

**CENTRO UNIVERSITÁRIO
“ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”**

FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL

**A IMPLANTAÇÃO DO BANCO DE DADOS COMO CONTRIBUINTE
PARA UMA INTERVENÇÃO QUALIFICADA- SECRETARIA
MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, CIDADANIA E TRABALHO DE
RANCHARIA-SP**

Tamiris Roberta de Oliveira RA: 004.1.12.068

Orientador responsável:
Silvia Helena Manfrin

**PRESIDENTE PRUDENTE/SP
2015**

CENTRO UNIVERSITÁRIO
“ANTÔNIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”

FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL

**A IMPLANTAÇÃO DO BANCO DE DADOS COMO CONTRIBUINTE
PARA UMA INTERVENÇÃO QUALIFICADA- SECRETARIA
MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, CIDADANIA E TRABALHO DE
RANCHARIA-SP**

Tamiris Roberta de Oliveira RA: 004.1.12.068

Este trabalho tem como objetivo à obtenção de nota para a disciplina de Supervisão Acadêmica, visando o aprimoramento dos conhecimentos adquiridos em sala de aula.

PRESIDENTE PRUDENTE/SP
2015

A IMPLANTAÇÃO DO BANCO DE DADOS COMO CONTRIBUINTE PARA UMA INTERVENÇÃO QUALIFICADA- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, CIDADANIA E TRABALHO DE RANCHARIA-SP

Tamiris Roberta de OLIVEIRA¹
Silvia Helena MANFRIN²

RESUMO: A presente pesquisa aborda a implantação do banco de dados no plantão social do Município de Rancharia como proposta de intervenção, na perspectiva de construir respostas profissionais sustentáveis, visto que o plantão social é porta de entrada de demandas, as quais, sem o auxílio do banco tendem a permanecer na singularidade, e as ações respondem de forma imediata e emergencial. Nessa perspectiva o Banco de dados é de extrema importância, pois possibilita ao profissional ir além do imediato, bem como proporciona capturar do cotidiano, informações precisas, de modo a aliar a dimensão metodológica a teórica. A pesquisa foi elaborada por meio do método materialista dialético, através de pesquisas bibliográficas e eletrônicas, bem como, pesquisa de campo.

Palavras-chave: Banco de Dados. Tecnologia da informação. Imediaticidade. Prática profissional. Plantão social

1 INTRODUÇÃO

O estudo enfocou a implantação do banco de dados no plantão Social no Município de Rancharia, como construtora de respostas profissionais sustentáveis, visto que o plantão social é porta de entrada de demandas, as quais, sem o auxílio do banco tendem a permanecer na singularidade, e as ações respondem de forma imediata e emergencial.

Justifica-se escrever sobre o tema tendo em vista a problemática que envolve o serviço de plantão social que usualmente oferece serviços e ações de maneira imediata devido à falta de conhecimento da demanda cotidiana, a qual pode ser estudada e refletida por meio do banco de dados, o qual também propicia estabelecer indicadores de monitoramento do serviço e do projeto de modo a

¹ Discente do 4º ano do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. e-mail: tamiris_sso@hotmail.com.

² Docente da disciplina de Supervisão Acadêmica do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente, Mestre em Serviço Social e Políticas Públicas pela Universidade Estadual de Londrina.

qualificar as respostas profissionais e evitar possíveis falhas no serviço, projeto, programa ou ação.

Para tanto, foi destacado em seu primeiro item, como a Secretaria da Assistência Social do Município está organizada, a fim de entender a realidade institucional abrangendo a descrição de seu funcionamento, assim como, a quantidade de atendimentos e os serviços, programas e projetos ofertados.

Nesse sentido, foi preciso realizar aproximações conceituais e práticas no segundo item, a respeito das especificidades do atendimento do plantão social, que está vinculado à secretaria de assistência social do município, e que é parte do objeto de estudo desta pesquisa.

A partir dos apontamentos realizados nos itens anteriores, no terceiro capítulo foi destacada os desafios profissionais na construção de resposta profissionais sustentáveis, evidenciando a necessidade da incorporação da tecnologia da informação de modo a superar tais desafios.

