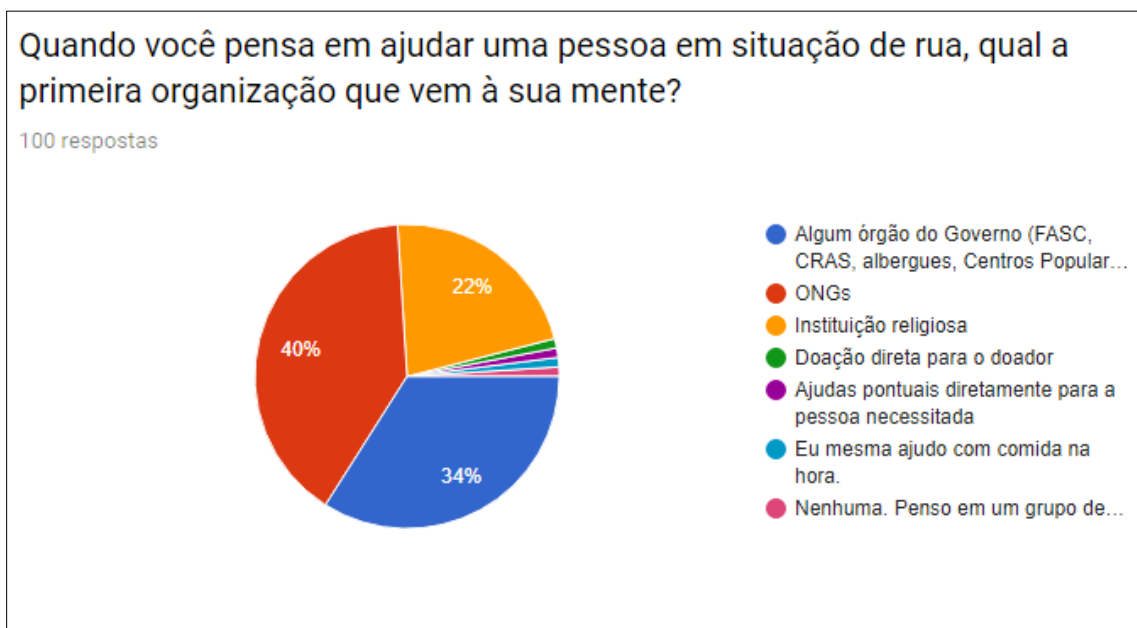
Perguntado aos funcionários da FASC relativo ao conhecimento da população sobre os serviços de alta complexidade, os Entrevistados nº 2 e nº 3 acreditam que:

*“A população em geral tem pouco conhecimento da Assistência Social, pois apesar do tempo de implementação do SUAS, a gente ainda não consegue comunicar pra população o que cada serviço faz. Ou então se tem uma ideia equivocada porque a gente ainda sofre com as influências do assistencialismo.”*  
(Entrevista nº 2)

*“Há em alguns casos conhecimento, mas na maioria das vezes é um conhecimento errado. As pessoas acham que fazemos serviços de ONGs.”*  
(Entrevista nº 3)

Levando em conta tais informações, e lembrando do processo de ressignificação e “onguização” da sociedade civil expostos por Dagnino (2004), percebe-se que o protagonismo das OSCs e de iniciativas privadas quando se trata de ajudar pessoas em situações de rua continua crescente, conforme:

Imagem 9 – Instituições escolhidas amostra população



Fonte: A Autora (2018)

Como se pode analisar na imagem acima, 40% procura as ONGs (OSCs), seguido de 34% buscando algum órgão do Governo, 22% alguma instituição religiosa e, por fim, 4% marcou a opção “Outros” que, em resumo, são as iniciativas individuais de ajuda direta. Sendo assim, temos um somatório de 66% da população que optam por organizações não-estatais, que, segundo essa mesma amostra populacional, apenas 26% não tem conhecimento sobre os órgãos/programas do Estado. Sem dados suficientes para afirmar, mas essa discrepância de resultados poderia indicar um forte indício da lógica assistencialista e individualista do projeto neoliberal em curso no país, já que tal descrédito para com os serviços oferecidos pelo Estado foram vistos de forma muito similar durante o governo de FHC.

Para as Entrevistadas nº 1 e nº 4 a falta de comunicação e de consciência da sociedade sobre os Programas da AS de alta complexidade acaba, sim, por fortalecer a “onguização”, como segue:

*“Já recebemos diversas mensagens de pessoas que por não conseguirem se comunicar adequadamente com a prefeitura através do 156 pra ativar os serviços pra moradores de rua acabaram optando por chamar uma ONG ou algum projeto individual assistencialista, como essas kombis que levam comidas e*

*agasalhos pra essa população.” (Entrevista nº 1)*

*“Os programas de alta complexidade ainda tem muitas limitações que vão além da comunicação com a sociedade[...] no entanto, acredito que essa falha de comunicação seja um grande fator pra levar a população a desacreditar os nossos serviços [...] na primeira tentativa de contato as pessoas já encontram dificuldades, nas outras elas já vão pensar primeiro numa ONG.” (Entrevista nº 4)*

