

**A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: UMA APROXIMAÇÃO DA CONFIGURAÇÃO DO
ACESSO À INFORMAÇÃO EM MUNICÍPIOS DE PEQUENO PORTE I NA REGIÃO DO
VALE DO IVAÍ - PR**

**THE SOCIAL ASSISTANCE POLICY: AN APPROXIMATION OF THE CONFIGURATION OF
ACCESS TO INFORMATION IN SMALL MUNICIPALITIES I IN THE REGION OF VALE DO
IVAÍ - PR**

Claudiana Tavares da Silva Sgorlon¹
Mabel Mascarenhas Torres²

Resumo: Este artigo tem por objetivo refletir sobre a divulgação de informações sobre a Política de Assistência Social (PAS), via *sites* das prefeituras em municípios de pequeno porte I da região do Vale do Ivaí - PR, por entender ser este um canal oficial do município. Também objetiva afirmar que, ao longo dos anos, assistentes sociais têm tomado para si a tarefa de encontrar meios e estratégias comunicacionais para favorecer o diálogo com as trabalhadoras e trabalhadores que acessam os serviços, benefícios, programas e projetos vinculados à PAS. Assim, partindo da revisão de literatura e da pesquisa realizada nos referidos *sites*, identificou-se que a comunicação estabelecida nesse meio enfatiza informações sobre dados para contato com a secretaria de Assistência Social, as quais são insuficientes para compreensão dessa política enquanto direito de cidadania, bem como para o acesso aos serviços e aos direitos socioassistenciais ou mesmo a prestação de serviços no período pandêmico. Neste sentido, a publicidade das informações não se mostra como um dos elementos da comunicação estabelecida nesse canal, conforme preconizado nos princípios da administração pública, e não fortalece a valorização da PAS na perspectiva de dever do Estado e direito do cidadão.

Palavras-chave: Política de Assistência Social. Comunicação. Vale do Ivaí.

Abstract: This article aims to reflect on the dissemination of information about the Social Assistance Policy (PAS), via websites of city halls in small municipalities I in the region of Vale do Ivaí - PR, as this is an official channel of the municipality. It also aims to affirm that, over the years, social workers have taken on the task of finding communication means and strategies to

¹ Assistente Social. Graduação em Serviço Social pela Unespar Apucarana. Mestrado e Doutorado em Serviço Social e Política Social pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3002-6992>. Docente do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Integração Latino-Americana (UNILA). Vice- Coordenadora do Grupo de estudos e pesquisa sobre os fundamentos e o trabalho de assistentes sociais nas políticas públicas e sociais - GEFTAS. E-mail: clausgorlon@gmail.com

² Assistente Social. Graduação em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Doutora em Serviço Social pela PUC-SP. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2644-8255>. Docente do Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina. Coordenadora do Grupo de estudos e pesquisa sobre os fundamentos e o trabalho de assistentes sociais nas políticas públicas e sociais - GEFTAS. E-mail: mmtorres@uel.br

Artigo submetido em: 25 de outubro de 2022.

Artigo aceito em: 17 de fevereiro de 2023.

p. 132-152. DOI: <https://doi.org/10.46551/rssp202307>

favor dialogue with workers who access the services, benefits, programs and projects linked to PAS. Thus, based on the literature review and the research carried out on the aforementioned sites, it was identified that the communication established in this medium emphasizes information about contact data with the secretary of Social Assistance, which is insufficient to understand this policy as a right of citizenship, as well as for access to services and social assistance rights or even the provision of services in the pandemic period. In this sense, the publicity of information is not shown as one of the elements of communication established in this channel, as recommended in the principles of public administration, and does not strengthen the appreciation of PAS in the perspective of State duty and citizen's right.

Keywords: Social Assistance Policy. Communication. Ivaí Valley.

INTRODUÇÃO

Compreende-se que desde a Constituição Federal de 1988, marco político em que se pautam os princípios de cidadania, a Política de Assistência Social (PAS) e a comunicação pública têm caminhado como um direito humano em construção, apresentando contornos políticos que ressaltam os trabalhadores como cidadãos de direitos. Os princípios que sustentam a democracia convergem para o entendimento da importância e significado da participação social autônoma na gestão pública. Este modo de entender a democracia como determinante para o entrecruzamento entre os princípios da PAS e as possibilidades do estabelecimento da comunicação pública contribui para a formulação e disseminação de estratégias de informação sobre as políticas públicas, de modo a qualificar o debate em torno do direito à informação. Ainda nesse sentido, tem-se como elemento norteador a publicidade, que, juntamente com a legalidade, a impessoalidade, a moralidade e a eficiência, forma os princípios da administração pública expressos no artigo 37 da Constituição.

É certo afirmar que, ao longo dos anos, assistentes sociais têm tomado para si a tarefa de encontrar meios e estratégias comunicacionais que favoreçam o diálogo com as trabalhadoras e trabalhadores que acessam os serviços, benefícios, programas e projetos vinculados à PAS, no sentido de que compreendam não só a estrutura do Sistema Único da Assistência Social³ (SUAS) e o modo como se dá a prestação de serviços socioassistenciais, mas também o significado das políticas sociais na sociedade capitalista. No dizer de Pereira (2020, p. 88-89), nas políticas sociais, ao assumir a perspectiva da cidadania social, a prestação

³ Segundo Sposati (2020, p. 12), o SUAS foi criado em 2005 pela NOB-SUAS. É expressão da gestão estatal, não tem navegações pela filantropia ou pelo patriarcalismo em sua construção, ainda que não se possa afirmar que seus gestores sejam todos republicanos.

de serviços é direcionada para “as demandas e necessidades engendradas pela relação antagônica entre capital e trabalho, na qual o capital possui supremacia estrutural”. O que se pretende explicitar aqui é que os interesses econômicos e políticos do capital são essenciais para o direcionamento dos investimentos, determinam os gastos, interferem nas decisões do que é ou não prioridade para e na execução das políticas. Na PAS não é diferente. Os investimentos na prestação de serviços socioassistenciais são estabelecidos pelos interesses expressos entre a diminuição da desproteção social vivenciada pela população e a construção do sistema de proteção social, finalidade da PAS organizada em suas normativas, especialmente a partir da LOAS/1993 e da PNAS/2004. Neste sentido, cada vez mais trabalhadores e trabalhadoras que vivem em condição de pauperismo buscam nos serviços ofertados pelo SUAS respostas às suas necessidades. Assim, em uma tentativa de diminuir o caminho à proteção social, os trabalhadores do SUAS “[...] devem enfrentar a pretensa invisibilidade da população aos olhos do Estado colocando visível seus direitos” (COSTA; LEÃO, 2020, p. 41).