Nesse sentido o último item, apresenta os avanços propiciados pelo projeto de intervenção desenvolvido no plantão social do Município, qual seja, o banco de dados, destacando as análises preliminares das demandas sob uma perspectiva crítica analítica.

Enfim, a pesquisa foi elaborada por meio do método materialista dialético, através de pesquisas bibliográficas e eletrônicas, bem como, pesquisa de campo.

2 AS PARTICULARIDADES DA SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE RANCHARIA

A Assistência Social conforme a Política Nacional da Assistência Social integra a política de proteção social visto que compõe o tripé da seguridade social junto com as demais políticas de Saúde e Previdência, é uma política que visa em meio às contradições do capital/trabalho garantir seu acesso a todos que dela necessitarem, sem a prévia contribuição à guarnição dessa proteção.

Como política de proteção social tem o dever de garantir seguranças sociais aos sujeitos usuários, bem como ampliar suas potencialidades e protagonismo, nessa perspectiva a política nacional da Assistência Social elenca como objetivos:

- Promover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e, ou, especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitarem;
- Contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural;
- Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária.

Diante disso, entende-se que a assistência social não é uma mera ação isolada realizada mediante atendimentos eventuais, mas constitui-se como política de obrigação estatal, deixando de depositar na família suas responsabilidades, mas traz em sua essência a família como centralidade de suas ações.

Nessa perspectiva, os órgãos de assistência social municipais devem realizar suas ações a luz desses objetivos, apesar de suas especificidades, as quais variam de um município para outro. Nesse sentido, no capítulo que se segue pretende-se estabelecer um panorama da Secretaria Municipal de Assistência Social, Cidadania e Trabalho, do município de Rancharia, órgão gestor responsável pela formulação e execução da Política de Assistência Social.

Deve-se considerar que é uma instituição de natureza pública assistencial, bem como, desempenha atribuições específicas que conforme o Ministério de Desenvolvimento e Combate Fome na cartilha de orientações técnicas Centro de Referência e Assistência Social - CRAS (2009, p. 11) são apresentadas na tabela abaixo:

ATRIBUIÇÕES : ÓRGÃO GESTOR
- Elaboração do Plano Municipal de Assistência Social.
Planejamento, execução físico-financeiro, monitoramento e avaliação dos serviços socioassistenciais do SUAS.
- Alimentação dos Sistemas de Informação e Monitoramento do SUAS.
- Constituição das equipes de referência e demais profissionais da política de assistência social e qualificação profissional dos trabalhadores do SUAS.
- Supervisão, apoio técnico da oferta do PAIF e demais serviços socioassistenciais ofertados, tanto nas unidades públicas, quanto nas entidades privadas sem fins lucrativos, prestadora de serviços.

- Gestão da rede socioassistencial do município
- Gestão do processo de conveniamento das entidades privadas sem fins lucrativos de assistência social – quando for o caso