Quando perguntados sobre o motivo que consideravam para não terem conhecimento das iniciativas do Estado, os 26% da amostra populacional apontaram massivamente a falta de divulgação desses serviços. Em menor número, mas também se fez presente a falta de interesse de alguns entrevistados, conforme quadro dos resultados a seguir:

Quadro 2 – Motivo desconhecimento amostra população

<b>Motivo do Desconhecimento</b>	<b>Quantidade de Respostas obtidas</b>
“Pouca divulgação”	20
“Pouca divulgação em meios digitais”	4
“Falta de interesse pessoal”	2

Fonte: A Autora (2018)

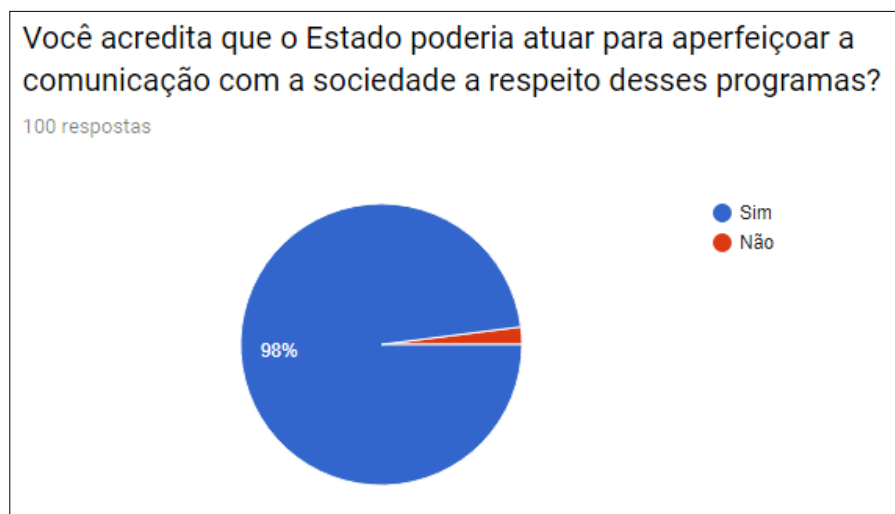
Sendo assim, é perceptível a necessidade do Estado em melhorar sua comunicação com a sociedade a respeito de seus serviços de Assistência Social de Alta Complexidade, como também exposto pelos Entrevistados nº 2 e nº 3:

*“Eu acho que sim, eu acho que a comunicação nos ajudaria muito. E nós discutimos sobre essa importância nas nossas reuniões [...] A informação é importante tanto pro acesso do serviço mas acho que principalmente pra esclarecer qual o objetivo desse espaço. Politicamente onde ele está inserido e pra que ele serve [...] então essa comunicação é importante tanto pro acesso mas também pro esclarecimento a que se presta.” (Entrevista nº 2)*

*“A melhoria da comunicação é urgente. Tenho a impressão que muitas vezes os órgãos do Estado, a prefeitura, supõe que as pessoas sabem de tudo. Já sabem que existem tais Programas e como eles funcionam, mas não é bem assim [...] além da pessoas não saberem, as que sabem da existência dos Programas não sabem como acessar estes e nem pra que servem realmente.” (Entrevista nº 3)*

Já segundo a amostra populacional consultada, foi quase consensual a opinião da necessidade do Estado melhorar sua comunicação:

Imagem 10 – Opinião melhoria comunicação amostra população



Fonte: A Autora (2018)

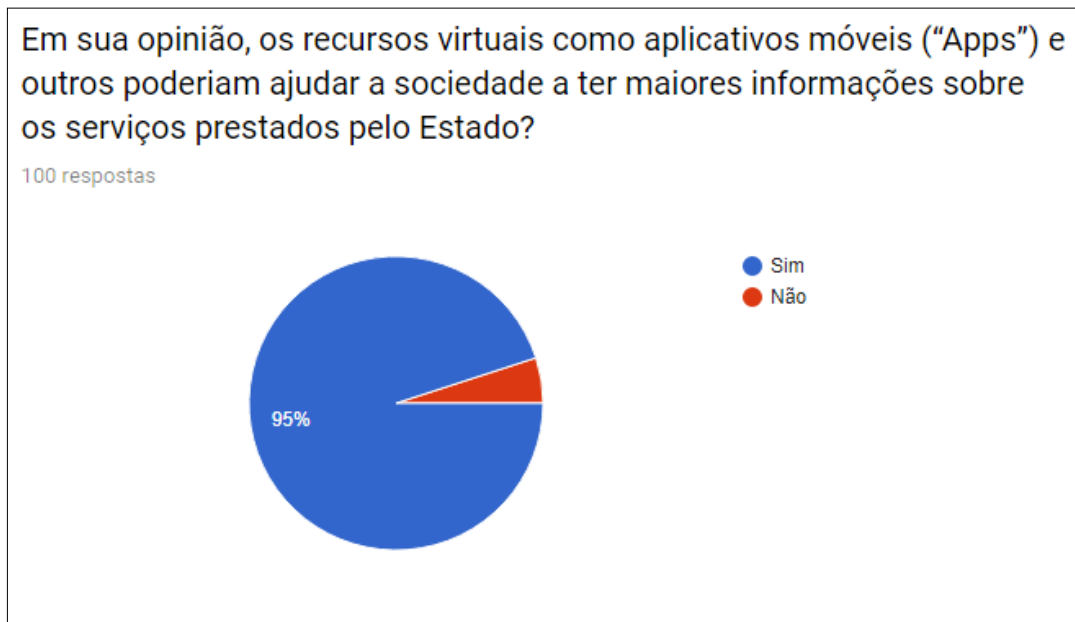
Importante também notar que alguns participantes da pesquisa (conforme Quadro 2) especificaram a falta de divulgação em meios digitais, ou seja, TICs, o que pode ser um indício para analisar a importância dessas novas ferramentas de comunicação com a sociedade por parte do Estado. Perguntada sobre a existência de Tecnologias da Informação e Comunicação voltadas aos serviços do Estado para a população de rua a Entrevistada nº 5 expôs a seguinte opinião:

*“Não tenho nenhum conhecimento sobre a existência de algum aplicativo com essa finalidade. Mas penso que qualquer aplicativo criado nesse intuito de poder fazer o acesso (de moradores de rua aos serviços do Estado) deve trabalhar*

*juntamente com a conscientização da sociedade.” (Entrevista nº 5)*

Já a amostra populacional mostrou-se fortemente inclinada a aprovação de uma medida do tipo, como a seguir:

Imagem 11 – Aprovação ao uso de TICs amostra população



Fonte: A Autora (2018)

Para os Entrevistados nº 1, 2 e 3, o conhecimento gerado para a sociedade através de TICs, em especial via um App - aplicativo, poderia ser benéfico pois:

*“Esse conhecimento pode agilizar no atendimento das demandas da população de rua que são usuárias desses serviços. [...] No momento que a população conhece esses serviços começa a criar estratégias de acesso o que podem aumentar a rapidez com que essas demandas são atendidas, que nem esse aplicativo.” (Entrevista nº 1)*

*“É uma alternativa interessante. Não sei se na prática ele funcionaria como o esperado, mas na situação que nos encontramos toda tentativa a nosso favor é válida. Vejo muitas ONGs já utilizando esses meios e tendo sucesso,*

*infelizmente.” (Entrevista nº 2)*

*“Um aplicativo de celular seria interessante pra desafogar o 156. As pessoas já saberiam ali quais serviços a prefeitura oferece e poderiam acionar [...] essa agilidade com certeza serviria pra que os atendimentos aos moradores de rua fossem mais rápidos.” (Entrevista nº 3)*

Para as Entrevistadas nº 4 e nº 5 a ideia também pareceu benéfica, mas com algumas ressalvas pertinentes:

*“Seria bem legal, mas de nada adiantaria se as equipes não estivessem preparadas pra essa maior demanda. Não adiantaria nada várias pessoas acionarem os serviços do Estado se o Estado não tem funcionários suficientes ou espaços suficientes pra assistir a população de rua [...] Acho que esse aplicativo seria um primeiro passo importante, mas só se acompanhado desses outros investimentos.” (Entrevista nº 4)*

*“Com certeza! Mas seria interessante que junto a esse aplicativo seja pensada uma forma de conscientizar as pessoas sobre nossos Programas e serviços, não apenas como uma ferramenta que tire aquele cidadão que tá na rua da sua frente [...] mas que acessando o aplicativo as pessoas tenham informações sobre essa política pública.” (Entrevista nº 5)*

Levando em conta a análise dos dados acima obtidos dos entrevistados da FASC e da amostra populacional consultada, propôs-se a criação de um aplicativo, cujo funcionamento e objetivos serão explicitados a seguir.

### **3.3 O aplicativo “PC de Rua – Proteção ao Cidadão de Rua”**

No escopo deste Trabalho de Conclusão de Curso, o aplicativo “PC de Rua – Proteção ao Cidadão de Rua” é um software proposto pela autora, que tem por objetivo melhorar a comunicação do Estado com a sociedade, informando sobre

seus serviços e buscando aproximar a sociedade dos programas e serviços da Assistência Social de Alta Complexidade em Porto Alegre. O aplicativo funciona da seguinte forma: ao abrir o aplicativo, a localização atual é ativada.

Imagem 12 – Tela Inicial Aplicativo PC de Rua

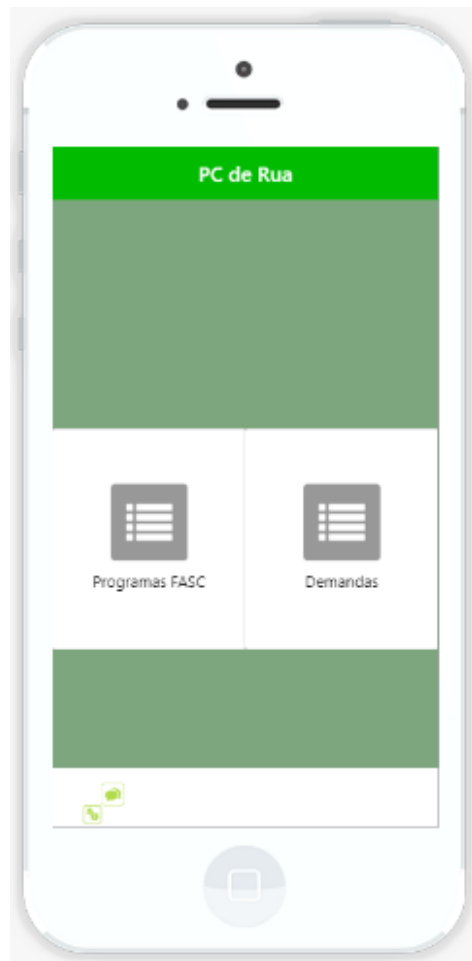


Fonte: A Autora (2018)

Logo em seguida aparece uma tela em que há a opção do usuário acessar uma Lista dos programas/serviços de alta complexidade da FASC. Assim como também aparece uma opção de acessar uma lista de demandas.