É inegável que muitos trabalhadores, especialmente aqueles que vivem em condições de pobreza, não conseguem expressar suas necessidades, ter acesso a informações que possam favorecer a construção e apropriação de conhecimento que contribuam para a identificação e possibilidade de acesso aos seus direitos. Neste mesmo caminho, identifica-se que as vozes e posições dissonantes ou que questionam as decisões sobre as informações não têm espaço nas políticas públicas, nos meios de comunicação e, às vezes, na própria categoria profissional. Ou, como nos alerta Hooks (2020, p. 83), frequentemente sentem que não têm voz, que nada do que dizem vale a pena ser ouvido. É aqui que ganha sentido a comunicação pública, vista “[...] como um processo de comunicação que se instaura por meio de um atendimento público qualificado, mediado por agentes públicos, inseridos nas políticas sociais, no âmbito do Estado” (FIGUEIREDO, 2018, p. 165).

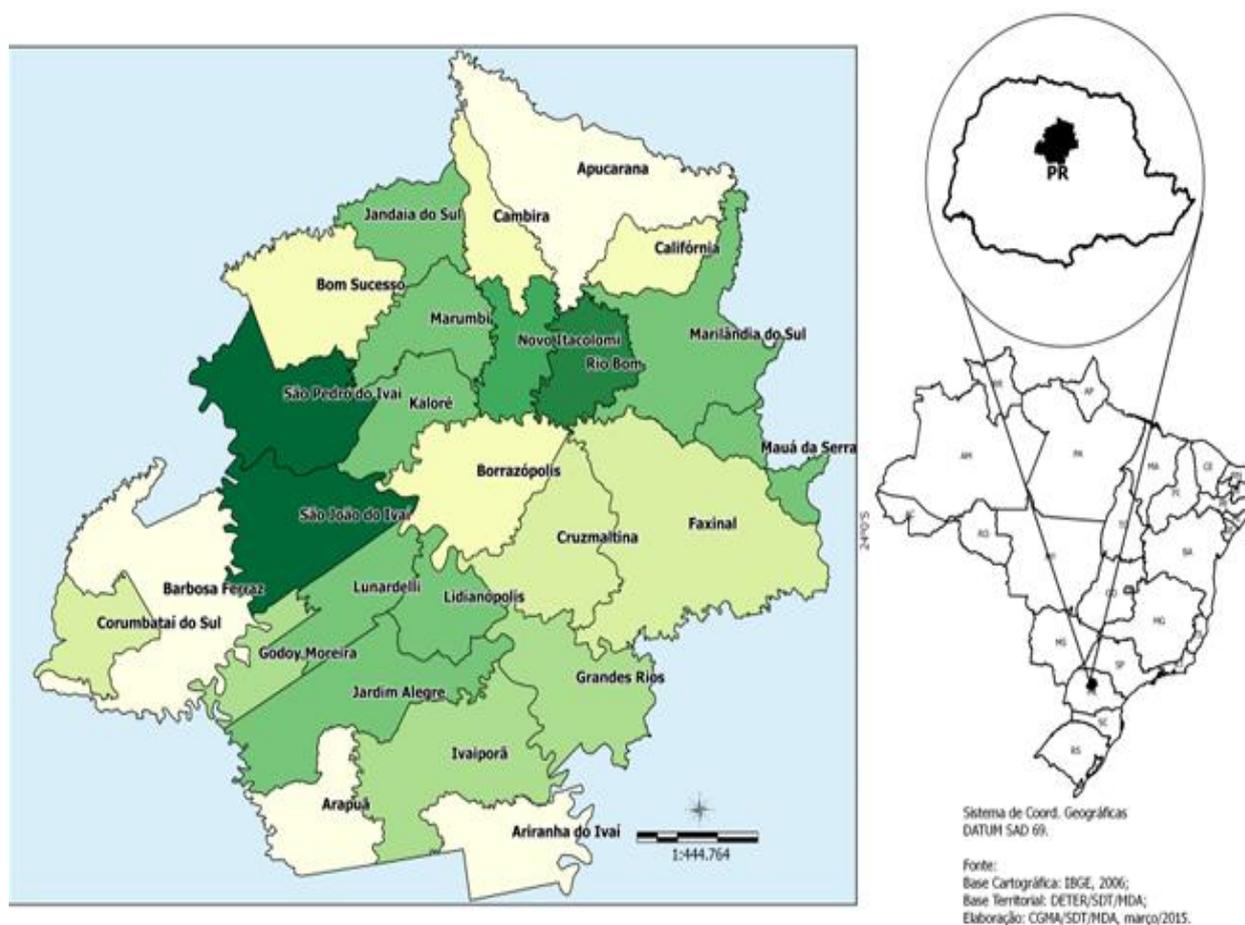
Nesse contexto, as estratégias comunicacionais atuais têm ganhado relevância, como as denominadas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), que de acordo com Luz, Silva e Dantas (2021, p. 59) “podem ser entendidas como um conjunto de recursos tecnológicos que proporcionam um novo modo de se comunicar”. Dessa forma, elas são incorporadas pela administração pública, o que pode afetar positivamente, se “[...] atreladas a valores tais como

participação, transparência, preservação de direitos e liberdades, dentre outros valores democráticos” (KOZIKOSKI JÚNIOR; FERRAZ, 2015, p. 5).