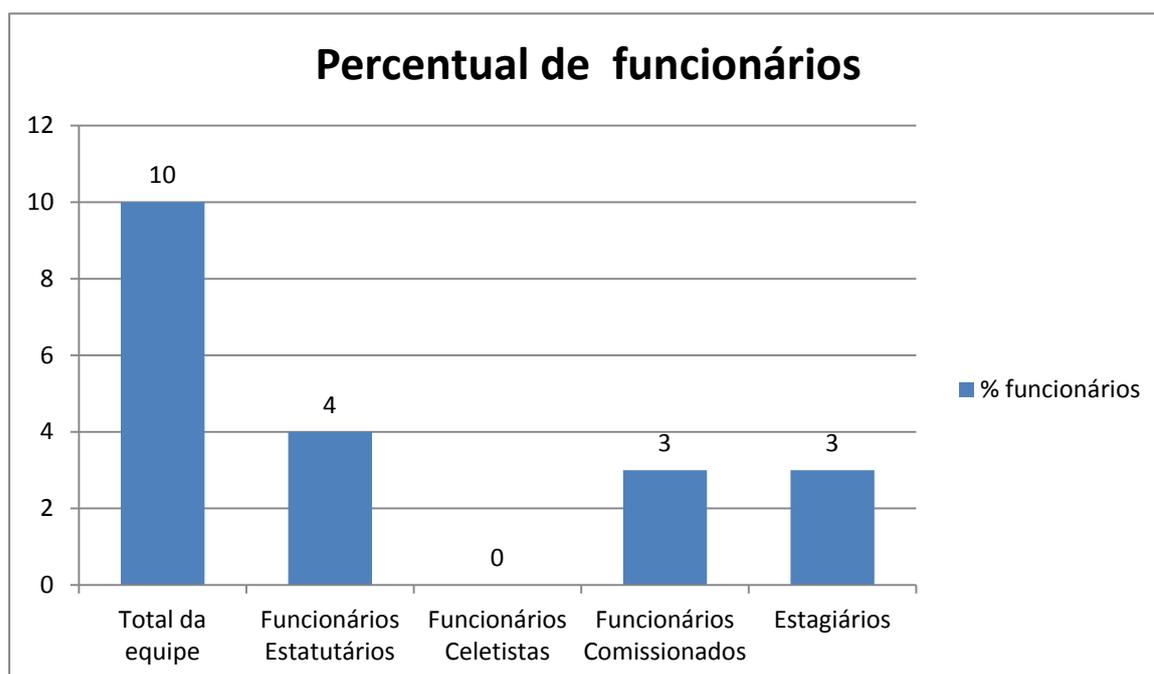
Fonte: Ministério do Desenvolvimento e Combate a Fome (tabela elaborada pela autora)

Os itens citados acima carregam consigo inúmeras responsabilidades e demonstram a importância deste órgão, visto que ele é o responsável pela articulação entre todas as políticas, bem como entre os serviços específicos da assistência Social, caminhando assim na direção de serviços de qualidade.

De fato, deve-se considerar que o órgão gestor da Assistência Social de Rancharia encontra grandes dificuldades em atender a essas exigências citadas acima, com base em informações coletadas na Secretaria de Assistência Social do Município (s.d., s.p.) o órgão gestor desempenha todas as atribuições listadas acima, no entanto necessitam ser implementadas, principalmente no que diz respeito a alimentação dos sistemas de informação e monitoramento do SUAS e a gestão da rede socioassistencial.

Considera-se necessário destacar ainda que a gestão da secretaria ainda está em processo de desenvolvimento e amadurecimento, visto que apresenta algumas características pragmáticas baseadas no assistencialismo datadas de 1995, período em que foi instituída a secretaria no Município, além da falta de uma equipe mínima para atender as exigências e responsabilidades do órgão gestor.