Imagem 13 – Tela das Listas de Programas e demandas PC de Rua



Fonte: A Autora (2018)

Caso o usuário esteja interessado em saber mais sobre os programas da FASC ele pode acessar a primeira opção, onde aparecem listados todos os serviços disponíveis.

Ao clicar em um deles aparecem suas informações principais, além da opção “Saiba Mais”, onde será direcionado para as demais páginas eletrônicas (da Prefeitura) específicas deste serviço.

Imagem 14 – Tela Listas de Programas FASC PC de Rua

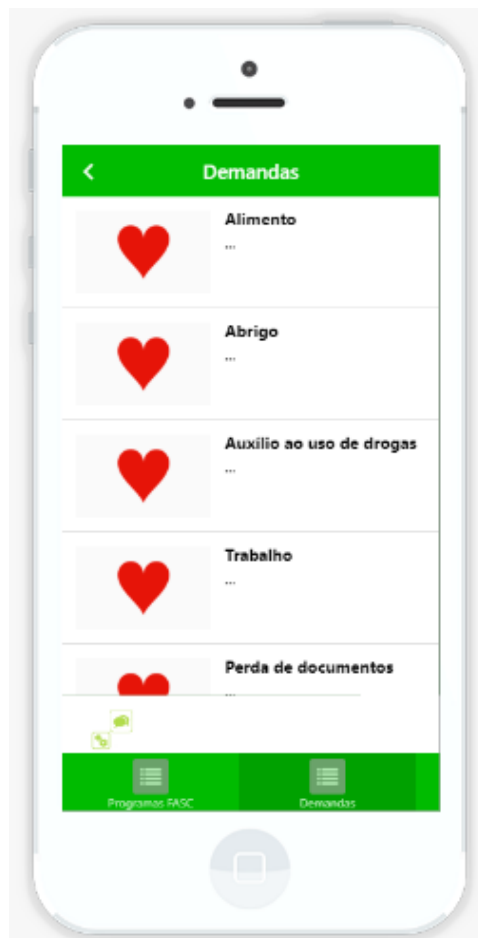


Fonte: a autora (2018)

Se a intenção do usuário for a de, naquele momento, auxiliar uma pessoa em situação de rua, ele pode acessar a lista de Demandas, onde selecionará as que forem mais urgentes, como por exemplo alimentação, abrigo, auxílio à prevenção ao uso de drogas, moradia e trabalho, dentre outros.

Além da rapidez do acesso a informação que vai ajudar a pessoa em situação de rua, a ideia é que o usuário do aplicativo converse com essa pessoa para poder entender sua demanda, o que pode gerar algum tipo de vínculo.

Imagem 15 – Tela listas Demandas PC de Rua



Fonte: a autora (2018)

Enviando essas informações, o aplicativo de forma inteligente acessa o banco de dados dos programas da Prefeitura, por ordem de proximidade, aparecendo um resumo desse serviço com algumas informações básicas, de contato e, em casos de programas onde há essa possibilidade, a de ativar uma equipe da FASC pelo próprio aplicativo.

Dessa forma, o aplicativo trabalha com ambos os conceitos das TICs, o de informar e comunicar, buscando não apenas a agilidade dos serviços, mas também a ampla divulgação destes e, mais importante, de forma exclusiva aos serviços prestados pelo Estado, o que poderia ser um primeiro passo rumo a um maior controle social para com o Governo. Outro ponto é o do aplicativo utilizar em seu nome o conceito de “Cidadão de Rua”, resguardando o conceito democrático de cidadania para esta camada da população.

Dentre os Programas e serviços contemplados pelo aplicativo estão os ofertados pela FASC, e suas principais iniciativas são:

a) **Abordagem Social:** a ideia do Programa consiste em identificar crianças, adolescentes e adultos em situação de rua, estabelecendo vínculos e articulando ações para sua reinserção familiar e comunitária, através de 13 equipes (que atendem crianças, adolescentes e famílias) e 10 equipes (que atendem adultos) pela cidade. Essas equipes realizam a execução da solicitação e dão retorno ao solicitante;

b) **Convivência e Fortalecimento de Vínculos – Adultos em Situação de Rua:** desenvolvimento de um trabalho focado na possibilidade da transição da situação de vivência na rua para o estabelecimento e/ou fortalecimento de vínculos e moradias em territórios. Além disso, busca a possibilidade do resgate de vínculos familiares e comunitários, bem como a potencialização de capacidades, saberes e a elaboração de experiências, muitas vezes traumáticas, que levaram as pessoas à condição de "sem lugar". Esta acolhida é realizada nos CREAS – Centros de Referência Especializado de Assistência Social, que estão pela cidade (atualmente 9);

c) **Programa Moradia Primeiro:** tem o objetivo de oferecer oportunidades de superação da situação de rua, às pessoas que já são acompanhadas pelas equipes de abordagem e/ou equipes de saúde, por meio de moradia imediata e acompanhamento intensivo.