À vista disso, o presente artigo apresenta os resultados de uma pesquisa realizada para a construção da tese de doutorado que objetivou conhecer os aspectos que envolvem o desenvolvimento da PAS atrelada ao acesso à informação em 17 (dezessete) dos 23 (vinte e três) municípios que compõe a Região do Vale do Ivaí no Paraná, estabelecidos a partir do seu reconhecimento como de pequeno porte I. Assim, os municípios selecionados foram: Arapuã, Ariranha do Ivaí, Bom Sucesso, Califórnia, Cruzmaltina, Faxinal, Godoy Moreira, Grandes Rios, Jardim Alegre, Lidianópolis, Lunardelli, Mauá da Serra, Rio Bom, Rio Branco do Ivaí, Rosário do Ivaí, São João do Ivaí e São Pedro do Ivaí.

Para melhor compreensão do território, segue abaixo base cartográfica:

Figura 1: Base Cartográfica do Vale do Ivaí



Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2015).

Os municípios de pequeno porte I são definidos pela PAS (2004, p. 39) como “aqueles cuja população chega a 20.000 habitantes”. Ainda sobre a região do Vale do Ivaí, de acordo com o Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social (IPARDES, 2019), com exceção dos municípios de Apucarana e Ivaiporã, que também compõem o Vale do Ivaí, com 132.691 mil e 31.816 mil habitantes, respectivamente, todos os demais municípios do território apresentam população inferior a 21 mil habitantes. A escolha por este universo da pesquisa se justifica por abranger o maior número de municípios da região do Vale do Ivaí. Outros fatores também determinaram a escolha dos municípios: a PAS se apresenta como maior área de atuação das assistentes sociais da região e registra-se que todos os municípios de pequeno porte I dispõem de unidades de atendimento desta política em funcionamento.

É importante salientar que o artigo está fundamentado em uma pesquisa social, configurando-se pela abordagem qualitativa, que, segundo Minayo (1994), por meio de um conjunto de técnicas interpretativas, permite decodificar os componentes de um sistema

complexo de significados, colaborando para a coleta de informações e a interpretação dos dados investigados.

O estudo foi desenvolvido pelo levantamento bibliográfico para identificação dos autores que discutem a comunicação pública e para identificação de documentos, normativas e legislações da PAS, visando à melhor apropriação da temática. Foi realizada também a busca de informações nos *sites* das prefeituras, com vistas a verificar o tipo de informação tornada pública para os munícipes. Para Marconi e Lakatos (1990), a pesquisa documental direta e de campo propicia a realização de um levantamento de dados contendo elementos e indicadores que possibilitam a compreensão sobre um determinado fenômeno social. Para tanto, a análise de conteúdo se deu sob uma perspectiva dialético-crítica.

O artigo foi dividido em três partes. Em um primeiro momento optou-se por um aprofundamento sobre o que é estabelecido em relação à comunicação no contexto da PAS, a partir das legislações e normativas que permeiam esta política. Num segundo momento, procurou-se conhecer e analisar o que os *sites* das prefeituras dos 17 municípios participantes da pesquisa apresentam sobre a PAS. Em seguida, foram apresentadas as considerações finais, apontando as sínteses provisórias sobre as estratégias comunicacionais e as possibilidades de identificá-las sob a perspectiva da comunicação pública.

O DIREITO À INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Considerando que a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) dispõe sobre a organização da Assistência Social e sobre o acesso aos direitos, estabelecendo em seu artigo 2º que "A assistência social tem por objetivos: [...] III – a defesa de direitos, que visa garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais. [...]" (BRASIL, 1993), coloca-se como oportuno problematizar de que maneira isto se expressa na PAS. A LOAS, ao definir este objetivo, assenta como premente aos profissionais que atuam na PAS a execução de seu trabalho na perspectiva da garantia de acesso aos direitos, o que perpassa pela publicização de informações sobre orçamento, financiamento e execução dos serviços, facilitação do acesso e usufruto dos direitos socioassistenciais.

Ainda sobre o que é estabelecido nas normativas legais da PAS, no que se refere ao acesso aos direitos e também à informação, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS)

de 2004, em seu texto introdutório, apresenta que a informação, com o monitoramento e avaliação, pode ser utilizada como estratégia a ser implementada para a ampliação das possibilidades de comunicação, com vistas a democratizar informações sobre os fundamentos da PAS, especialmente os direitos socioassistenciais. Assim, esta postura aponta para uma nova forma de instrumentalizar tal política: estar mais próxima da realidade da população para que esta tenha garantido o acesso à informação.

Já em relação aos serviços prestados no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), a PNAS/04 define que “a equipe [...] deve prestar informação e orientação para a população de sua área de abrangência, bem como se articular com a rede de proteção social local no que se refere aos direitos de cidadania [...]” (BRASIL, 2005). Nota-se que os profissionais são chamados a assumir o papel de disseminar informação junto à população, no sentido de facilitar e qualificar o seu acesso aos direitos, definido como demanda de trabalho para os trabalhadores do SUAS. Ainda na PNAS, no item que trata do Conceito e Base de Organização do SUAS, a informação se apresenta como um dos elementos essenciais e imprescindíveis à execução da PAS. Além disso, neste item, no subtópico “Defesa Social e Institucional”, a informação é mais uma vez salientada ao ser definida como “direito primário do cidadão, sobretudo àqueles com vivência de barreiras culturais, de leitura, de limitações físicas” (BRASIL, 2005). Nessa perspectiva, é essencial aos trabalhadores do SUAS compreender o sentido da informação e as formas de comunicá-las sob um ponto de vista educativo, valorizando a capacidade de pensar, argumentar e propor estratégias comunicacionais aos demandatários⁴ da PAS. Convém assinalar que a PNAS trata também de um sistema de informação que possibilite o estabelecimento de canais de participação local, onde a população ganhe voz e vez, como sujeitos cuja participação se coloque em uma perspectiva contributiva para o processo de tomada de decisão sobre os caminhos da prestação de serviços vinculados à PAS.