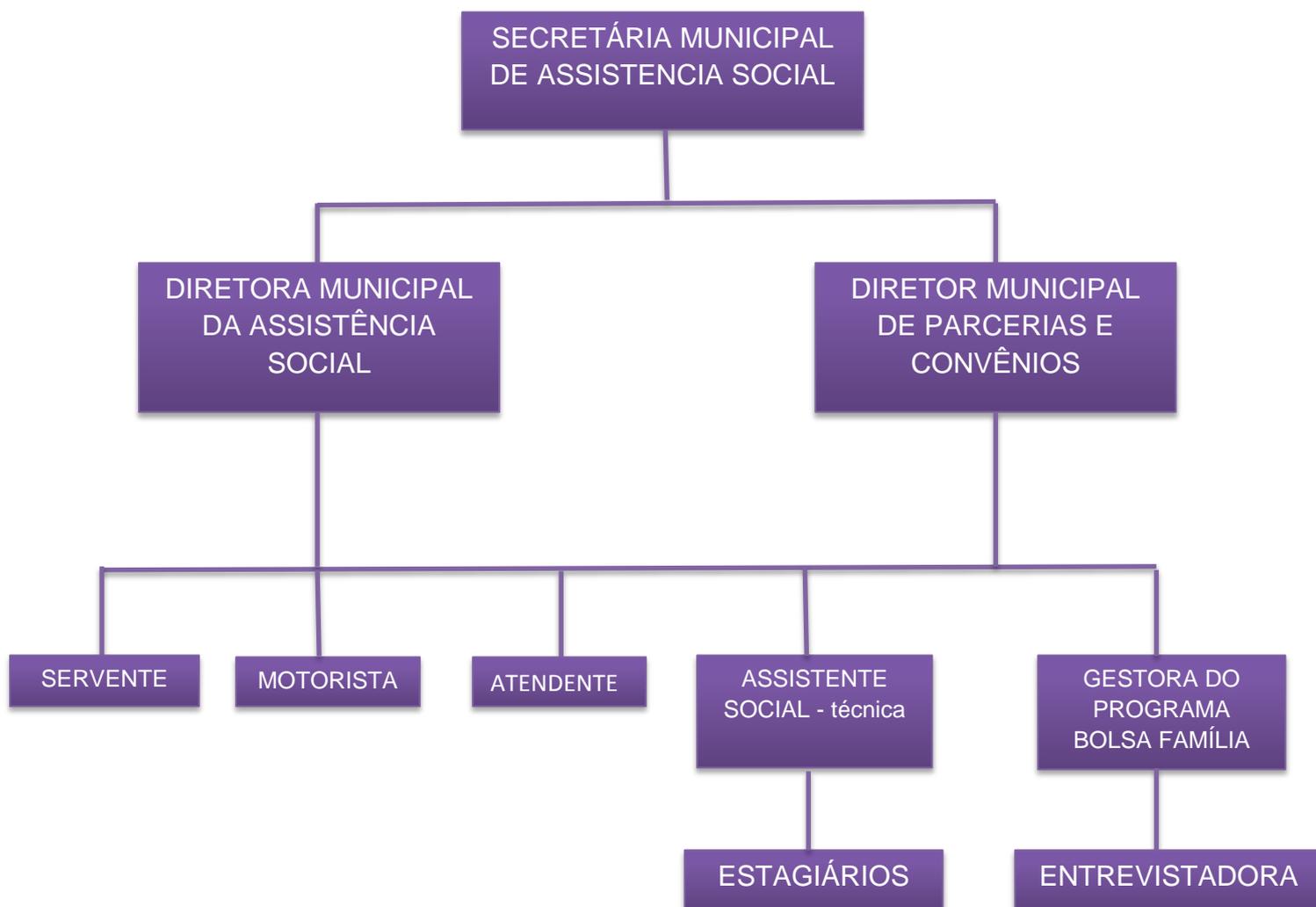
No que diz respeito à equipe de profissionais e demais funcionários, pode-se mensurar a quantidade a partir do gráfico abaixo:



Fonte: Secretaria da Assistência Social Cidadania e Trabalho (Gráfico elaborado pela Autora)

Conforme pode ser visualizado acima, a quantidade de funcionários que compõe o órgão gestor é relativamente pequena tendo em vista o porte do município e as exigências requeridas pela instituição. Como consequência, a equipe é sobrecarregada estando susceptível a ações imediatas e diminuindo assim a qualidade de serviços aos usuários.