Além desses Programas, ainda estarão disponíveis os serviços dos Abrigos, ILPI (Instituição de Longa Permanência para idoso), Repúblicas, Centros POP, Albergues, Casa Lar para Idosos, Restaurantes Populares e o acesso ao Benefício Eventual de Passagem.

Mesmo com a agilidade desse instrumento, o aplicativo conta com algumas variáveis que podem ser negativas, como o interesse da sociedade em realizar o download e utilizar essa tecnologia. Essa variável, por um lado, está ligada à força de divulgação do Estado para a sociedade sobre esta ferramenta, além de sua conscientização de como esses serviços poderiam realizar mudanças na vida dos cidadãos em situação de rua, não apenas em caráter emergencial, mas também e,

principalmente, de forma estrutural. Como apontado por uma das entrevistadas existe também a variável do Estado estar apto a atender essa nova demanda, ficando clara a necessidade de um maior investimento monetário e humano do aparelho estatal na área da Assistência Social, de forma que os objetivos do SUAS possam ser contemplados de forma duradoura e, quem sabe assim, permanente.

#### 4. CONCLUSÃO

Este trabalho teve por objetivo principal propor o desenvolvimento de um aplicativo móvel (App) criado pela autora, o “PC de Rua: Proteção ao Cidadão de Rua”, voltado aos serviços destinados à população de rua na cidade de Porto Alegre, visando à comunicação do Estado com a sociedade sobre seus programas e serviços ofertados através da política pública de Assistência Social de alta complexidade. Adicionalmente, buscou-se entender a articulação entre o Estado e a sociedade na comunicação de Tecnologias de Informação e Comunicação para o campo da proteção social, mais especificamente através de suas políticas públicas de Assistência Social no município de Porto Alegre.

Partindo da hipótese que, juntamente ao projeto neoliberal em curso no país, a falta de comunicação do Estado sobre seus serviços de Assistência Social para a sociedade seriam auxiliares à minimização estatal e ao conseqüente crescimento de iniciativas caritativas e individualistas de proteção social, e que, por outro lado, fazendo uso mais abrangente das Tecnologias de Informação e Comunicação por parte do Estado com o intuito de informar a sociedade, existiriam, assim, indícios de maior conhecimento e procura dos serviços prestados pelo Estado por parte da população.

Juntamente com essa hipótese, ao decorrer das pesquisas, foi levantada outra hipótese também: além da falta de conhecimento sobre os serviços da política pública de Assistência Social do Estado há também uma descentralização desses serviços para iniciativas da sociedade civil devido ao suposto desmonte do aparelho estatal. E a falta de investimento nos programas e suas instituições próprias estariam acarretando na falta de recursos humanos e materiais para que se concretizem os programas e serviços da forma prevista na teoria de suas políticas.

Percebeu-se que, mesmo após sua consolidação como política pública na CF 88, o campo da assistência e proteção social no Brasil sempre cambaleou entre ambos os projetos em curso no país: o democratizante (que engloba o conceito de cidadania detentora de direitos para toda a população) e o neoliberal (que considera cidadão aquele que participa ativamente do Mercado ou que, através de medidas individuais e caritativas, “faz sua parte para o bem da sociedade”). Inseridos nessa confluência perversa, a população em situação de rua - que é a camada mais complexa e vulnerável atendida pela política pública de Assistência Social - acaba

tendo que “entrar na onda” e, onda ora democratizante, ora onda neoliberal, acabam sendo afetados pela falta de um aparelhamento estruturado, mas, principalmente, constante, na execução de suas políticas.

Aquém os projetos neoliberais e democratizantes que foram modificando o Estado, a sociedade brasileira, a partir dos anos de 1970, também se modificou ao entrar numa nova Era. Da Era Industrial agora a sociedade adentrava na Era Digital e sua forma de comunicação se alterou, e ainda está sendo alterada, radicalmente. Novos instrumentos comunicacionais são utilizados, as Tecnologias de Informação e Comunicação. O Estado, nos primeiros anos dos governos de centro-esquerda, entende isso e cria um sistema de softwares próprios. Em âmbito municipal, a PROCempa também atualiza sua comunicação, com a criação de um aplicativo voltado para os serviços da sociedade. No entanto, notou-se que os serviços da Assistência Social, principalmente os de alta complexidade, não obtiveram o mesmo enfoque que os voltados para as demais políticas. Sendo dada atenção especial para ações voluntárias e individualistas.

Nas pesquisas empíricas do trabalho foram escutados representantes do Estado da cidade de Porto Alegre, mais especificamente funcionários(as) da FASC voltados para as políticas públicas da população de rua, onde ficou notável o descontentamento destes com a valorização de seu trabalho. Além de apontarem a influência negativa das diversas ações das Organizações da Sociedade Civil e sua suposta promoção da lógica assistencialista. O que também ficou evidente foi o consenso sobre a falta de comunicação eficiente, clara e atual do Estado para a sociedade sobre seus serviços de alta complexidade.