Além disso, no aludido desafio da participação dos usuários nos conselhos de Assistência Social, a PNAS ressalta a necessidade de informação como possibilidade de qualificar a participação dos usuários no exercício do controle social. A referida política, ao estabelecer um tópico específico sobre a informação, monitoramento e avaliação, possibilita

⁴ Identificam-se como demandatários da PAS todos aqueles que planejam, executam, monitoram e acessam os serviços socioassistenciais, quer seja na condição de usuários, de gestores da política ou na atuação nas instâncias de controle social.

verificar que já naquele momento se reconhecia a formulação e implementação de um sistema de informação em assistência social como providência essencial para sua consolidação e enfatizava que seu desenho devia favorecer a democratização da informação. Neste sentido, cabe pensar qual o sentido de tal democratização, que de acordo com Sgorlon (2021) se associa ao

[...] direito à comunicação e à liberdade de expressão de todos, de forma que as diferentes ideias, opiniões e pontos de vista, e os mais diversos grupos sociais, culturais, étnico-raciais e políticos tenham abertura para se manifestar em igualdade de condições no espaço público midiático (SGORLON, 2021, p. 64-65).

Contudo, percebe-se que na PAS a informação tem vários indicativos: ela pode qualificar o exercício do controle social, pode ser utilizada para o acesso aos direitos socioassistenciais, para o monitoramento das ações executadas nesta política, para a sistematização e produção de conhecimentos sobre a PAS e para mostrar sobre a sua gestão.

Também em relação à análise de normativas da PAS que tratam do acesso à informação, tem-se a Resolução nº 269, de 13 de dezembro 2006 que aprova a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS). Neste documento, nos princípios éticos para trabalhadores do SUAS, é abordado o acesso à informação, tratando de sua promoção aos usuários, garantindo que eles conheçam o nome e a credencial de quem os atende. O artigo 96, especialmente, estabelece as diretrizes para a estruturação dos sistemas de informação, destacando a ideia do compartilhamento da informação entre os entes federados, os trabalhadores do SUAS e os conselheiros das instâncias de controle social. Outro aspecto que chama a atenção é a estruturação da informação e de sua disseminação, que se coloca de maneira a ser palatável para os usuários dos serviços.

Assim, de acordo com a CF de 1988, o usuário dos serviços socioassistenciais, como qualquer cidadão brasileiro, tem assegurado o direito à informação sobre os serviços que está recebendo, assim como a registros administrativos e a informações sobre atos de governo. Isto representa um avanço no que concerne à Assistência Social, ao considerar a informação como direito do cidadão, e não uma escolha de quem a detém.

Outra normativa a ser mencionada é a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2009a), estabelecida pela Resolução nº 109, de 11 de novembro de

2009, em que é possível perceber que todos os serviços, desde a Proteção Social Básica até a Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade, têm em seu rol de organização a informação como trabalho essencial ao serviço, o que reitera a discussão de tal temática. Dessa forma, a concepção de informação presente se assenta na sua relevância para a garantia e a defesa de direitos da população.

Na direção apresentada, convém também citar a Resolução n.º 4 da Comissão Intergestores Tripartite, de 24 de maio de 2011, que institui parâmetros nacionais para registro das informações relativas aos serviços ofertados no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS): “[...] toda informação sobre o acesso aos serviços e benefícios, bem como às instâncias de defesa desses direitos deve ser garantida ao cidadão prontamente, sem procedimentos morosos que dificultem ao exercício de sua cidadania” (BRASIL, 2011e).

Assim, em consonância com as demais normativas, esta resolução também estabelece o acesso à informação como elemento que deve ser incorporado pelos profissionais que atuam nos CRAS e CREAS. Nota-se igualmente que a referida resolução explicita um cariz de controle dos serviços prestados à população, pois exige que mensalmente os dados quantitativos dos atendimentos realizados, especialmente via Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), sejam apresentados, bem como o volume de pessoas nos serviços de convivência executados no CRAS e, ainda, o volume de atendimentos individualizados realizados neste equipamento. Confere-se ainda a exigência do registro do perfil das famílias atendidas neste sistema, que é de responsabilidade do Órgão Gestor alimentar mensalmente.

Destaca-se também a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS), que em relação à informação apresenta em sua seção II, Art. 95:

A gestão da informação, por meio da integração entre ferramentas tecnológicas, torna-se um componente estratégico para: I – a definição do conteúdo da política e seu planejamento; II – o monitoramento e a avaliação da oferta e da demanda de serviços socioassistenciais. Parágrafo único. Na União, nos Estados, no Distrito Federal e nos Municípios, a gestão da informação e a organização de sistemas de informação devem ser priorizadas no âmbito da gestão, com destinação de recursos financeiros e técnicos para a sua consolidação (BRASIL, 2012).

Todavia, chama atenção a aludida Resolução focalizar a gestão da informação na PAS para divulgá-la e consolidar uma concepção dos serviços prestados e seus resultados. Dessa

forma, compreende-se que o sistema de informação condiz com informar os usuários dos serviços, com a criação de bancos de dados, com a sistematização das ações e com a criação de indicadores de avaliação da PAS - desde a execução até os resultados e repercussão.

Confere-se que as normativas que tratam da informação na referida política caminham para a sua disseminação, divulgando dados sobre os serviços prestados e seus resultados. Elas estabelecem ainda como os usuários da PAS, em alguns momentos, estimulam a participação desta na condução da política, via controle social.

A NOB/SUAS (BRASIL, 2012), em seu artigo 96, define as diretrizes para a concepção dos sistemas de informação no SUAS:

I - compartilhamento da informação na esfera federal, estadual, do Distrito Federal e municipal e entre todos os atores do SUAS - trabalhadores, conselheiros, usuários e entidades; II - compreensão de que a informação no SUAS não se resume à informatização ou instalação de aplicativos e ferramentas, mas afirma-se também como uma cultura a ser disseminada na gestão e no controle social; III - disponibilização da informação de maneira compreensível à população; IV - transparência e acessibilidade; V - construção de aplicativos e subsistemas flexíveis que respeitem as diversidades e particularidades regionais; VI - interconectividade entre os sistemas (BRASIL, 2012).