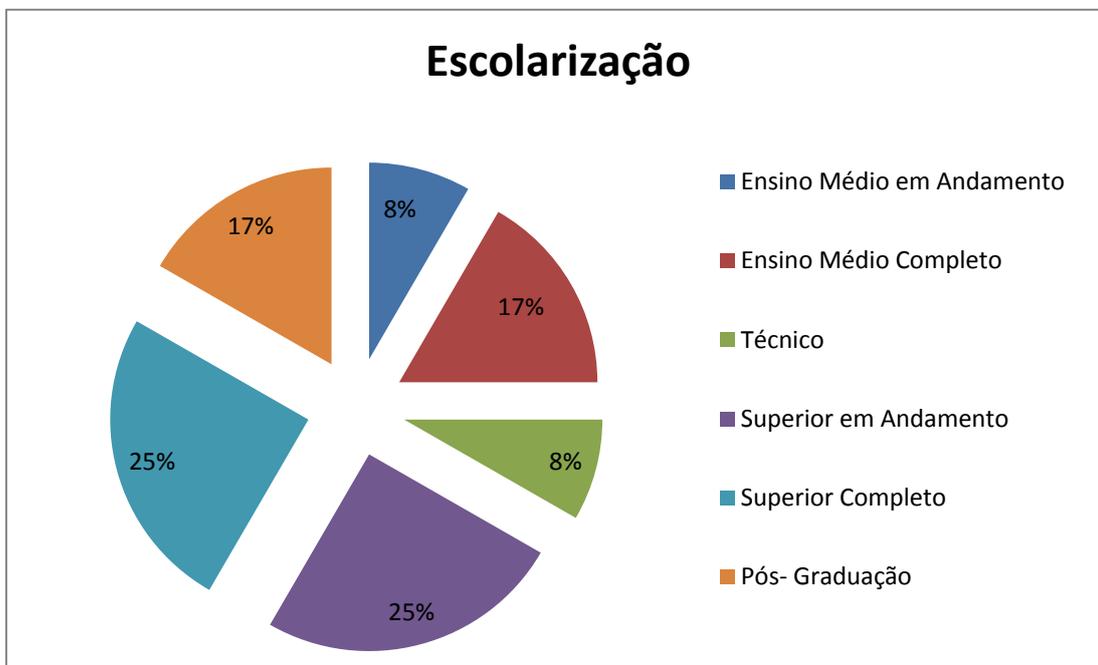
No que tange os cargos desenvolvidos pela equipe técnica destacam-se: 1 secretaria municipal da assistência social; 1 Diretor da divisão Municipal de Programas de parcerias, Contratos e Convênios; 1 diretora Municipal da Assistência Social; 1 Assistente Social – técnica; 1 Gestora do Programa Bolsa Família; 1 entrevistadora; 1 atendente; 1 motorista e 3 estagiárias, para zelar pelo funcionamento do espaço físico, a instituição ainda conta com 1 servente. A compreensão da organização da equipe pode ser visualizada no organograma abaixo:



Fonte: Secretaria da Assistência Social, Cidadania e Trabalho, (organograma elaborado pela autora)

Através do organograma acima, observa-se a estrutura hierárquica da instituição, bem como as ligações existentes entre os membros da equipe técnica e os demais funcionários. É importante considerar que a secretária Municipal da Assistência social é a responsável pelo desenvolvimento das ações da instituição bem como, pelo direcionamento dos profissionais a um objetivo em comum, de modo que os objetivos dos profissionais compactuem com objetivos desta Secretaria.

Nesse sentido, é importante considerar o perfil desses profissionais, de modo específico no que se refere a escolarização a qual pode ser observada no gráfico abaixo:



Fonte: Secretaria da Assistência Social (Gráfico Elaborado pela Autora)

Diante do exposto acima, percebe-se que a porcentagem de profissionais especializados é mediana, necessitando assim de medidas para promoção de capacitações e o estudo continuado. observa-se ainda, que para além de contratar, a gestão municipal deve se ater também ao quadro de pessoal qualificado, promover, portanto, a capacitação dos profissionais do SUAS, pois conforme a NOB-RH/SUAS (2011, p.44) :

A capacitação no âmbito do SUAS deve destinar-se a todos os atores da área da Assistência Social – gestores, trabalhadores, técnicos e administrativos, dos setores governamentais e não-governamentais integrantes da rede socioassistencial, e conselheiros.

Sob essa ótica, entende-se que todos os profissionais, independente dos setores que atuam, devem estar comprometidos com a contínua capacitação, sendo essa, uma exigência preconizada na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social, portanto todo profissional que atue na área da assistência social deve se ater a essa diretriz.