De parte da pesquisa voltada à amostra populacional ficou transparente, através dos relatos expostos, a necessidade de maior comunicação do Estado para com a sociedade sobre seus serviços de política pública, assim como a boa aceitação dessa amostra à comunicação através de TICs atuais.

A partir das informações colhidas nas pesquisas teóricas e práticas, conclui-se que as novas Tecnologias da Informação Comunicação advindas da Era Digital servem para que se alcance a finalidade de ambos os projetos ideológicos no país, assim como qualquer outro instrumento. Dado o avanço do projeto neoliberal em âmbitos federal, estadual e municipal por todo o país, e visto que esse projeto tende a se acentuar ainda mais nos próximos anos, dado o resultado da última eleição presidencial, é necessário que o projeto democrático se fortaleça e se posicione com

um Estado fortalecido e bem estruturado. Parte disso se dá através de uma comunicação clara, com meios comunicacionais atualizados, que dialoguem com a sociedade, visto que uma boa comunicação é a base para todo bom relacionamento, em qualquer nível que seja. Também não é possível vencer nenhuma disputa sem estar munido de instrumentos e, sendo visível que o projeto neoliberal, agente provedor e fortalecedor da ideologia assistencialista, está cada dia mais presente dentre os meios de comunicação digitais, é de suma importância que o Estado tome posse desses mesmos mecanismos para que suas políticas públicas sejam conhecidas de forma adequada e que possam se realizar de maneira congruente.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AVRITZER, Leonardo. Sociedade civil e participação no Brasil democrático. *In*: \_\_\_\_\_. (Org.). **Experiências nacionais de participação social**. São Paulo: Cortez, 2009, p. 27-54. (Coleção Democracia Participativa).

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. 48. ed. Câmara dos Deputados. Brasília. Centro de Documentação e Informação. Coordenação de Publicações. Brasília: 2018.

\_\_\_\_\_. Emenda Constitucional nº 95, de 15 maio 2016. Congelamento das despesas públicas. Presidência da República. **Casa Civil**. Brasília, DF: dez. 2016a. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc95.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc95.htm)>. Acesso em: 05 set. 2018.

\_\_\_\_\_. Lei Complementar nº 131, de 27 maio 2009. Lei da Transparência. Presidência da República. **Casa Civil**. Brasília, DF: jul. 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LCP/Lcp131.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp131.htm)>. Acesso em: 25 set. 2018.

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.836, de 9 jan. 2004. Bolsa Família. Presidência da República. **Casa Civil**. Brasília, DF: jul. 2004. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.836.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.836.htm)>. Acesso em: 05 set. 2018.

\_\_\_\_\_. Lei nº 12.435, de 6 jul. 2011. Organização da Assistência Social. Presidência da República. **Casa Civil**. Brasília, DF: jul. 2011a. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm)>. Acesso em: 18 set. 2018.

\_\_\_\_\_. Lei nº 12.527, de 18 nov. de 2011. Lei de Acesso à Informação. Presidência da República. **Casa Civil**. Brasília, DF: jul. 2011b. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 09 out. 2018.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.109, de 31 jul. de 2014. Lei do Novo Marco Regulatório das OSCs. Presidência da República. **Casa Civil**. Brasília, DF: jul. 2014. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l13019.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13019.htm)>. Acesso em: 05 set. 2018.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.341, de 29 set. 2016b. Presidência da República. **Casa Civil**. Brasília, DF: jul. 2016b. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/Lei/L13341.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/Lei/L13341.htm)>. Acesso em: 30 set. 2018.

\_\_\_\_\_. Medida Provisória nº 132, de 20 out. 2003. Convertida na Lei nº 10.836/2003. Presidência da República. **Casa Civil**. Brasília, DF: out. 2003. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/medpro/2003/medidaprovisoria->

[132-20-outubro-2003-497302-publicacaooriginal-1-pe.html](#)>. Acesso em: 26 out. 2018.

\_\_\_\_\_. Medida Provisória nº 726, de 12 maio 2016. Convertida na Lei nº 13.341/2016. Presidência da República. **Casa Civil**. Brasília, DF: maio 2016c. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Ato2015-2018/2016/Mpv/mpv726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2015-2018/2016/Mpv/mpv726.htm)>. Acesso em: 14 set. 2018.

\_\_\_\_\_. Ministério da Assistência Social. Lei nº 8.742, de 7 dez. 1993. **Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS**. Presidência da República. **Casa Civil**. Brasília, DF: dez. 1993. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2014/lei/l13019.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2014/lei/l13019.htm)>. Acesso em: 09 out. 2018.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Blog do Planalto. **Dilma assina Lei que institui Política de Assistência Social no Brasil**. 2011. Brasília: 06 jul. 2011. Disponível em: <<http://www.assistenciasocial.al.gov.br/sala-de-imprensa/arquivos/NOB-SUAS.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2018.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Norma Operacional Básica NOB/SUAS**. Brasília: jul. 2005, p. 94. Disponível em: <<http://www.assistenciasocial.al.gov.br/sala-de-imprensa/arquivos/NOB-SUAS.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2018.

\_\_\_\_\_. Proposta de Emenda à Constituição nº 287, de 27 maio de 2016. **Câmara dos Deputados**. Brasília, DF: maio 2016d. Disponível em: <<https://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2119881>>. Acesso em: 18 set. 2018.