As diretrizes apresentadas são essenciais para uma gestão eficiente na PAS, uma vez que afirma o compartilhamento da informação como responsabilidade dos entes federados, mas também de todos os atores do SUAS, considerando que são estes que conhecem a realidade dos usuários atendidos por tal política, garantindo, assim, que o compartilhamento de informações ultrapasse o aspecto legal e obrigatório e estabelecendo-se como ferramenta de mudança de cultura, com facilidade no acesso e compreensão das informações.

Outrossim, a NOB/SUAS, em seu artigo 98, define pontos importantes relativos à responsabilidade pela gestão da informação no SUAS para a União, os estados, o Distrito Federal (DF) e os municípios. Interessante ressaltar que as ações de responsabilidade de cada ente federado são similares e se complementam e que, para subsídio da pesquisa que ora se apresenta, se optou por destacar as seguintes responsabilidades: produzir informações, estudos e pesquisas que subsidiem o monitoramento e avaliação da rede socioassistencial e da qualidade dos serviços e benefícios prestados aos usuários; da mesma forma, criar e manter canais de comunicação entre gestores, trabalhadores, conselheiros e usuários da Assistência Social; e disseminar o conhecimento produzido para usuários, trabalhadores, conselheiros e entidades da Assistência Social.

Ainda na NOB/SUAS, na seção III, sobre a participação dos usuários no SUAS, pode-se observar o acesso à informação como aliado no protagonismo dos usuários ao referir-se a sua utilização, para que se estimule e amplie o processo participativo destes. Sobre isto, o artigo 127 pontua: “[...] II – a ampla divulgação do cronograma e pautas de reuniões dos conselhos, das audiências públicas, das conferências e demais atividades, nas unidades prestadoras de serviços e nos meios de comunicação local; [...]” (BRASIL, 2012). Como resultado dessa forma de gestão, que privilegia a participação e a transparência das ações, espera-se que os usuários sejam inseridos nas instâncias de decisão, assim como exerçam sua cidadania, sendo sujeitos de sua história.

Corroborando o debate, ressalta-se que o reconhecimento da comunicação na PAS foi reafirmado em vários documentos norteadores para realização das Conferências de Assistência Social, exemplo disto está no Informe n.º 01/2019 (PARANÁ, 2019) do Conselho Estadual de Assistência Social do Paraná e no Informe n.º 02/2019 (CONFERÊNCIA NACIONAL DEMOCRÁTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2019) do movimento responsável por fomentar a realização das Conferências em nível nacional. Estes documentos apresentam que um dos desafios no momento atual é criar estratégias de comunicação e de informação com vistas à divulgação dos direitos socioassistenciais aos usuários e, desta forma, favorecer gestões democráticas e participativas.

Convém mencionar que, no que se refere à realização das conferências, o movimento social em defesa da Assistência Social como política pública, nesta ocasião, responsável por subsidiar os estados e municípios na realização das Conferências, mediante a revogação por parte do governo federal para a realização da 12ª Conferência Nacional Extraordinária de Assistência Social, definiu como tema: “Assistência social: Direito do Povo, com Financiamento Público e Participação social”. Segundo o movimento, este tema foi escolhido porque, além de expressar uma melhor comunicação, traduz claramente a luta a ser travada para consolidar e ampliar os direitos já conquistados e que agora se encontram ameaçados; e para que isto ocorra, há a necessidade de utilização de uma linguagem direta, simples e objetiva para que todos possam se sentir a vontade para participar.

Em suma, são identificadas as várias possibilidades de reconhecer a informação via normativas legais na PAS e isto se desdobra em concepções sobre informação, democratização, gestão, produção e acesso. Além disso, pode-se concluir que o acesso à

informação, enquanto direito humano fundamental, se coloca como princípio norteador para acesso a outros direitos pelos usuários da PAS.

Nota-se, contudo, que a concepção de informação presente nas normativas se assenta vinculada à prestação de serviços, denotando que a informação se apresenta como forma de consolidar uma política de gestão de PAS, reforçando o discurso oficial. Dessa forma, o conteúdo expresso nas normativas aproxima-se de tendências burocráticas na gestão pública.

Após analisar o acesso à informação no contexto da PAS a partir de algumas legislações e normativas, o tópico a seguir tem por finalidade refletir sobre as informações disponíveis nos *sites* das prefeituras dos municípios pesquisados no que se refere à PAS.

O ACESSO À INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO VALE DO IVAÍ: O QUE OS *SITES* DAS PREFEITURAS TORNAM PÚBLICO?

Vivemos em uma era digital na qual a participação política e o acesso às informações públicas se tornam elementos imprescindíveis para o fortalecimento da democracia. Nesse universo, como recursos estão as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), as quais, de acordo com Luz, Silva e Dantas (2021, p. 59):

[...] trouxeram consigo não só importantes mudanças institucionais, como a criação de novas leis e regulamentações na política [...] como também [...] importantes mudanças e novas formas dos indivíduos participarem do debate público e de ocuparem as arenas públicas.

Entretanto, os novos meios de comunicação não são suficientes para garantir agilidade, acesso e processos horizontais de diálogo se não forem incorporados às iniciativas de administração pública, visando, principalmente, a ações mais propositivas para a redução de barreiras e diminuição de fronteiras entre gestores, operadores das políticas e população, viabilizando uma aproximação da vida política.

Lara e Conti (2003) ressaltam que a expansão vertiginosa da internet passa a sensação de seu alcance universal, mas que aspectos como a linguagem, atrelados às condições reais para a transferência de informação, demandam análises mais apuradas, o que “[...] requer, antes de tudo, a existência de elos de significação entre produção e recepção.”. Ou seja, atentando para a especificidade de cada meio comunicacional, deve-se considerar o uso de uma

linguagem própria, que seja convergente aos seus interlocutores, mas que principalmente não se limite ao “jargão técnico” (LARA; CONTI, 2003, p. 32). Tal elemento é fundamental para afirmar que a veiculação de informações não pode ficar limitada a demandas institucionais ou burocráticas, mas, sim, assegurar uma política de informação sólida e democrática aos interesses dos cidadãos.