A partir da análise do perfil dos funcionários e respectivamente suas qualificações profissionais, compreende-se que tais dados incidem significativamente na qualidade da gestão e na oferta de serviços, programas e projetos, dentre estes, a secretaria de Assistência Social do município desenvolve: Programas de transferência de Renda (Bolsa família, Ação Jovem, Amigo do Idoso); Benefícios Sócioassistenciais (Benefício de Prestação Continuada, Benefício Eventual) e o Serviço de Plantão Social.

Em relação aos programas e serviços do Governo Federal, sendo estes os benefícios de transferência de renda, o acesso e materialização desses segundo a SAGI (Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação) em informações disponíveis nos Relatórios de Informações Sociais, pode ser visualizada nas próximas tabelas:

PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA	Em Set/2015	Acumulado em 2015
Total de famílias beneficiadas	1.196	-
Valor Repassado	175.683,00	901.296,00
Estimativas		
	Famílias	Cobertura(%)
Estimativa de famílias de baixa renda – Perfil Cadastro Único (Censo 2010)	2.197	-
Estimativa de famílias pobres - Perfil Bolsa Família (CENSO 2010)	1.192	100,34

Fonte: SAGI

BENEFÍCIOS				
Benefício de Prestação Continuada	Beneficiários	Repasse do Mês	Repasse Acumulado	Referências
Total de Beneficiários Idosos	236	R\$ 185.180,70	R\$ 1.505.873,60	08/2015
Total de Beneficiários PCD	380	R\$ 298.888,40	R\$ 2.386.379,20	08/2015
Total BPC	616	R\$ 484.069,10	R\$ 3.892.252,80	08/2015
Renda Mensal Vitalícia (RMV)	33	R\$ 25.996,12	R\$ 202.480,54	08/2015
TOTAL (BPC + RMV)	649	R\$ 510.065,22	R\$ 4.094.733,34	08/2015

Fonte: SAGI

Diante do exposto, é necessário considerar que no tange os benefícios do governo federal à Secretaria, cabe à incumbência do cadastramento dos beneficiários, enquanto que a distribuição do recurso é realizada pela Caixa Federal e pelo Banco do Brasil.

No que se refere aos programas e serviços do Governo Municipal, sendo estes os benefícios do Plantão Social o acesso e materialização desses

segundo a Secretaria da Assistência Social, Cidadania e Trabalho do Município de Rancharia, pode ser visualizada na próxima tabela:

Plantão Social		
Total de Beneficiários	Repasse do Mês	Referência
Aproximadamente 600	R\$10.000,00	08/2015

Fonte: Secretaria da Assistência Social, Cidadania e Trabalho

Como pode ser observado na tabela acima, o recurso destinado ao serviço do plantão social advém do tesouro municipal, o qual é estrategicamente pensado de acordo com a demanda que se apresenta na instituição.

Cabe ressaltar ainda, que este serviço é de extrema relevância na secretaria da Assistência visto que deve atuar na perspectiva de identificação de demandas e no redimensionamento destas para outros serviços especializados, embora ainda apresente um caráter assistencialista e emergência, é o ponto de partida para o profissional extrair da realidade social os determinantes ocultos nas demandas sócio-oprofissionais.

Sob essa perspectiva, no próximo item serão abordadas as especificidades do atendimento do plantão social na secretaria de Assistência Social de Rancharia.

3. AS ESPECIFICIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO PLANTÃO SOCIAL NA SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.

O serviço plantão social, é uma das formas de atendimento de caráter emergencial, como o próprio nome elucida, é estar de prontidão as múltiplas demandas que se apresentam no cotidiano institucional. É Usualmente executado nas diversas secretarias de assistência social dos Municípios do Estado de São Paulo e está intrínseco a origem do serviço social por ser uma prática arcaica que traz em sua essência falsos dilemas da profissão do serviço social atrelada a valores conservadores e assistencialistas, e que por esse motivo ainda é centro de discussões em face de sua dinâmica de funcionamento.