CARVALHO, José Murilo. **Cidadania no Brasil: o longo caminho**. 5. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.

DAGNINO, Evelina. Construção democrática, neoliberalismo e participação: os dilemas da confluência perversa. **Política & Sociedade – Revista de Sociologia Política**, Florianópolis, v. 1, n. 5, p. 137-161, 2004.

ESPING-ANDERSEN, Gosta. As três economias políticas do Welfare state. *In*: **Lua Nova**. Rio de Janeiro: n. 24, 1991.

EVANGELISTA, Carlos Augusto Valle. **Direitos Indígenas**: o debate na Constituinte de 1988. 2004. Dissertação (Mestrado em História Social). Programa de Pós-Graduação em História Social. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: 2004.

FILGUEIRA, F. **Tipos de welfare y reformas sociales en América Latina**: eficiencia, residualismo y ciudadanía estratificada. Guadalajara, 1997. Mimeo.

FLEURY, Sônia. Modelos de Protección Social. *In*: **Diseño y gerencia de políticas y programas sociales**. Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES), 2002.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs). **Métodos de pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS. Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120 p. (Série Educação a Distância)

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <[https://drive.google.com/file/d/1wfNMAF17wSrJE\\_uXqwjOa8lwZuNk5uHs/view](https://drive.google.com/file/d/1wfNMAF17wSrJE_uXqwjOa8lwZuNk5uHs/view)>. Acesso em: 22 nov. 2018.

GOHN, Maria da Glória. Movimentos Sociais na Contemporaneidade. **Revista Brasileira de Educação**, Minas Gerais. [s.l.], v. 16, n. 47, p. 333-351, maio/ago. 2011.

MAIA, R.C.M. **Redes cívicas e internet**: efeitos democráticos do associativismo. Logos. Rio de Janeiro, v.14, p. 43-62, 2007.

MICHELS, A. **Innovations in democratic governance**: how does citizen participation contribute to a better democracy?. *In*: International Review of Administrative Sciences. [s.l.], v. 77:275, 2011.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro setor e questão social**: crítica ao padrão emergente de intervenção social. São Paulo: Cortez, 2002.

PAPI, Luciana Pazini. **Repactuação das relações intergovernamentais da política de assistência social**: uma análise na região metropolitana de Porto Alegre. Dissertação (Mestrado em Ciência Política). Programa de Pós-Graduação em Ciência Política. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: UFRGS, 2014. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/106449>>. Acesso em: 16 out. 2018.

PEREIRA, P.A. **A Assistência Social prevista na CF de 1988 e operacionalizada pela PNAS e pelo SUAS**. Brasília: UnB, 2007. Artigo. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/6982>>. Acesso em: 19 out. 2018.

\_\_\_\_\_. **Necessidades humanas**: subsídios à crítica dos mínimos sociais. São Paulo: Cortez, 2006, p. 127.

PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 17.256, de 16 set. 2011**. Regulamenta o SUAS. Porto Alegre, RS: jun. 2011. Disponível em: <[http://www2.portoalegre.rs.gov.br/fasc/default.php?reg=3&p\\_secao=51](http://www2.portoalegre.rs.gov.br/fasc/default.php?reg=3&p_secao=51)>. Acesso em: 05 out. 2018.

\_\_\_\_\_. Prefeitura Municipal. **Decreto Municipal nº 18.198, de 1 fev. 2013**. Regimento Geral da FASC. Porto Alegre, RS: fev. 2013. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/rs/p/porto-alegre/decreto/2013/1819/18198/decreto-n-18198-2013-estabelece-o-regimento-geral-da-fundacao-de-assistencia-social-e-cidadania-fasc-e-revoga-o-decreto-n-15558-de-7-de-maio-de-2007>>. Acesso em: 05 out. 2018.

\_\_\_\_\_. Prefeitura Municipal. **Lei Municipal nº 7.414, de 14 abr. 1994.** Porto Alegre, RS: abr. 1994. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/rs/p/porto-alegre/lei-ordinaria/1994/742/7414/lei-ordinaria-n-7414-1994-da-nova-redacao-a-dispositivos-da-lei-n-4308-de-13-de-julho-de-1977-que-autorizou-o-municipio-a-instituir-a-fundacao-de-educacao-social-e-comunitaria-fesc-altera-denominacao-e-atribuicoes-da-secretaria-municipal-de-saude-e-servico-social-smsss-instituida-pela-lei-n-2662-de-18-de-dezembro-de-1963-e-da-outras-providencias-2014-10-08-versao-compilada>>. Acesso em: 05 out. 2018.

\_\_\_\_\_. Prefeitura Municipal. **Lei Municipal nº 8.509, de 7 jun. 2000.** Porto Alegre, RS: jun. 2000. Disponível em: <<http://www2.portoalegre.rs.gov.br/cgi-bin/nph-brs?s1=000023209.DOCN.&l=20&u=%2Fnetahtml%2Fsirel%2Fsimples.html&p=1&r=1&f=G&d=atos&SECT1=TEXT>>. Acesso em: 05 out. 2018.

SANTOS, W.G. **Cidadania e justiça social.** Rio de Janeiro: Campus, 1979.