É sabido que as TIC estão sendo utilizadas pelas mais diversas instâncias governamentais para possibilitar um maior alcance na propagação de informações, mas também para legitimar uma imagem positiva dos governantes perante a sociedade, bem como a promoção de consenso, o controle do estado sobre a população, principalmente aquela que recorre aos serviços para ter atendidas as suas necessidades de subsistência. Dessa forma, buscou-se junto aos *sites* das prefeituras dos municípios que compuseram a pesquisa o que veiculavam sobre a PAS, entendendo ser este um dos canais de comunicações oficiais que possibilitam a democratização de informações. É certo afirmar que os *sites* deveriam cumprir a função de dar publicidade e visibilidade à prestação de serviços ofertados pelo poder público municipal, seu alcance e impactos nos municípios. Defende-se aqui a perspectiva da comunicação pública, tal qual proposta por Figueiredo (2018, p. 165), quando afirma que “[...] se fundamenta nos direitos humanos e atribui o protagonismo a população por meio do exercício da cidadania.”. Sendo assim, como as informações veiculadas nos *sites* das prefeituras podem contribuir para o alcance e a democratização do acesso aos direitos e a prestação de serviço socioassistenciais? As informações contribuem para consolidar a participação da população em sua condição de usuária da prestação de serviços socioassistenciais?

Registra-se que a consulta aos *sites* ocorreu inicialmente em 2020 e, com vistas à atualização da informação, no segundo semestre de 2022. As informações localizadas foram organizadas em um quadro, como se segue:

Quadro 01 - Distribuição do tipo de informação sobre a Política de Assistência Social disponível nos *sites* das prefeituras

Município	Tipo de informação
Arapuã	Dados para contato com a Secretaria de Assistência Social e CRAS.
Ariranha do Ivaí	Dados para contato com a Secretaria de Assistência Social, pessoa responsável e competências e diretrizes para a PAS municipal.

Bom Sucesso	Não consta nem mesmo a estrutura da secretaria, apesar de existir <i>links</i> para acesso, como o <i>link</i> aos beneficiários do Programa Bolsa Família ⁵ .
Califórnia	Constam dados da secretaria e do responsável, explicação do que é a PAS, lei de criação da referida secretaria, trabalho desenvolvido pelo órgão gestor e informes à sociedade.
Cruzmalina	<i>E-mail</i> e telefone da Secretaria de Assistência Social.
Faxinal	Dados para contato e nome da secretária de Assistência Social, lista com seis serviços prestados por tal secretaria, notícias e horário de atendimento.
Godoy Moreira	Nome e dados para contato com o responsável pela Secretaria de Assistência Social e quais suas atribuições.
Grandes Rios	Nome e dados para contato com a responsável pela Secretaria de Assistência Social.
Jardim Alegre	Lista atualizada dos beneficiários do Auxílio Brasil e entre os telefones úteis o do CRAS.
Lidianópolis	Na aba "Assistência Social", somente lista atualizada dos beneficiários do Programa Bolsa Família.
Lunardelli	Dados para contato com o departamento, nome da responsável e <i>links</i> para acesso a informações não relacionadas à Secretaria de Assistência Social, como: laudo técnico das condições ambientais de trabalho, programa de prevenção de riscos ambientais, programa de prevenção de perdas auditivas, entre outros.
Mauá da Serra	Dados para contato com a secretaria e horário de funcionamento.
Rio Bom	Nome e dados para contato com a responsável pela Secretaria de Assistência Social.
Rio Branco do Ivaí	Nome e dados para contato com a responsável pela Secretaria de Assistência Social, horário de funcionamento e notícias.
Rosário do Ivaí	Nome e dados para contato com a responsável pela Secretaria de Assistência Social.
São João do Ivaí	Nome e dados para contato com a responsável pela Secretaria de Assistência Social; notícias.
São Pedro do Ivaí	Nome e dados para contato com a responsável pela Secretaria de Assistência Social; notícias.

Fonte: *sites* das prefeituras dos municípios selecionados para a pesquisa (ago. 2022).

É surpreendente que mesmo sendo um canal importante de informação, controle social e transparência da gestão pública, atendendo à obrigatoriedade imposta pelos Tribunais de Conta do Estado e da União, os *sites* das prefeituras, em sua maioria, não apresentam sobre a PAS nada além de dados do responsável pela secretaria e meios de contato, ou seja, são informações que não colaboram para o entendimento da PAS como política de direitos de cidadania, cujo objetivo é combater a desproteção social. Destaca-se que somente um

⁵ Em novembro de 2021, em substituição ao Programa Bolsa Família, passou a vigorar o Auxílio Brasil, sendo esse o novo programa social do Governo Federal, mas no site da prefeitura, permanece Bolsa Família.

município explica em seu *site* o que é a PAS, quais serviços e benefícios são ofertados, forma de acessá-los e leis que os regulamentam, algo que deveria ser seguido pelos demais.

Outro ponto que chama atenção é o silenciamento das informações sobre as alterações na prestação de serviço, do acesso aos benefícios eventuais e do regramento do auxílio emergencial instituído pelo governo federal no período pandêmico. Nota-se, portanto, que a utilização dos *sites* como veículo de disseminação e democratização das informações sobre a PAS não se efetiva e não contribui para a construção de veiculação de dados sobre a cobertura do atendimento, sobre os resultados da prestação de serviços socioassistenciais ou mesmo sobre a divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo poder público, o que é previsto como um dos princípios estabelecidos na PNAS/04.

Defende-se que as informações sobre a PAS divulgadas nos *sites* das prefeituras podem se apresentar como uma forma de controle social que pode ser exercido pela população e que, para Bravo e Correia (2012), precisa ser qualificado a partir da compreensão da relação entre Estado e sociedade civil. Para tanto, a sociedade deve ter uma postura contestadora que exija a divulgação das informações em seu caráter integral e que contemple efetivamente as demandas da maioria da população.