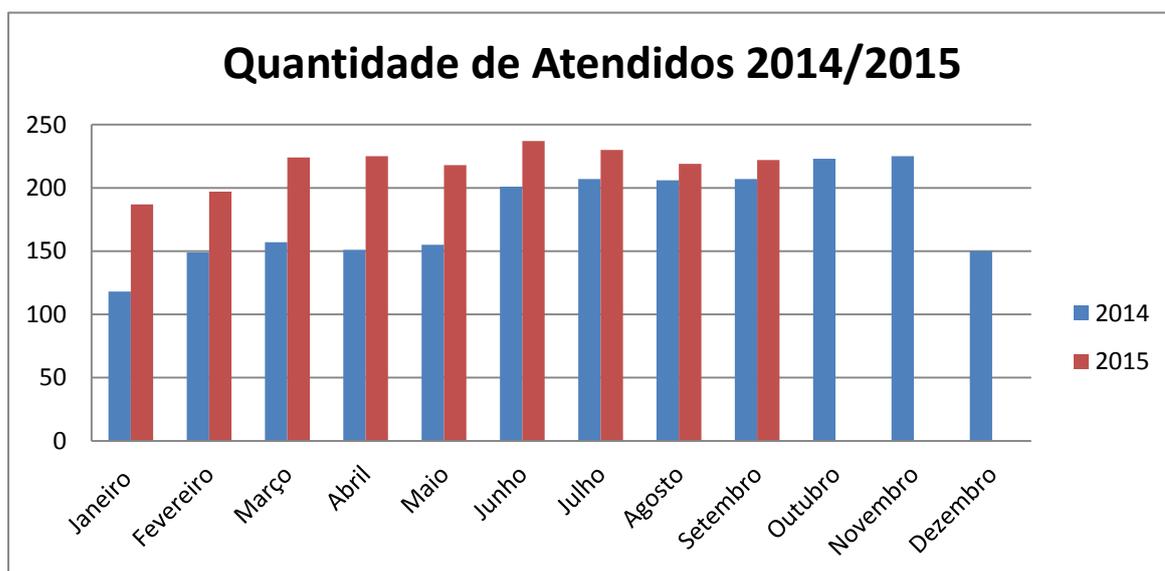
No que tange a Secretaria de Assistência Social, Cidadania e Trabalho do Município de Rancharia, esse serviço de caráter emergencial que atende famílias em situação de vulnerabilidade e risco social é desenvolvido por um Diretor

Municipal de Parcerias e Convênios juntamente com um estagiário da área de serviço social, onde a ação sócio assistencial materializa-se principalmente através da provisão de benefícios alimentícios.

Esse, e os demais benefícios podem ser aqui compreendidos como: provimento de cesta básica, óculos, vestuário, gás de cozinha, pagamento de contas de energia, auxílio documentação, fotos 3x4 e passagem. De fato, tais benefícios devem ser assegurados aos sujeitos que procurarem o serviço, visto que é um direito previsto no Artigo 6º Constituição Federal em que diz: “São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados”, no entanto o serviço não deve se restringir apenas a concessão do benefício, mas também a ações sustentáveis que efetivem esses direitos.

No entanto, essa compreensão ainda é difusa entre os plantões, os quais ainda atuam de maneira pontual e imediata abordando o direito como bem-estar. No que tange o Município de Rancharia o atendimento do plantão social procede de entrevista, questionário, cadastramento, relatório e concessão do benefício, ou seja, a ação não tem continuidade apresentando um fim em si mesmo, nessa perspectiva o sujeito/usuário não obtém uma resposta sustentável o que acarreta na dependência do benefício.