SCHERER-WARREN, Ilse. Movimentos sociais no Brasil contemporâneo. História: **Debates e Tendências**, [s.l.], v. 7, n. 1, p. 9-21, jan./jun. 2008.

SOUZA, M.F. **Implementação municipal do SUAS – Sistema Único da Assistência Social:** balanço das condições de gestão da Assistência Social em municípios do Vale do Paraíba. São Paulo: 2006. (Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo: 2006, p. 26.

SPOSATI, A. O primeiro ano do Sistema Único de Assistência Social. **Revista Serviço Social e Sociedade.** São Paulo: 2006, p. 114. Número especial.

VIANA, Ana Luiza d'Ávila e LEVCOVITZ, Eduardo. Proteção Social: introduzindo o debate. *In:* VIANA, A. L. d'Ávila; ELIAS, Eduardo M. e IBAÑEZ, Nelson (Org.). **Proteção Social: Dilemas e Desafios.** São Paulo: Hucitec, 2005, p. 17.

ZIMMERMANN, Clóvis Roberto e ANDRADE, Fabrício Fontes. **Sistemas de Proteção Social e o SUAS:** análise de um sistema em construção. Ponta Grossa: Emancipação, 8(1): p.65-78, 2008.

Sítios visitados.

<http://mds.gov.br/area-de-imprensa/noticias/2018/julho/ferramenta-permite-acessar-as-informacoes-do-cadastro-unico-pelo-celular>. Acesso em: 25 out. 2018.

<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv94935.pdf>. Acesso em: 16 out. 2018.

<http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1301>. Acesso em: 16 out. 2018.

[https://www.lulapresidente.org.br/programa\\_governo.php](https://www.lulapresidente.org.br/programa_governo.php). Acesso em: 15 set. 2018.

<https://softwarepublico.gov.br/social/>. Acesso em: 16 out. 2018.

<https://softwarepublico.gov.br/social/acao>. Acesso em: 16 out. 2018.

<https://softwarepublico.gov.br/social/redeca>. Acesso em: 16 out. 2018.

<https://softwarepublico.gov.br/social/sismurps>. Acesso em: 16 out. 2018.

**APÊNDICE A – Roteiro de entrevistas na FASC**

Data \_\_\_\_\_

Entrevistador

---

Nome dos(as) entrevistados(as)

---

Setor/Cargo/Função

---

Período que exerce/exerceu o Cargo/Função

---

1. Na sua opinião, como o conhecimento da população sobre os serviços da Assistência Social de Alta Complexidade podem contribuir ou limitar o alcance de objetivos do Sistema Único de Assistência Social?

---

---

---

2. Como você avalia o conhecimento da sociedade de forma geral sobre os Programas de Assistência Social para pessoas em situação de rua que o Estado oferece? Ex.: CRAS, CREAS, albergues, Centro Pop, etc?

---

---

---

3. No caso de baixo conhecimento, ou nulo, você acha que por esse motivo a sociedade procura outras organizações, como igrejas, ONGs, projetos individuais para auxiliar as pessoas em situação de rua?

---

---

---

4. Você acredita que o Estado poderia atuar para aperfeiçoar a comunicação com a sociedade a respeito de seus Programas?

---

---

---

5. Em sua opinião, os recursos virtuais como aplicativos móveis e outros, poderiam ajudar a sociedade a ter maiores informações sobre os serviços prestados pelo Estado?

---

---

---

6. Existe alguma iniciativa em andamento nesse sentido? Se a resposta for “sim”, especifique, por favor.

---

---

---

7. Se a resposta à pergunta anterior for “não”, que recursos você acredita que esse instrumento de comunicação deveria conter?

---

---

---

**APÊNDICE B – Roteiro questionário amostra população média**

Idade \_\_\_\_\_

Principal ocupação  

---

1. Quando você pensa em ajudar uma pessoa em situação de rua, qual a primeira organização que vem à sua mente?

- a) Algum órgão do governo (FASC, CRAS, albergues, Centros Populares, etc)
- b) ONGs
- c) Instituição religiosa
- d) Outra: \_\_\_\_\_

2. Você sabia que existem órgãos e Programas específicos do Governo de assistência às pessoas em situação de rua?

- a) Sim
- b) Não

2.1. Se a resposta à pergunta anterior for “não”, por qual motivo você acredita que não conheça essas iniciativas?

---

---

---

3. Você acredita que o Estado poderia atuar para aperfeiçoar a comunicação com a sociedade a respeito desses Programas?

- a) Sim
- b) Não

4. Em sua opinião, os recursos virtuais como aplicativos móveis (“Apps”) e outros poderiam ajudar a sociedade a ter maiores informações sobre os serviços prestados pelo Estado?

- a) Sim
- b) Não



5. Numa escala de 1 a 3, como você considera a facilidade de seu acesso pessoal a esses recursos virtuais? \_\_\_\_\_

1) Alta (tenho acesso a sites e aplicativos móveis)

2) Média (tenho acesso a sites e aplicativos de forma regular, pois meu acesso a esses dispositivos depende do lugar que estou)

3) Baixa (não tenho ou muito raramente tenho acesso a esses tipos de dispositivos digitais, visto que meu poder de compra e acesso a estes é extremamente limitado)