Contudo, diante das mudanças ocorridas no terreno tecnológico e todas as facilidades viabilizadas, também é preciso ponderar sobre como estes avanços incidem na vida das pessoas, com qual propósito, de que maneira e com qual intensidade. Estas questões permitem compreender que o acesso aos meios tecnológicos não necessariamente significa a democratização das informações, uma vez que "existe de facto um grande hiato entre conhecimento e consciência pública [...]" (CASTELLS; CARDOSO, 2005, p. 20). Assim, o conhecimento sobre os meandros que envolvem a comunicação e sua estrutura se coloca como potencial para mergulhar na complexidade da realidade e suplantar ao domínio de poucos sobre informações públicas.

Registra-se que a proposta da PAS se insere num panorama de democracia participativa que, ao não ser publicizada, reitera conceitos de ajuda e de desprofissionalização.

Ao não localizar nos *sites* das prefeituras dos municípios pesquisados informações que consolidem a PAS como política pública de direito, percebe-se uma deformação de conteúdos que seriam imprescindíveis de apreensão pela sociedade para avançar na luta pela justiça

social. Silva (2017, p. 536) é assertivo quando discorre que a comunicação, como direito fundamental, deve ser “bidirecional, cujos participantes - individuais e coletivos - mantêm um diálogo democrático e equilibrado”. Somente nestes moldes é possível pensar a comunicação como um processo voltado para a liberdade e democracia.

Considerando o redimensionamento da PAS, bem como a expansão de seus objetivos nos últimos anos, a partir do avanço de seus marcos teóricos e estruturação e dos mecanismos de gestão e controle, percebe-se um leque de situações que podem comprometer o processo de consolidação desta política. Entre elas está a não publicização de sua base de normatização, organização, racionalização e padronização dos serviços prestados, abrangendo a realidade regional e local, algo comprovado no acesso aos *sites* das prefeituras dos municípios participantes da pesquisa. Assim, defende-se que a publicização destas informações se estabelecem importantes na medida em que são fortalecedoras da superação de práticas assistencialistas, levadas pelo patrimonialismo das classes dominantes e da estrutura excludente do capitalismo, dos quais predomina a interpretação da Assistência Social como ideologia do favor, da ajuda, da caridade e do primeiro-damismo⁶.

Ademais, o desvelamento das informações sobre a PAS nos *sites* pesquisados pode expressar o grau de seu reconhecimento e valorização pelos gestores públicos e da incorporação do desenho institucional em âmbito municipal, ou seja, de maneira bastante limitada e desprivilegiada da PAS, se comparada ao seu ordenamento jurídico e sua relevância na vida da população.

CONCLUSÃO

Diversos regulamentos foram aprovados desde a CF de 1988 almejando o aperfeiçoamento de programas, projetos e serviços na PAS. Contudo, é notório que, efetivamente, é a partir do SUAS que a referida política é consolidada, possibilitando um avanço em sua organização. Assim, é inegável o reconhecimento de que esta política passou por alguns anos com forte investimento em sua estrutura e instrumentalização, o que permitiu

⁶ Sobre o primeiro-damismo, ler: TORRES, Iraldes Caldas. **As primeiras-damas e a assistência social: relações de gênero e poder**. São Paulo: Cortez, 2002.

integrar municípios, estados e governo federal. Isso ocorre devido ao aporte de recursos que possibilitou a instalação de diversas unidades de atendimento pelo Brasil, o que acontece também no universo da pesquisa aqui apresentado.

Considerando os avanços da PAS, os dados levantados confirmam que o acesso à informação é peça fundamental para viabilizar direitos, exigindo dos profissionais o domínio das normativas da própria política, as quais indicam como se efetiva o acesso à informação, visando à defesa e ao usufruto dos direitos. Concomitante a isso, os dados apontam que a informação deve estar atrelada ao monitoramento e avaliação, propiciando estratégias a serem empreendidas para a ampliação das possibilidades de comunicação, articuladas à rede de proteção social local no que se refere aos direitos de cidadania.

Destaca-se nas normativas da PAS a informação vinculada ao seu potencial de quebra de barreiras culturais, de leitura e de limitações físicas. Para tanto, questões como estas dependem da concepção que os gestores públicos e também os profissionais têm da PAS, o que se confirma nas insuficientes informações para compreensão dessa política enquanto direito de cidadania e sobre os serviços prestados.

Ainda que as concepções sobre a PAS representem obstáculos a sua materialização na sociedade, não se pode desconsiderar que a condição assalariada em que se encontram assistentes sociais, enquanto trabalhadores, preconiza uma gama de implicações no processo de autonomia relativa, já que envolve, necessariamente, "a incorporação de parâmetros institucionais e trabalhistas que regulam as relações de trabalho [...] e estabelecem as condições em que o trabalho se realiza" (IAMAMOTO, 2007, p. 218), e que, nessas condições, pode-se reconhecer a ausência de autonomia para divulgação das informações em diversos canais de comunicação, como o aqui problematizado, que são os *sites* das prefeituras.

Ainda sobre a democratização das informações, convém chamar atenção para a ausência da transparência ao não serem publicizadas em canal oficial do município, o qual deveria atender, além do artigo 37 da CF de 1988, já citado nesse artigo, à Lei Complementar 131/2009, Lei da Transparência, que é precisa ao demarcar que a transparência será assegurada também mediante: "[...] II - liberação ao pleno conhecimento e acompanhamento da sociedade, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira, em meios eletrônicos de acesso público [...]" (BRASIL, 2009b). Contudo, o não acesso ou o acesso parcial às informações públicas é incompatível com a vontade geral do povo, tornando-

se necessária a relação entre administração pública e cidadãos, na direção de um Estado de Direito.

Ademais, é preciso considerar os princípios éticos para os trabalhadores do SUAS, os quais não podem ser interpretados como letras mortas, mas como horizonte a ser perseguido diariamente nas ações desempenhadas pelos profissionais. Assim, não se pode perder de vista que a comunicação é um direito a ser assegurado nas políticas sociais, enquanto nós, trabalhadores sociais, devemos estar preparados para compreender a comunicação enquanto direito humano, com suas formas, tipos e singularidades, o que requer que tenhamos um direcionamento para uma escuta qualificada, para a construção de uma formação cidadã e para o fortalecimento da democracia e cidadania.

Essas breves considerações permitem perceber que a PAS ainda está em processo de consolidação, já que há forte presença do cariz caritativo na sociedade, que desresponsabiliza o Estado, transferindo a execução dos serviços para organizações sociais, enquanto o aspecto legal, que carece de sua plena efetivação e avanço, denota que há muito ainda a ser feito para que a referida política seja de fato efetivada, considerando as diferentes realidades e demandas comunicacionais que a envolve.

Esta aproximação com a região onde ocorreu o levantamento teve como propósito instigar novos estudos sobre o direito ao acesso à informação na PAS, compreendendo que outros fatores podem e devem ser problematizados para conhecer a fundo a organização da referida política, acompanhando sua formulação e implementação.

REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742compilado.htm. Acesso em: 7 ago. 2022.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004**: norma operacional básica NOB/SUAS. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2005. Disponível em:

http://www.mds.gov.br/cnas/politica-e-nobs/pnas-2004-e-nobsuas_08-08-2011.pdf/view.

Acesso em: 9 ago. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CNAS. **Resolução nº 269, de 13 de dezembro de 2006**. Aprova a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOB-RH/SUAS. Brasília, DF: CNAS, 2006. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOBRH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf. Acesso em: 23 ago. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009**. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília, DF: Conselho Nacional de Assistência Social, 2009a.

BRASIL. **Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009**. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Brasília, DF: Presidência da República, 2009b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm. Acesso em: 11 ago. 2022.

BRASIL. Secretaria Nacional de Assistência Social. Comissão Intergestores Tripartite. **Resolução nº 4, de 24 de maio de 2011**. Institui parâmetros nacionais para o registro as informações relativas aos serviços ofertados nos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e Centros de Referência Especializados da Assistência Social - CREAS. Brasília, DF: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011e. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia_social/resolucoes/2011/ResolucaoCITn4-2011.pdf. Acesso em: 11 ago. 2022.

BRASIL. **Resolução nº 33, de 12 de dezembro 2012**. Aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social -NOB/SUAS. Brasília, DF: Presidência da República, 2012.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Carta de serviços aos usuários**. Disponível em: <http://mds.gov.br/aceso-a-informacao/mds-para-voce/carta-de-servicos>. Acesso em: 9 ago. 2022.

BRAVO, Maria Inês Souza; CORREIA, Maria Valéria Costa. Desafios do controle social na atualidade. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 109, p. 126-150, jan./mar. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n109/a08n109.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2022.

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (org.). **A sociedade em rede: do conhecimento à ação política**. Belém: Imprensa Nacional - Casa da Moeda, 2005. Disponível em: https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/a_sociedade_em_rede_-_do_conhecimento_a_acao_politica.pdf. Acesso em: 20 ago. 2022.

CONFERÊNCIA NACIONAL DEMOCRÁTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **Informe nº 2 de 20 de maio de 2019**. Conferência Nacional Democrática de Assistência Social de 2019 - organização e mobilização. Brasília: SUAS, 2019.

COSTA, Raquel Cristina S; LEÃO, Paula Silva. Cidadania, direito social e proteção social. In: SPOSATI, Aldaíza (org.). **Nota Técnica do NEPSAS: SUAS e proteção social na pandemia COVID-19**. São Carlos: Pedro & João, p. 40-47, 2020.

FIGUEIREDO, Kênia Augusta. Comunicação pública: um direito humano em conexão com o Serviço Social. **Temporalis**, Brasília (DF), ano 18, n. 36, p. 162-177, jul./dez. 2018. Disponível: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/21506/pdf> . Acesso: 3 ago 2022.

HOOKS, Bell. **Ensinando pensamento crítico: sabedoria prática**. São Paulo: Elefante, 2020.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**. São Paulo: Cortez, 2007.

IPARDES – Instituto Paranaense de Desenvolvimento Rural Sustentável. **Caderno estatístico estado do Paraná**. Curitiba: IPARDES, 2019.

KOZIKOSKI JÚNIOR, Antonio Claudio; FERRAZ, Miriam Olivia Knopik. Democracia virtual e o novo conceito de cidadão. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Belo Horizonte, n. 67, p. 49-73, jul./dez. 2015. Disponível em: <https://bibliotecadigital.tse.jus.br/xmlui/handle/bdtse/8058>. Acesso em: 14 out. 2022.

LARA, Marilda Lopes Ginez de; CONTI, Vivaldo Luiz. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em perspectiva**, v. 17, p. 26-34, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/spp/a/r5ZQ4WRBQFYLXcQjkg4gjj/?lang=pt>. Acesso em: 15 out. 2022.

LUZ, Joyce; SILVA, Bruno Souza da; DANTAS, Humberto. **Participação Política: casos que nos inspiram e ações que nos movimentam**. Rio de Janeiro: Konrad Adenauer Stiftung, 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

PARANÁ. Conselho Estadual de Assistência Social. **Informe nº 001/2019 - CEAS/PR- realização das conferências de assistência social**. Curitiba: CEAS/PR, 2019. Disponível em: http://www.ceas.pr.gov.br/arquivos/File/2019/INFORME_001_2019.pdf. Acesso em: 5 ago. 2022.

PEREIRA, Potyara Amazoneida P. Reestruturação perversa dos fundamentos éticos da política social: do ethos solidário à moral egoísta. In: PEREIRA, Potyara Amazoneida P. (org.). **A ascensão da nova direita e o colapso da soberania política: transfigurações da política social**. São Paulo: Cortez, p. 87-118, 2020.

SILVA, Wellington Araújo. O direito humano à comunicação no Brasil. **Revista Opinião Filosófica**, Porto Alegre, v. 8, n. 2, 2017. Disponível em: <https://opiniaofilosofica.org/index.php/opiniaofilosofica/article/view/819/708>. Acesso em: 20 ago. 2022.

SGORLON, Claudiana Tavares da Silva. **A comunicação como estratégia política no Serviço Social**. Curitiba: CRV, 2021.

SPOSATI, Aldaíza (org.). **Nota Técnica do NEPSAS: SUAS e proteção social na pandemia COVID-19**. São Carlos: Pedro & João, 2020.