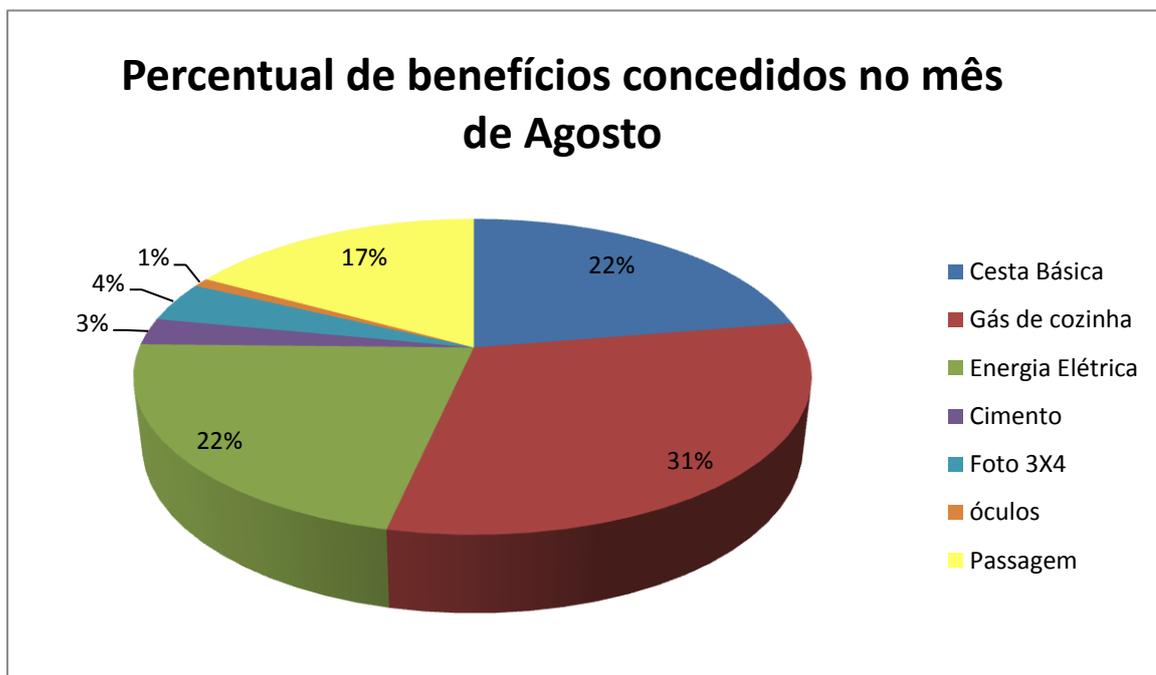
Sob essa ótica, o gráfico abaixo estabelece um panorama dos atendimentos nos anos de 2014 e até Setembro de 2015:



Fonte: Secretaria da Assistência Social de Rancharia (Gráfico elaborado pela autora)

Observa-se a partir do gráfico exposto, que o numero de pessoas atendidas mensalmente é expressiva a partir de julho de 2014. De Janeiro a junho de 2014 a quantidade varia de 100 a 150 pessoas atendidas, a partir de julho nota-se um aumento de aproximadamente 80 pessoas, passando de 150 para 230 atendidos ao mês. Observa-se ainda que nos meses de janeiro e Dezembro este numero é sempre reduzido, isso ocorre devido parceria da secretaria da Assistência com o Fundo Social de Solidariedade na promoção da campanha de Natal.

Atualmente, o plantão social do Município de Rancharia conta com 600 usuários cadastrados, no entanto o serviço dispõe de alguns critérios, dentre estes o principal é: a concessão de um benefício, a cada três meses, onde um usuário não pode receber dois ou mais benefícios ao mês. Tal critério é estabelecido tendo em vista o repasse mensal, o qual é suficiente apenas para atender em média 230 usuários por mês. Tomando como exemplo o mês de Agosto de 2015 foram atendidas 219, deste total pode-se observar através do gráfico abaixo o percentual dos benefícios mais requisitados:



Fonte: Secretaria da Assistência Social de Rancharia (gráfico elaborado pela autora)

A partir do exposto constata-se que a principal busca dos usuários remete aos benefícios de cesta básica, gás de cozinha e energia elétrica, de modo geral, tais benefícios estão ligados de maneira intrínseca ao trabalho e a renda, visto

que grande parte da população desempenha atividades laborais informais que propiciam uma renda instável que varia de um mês para o outro.

Compreende-se que o desenvolvimento de ações qualificadas repercute na diminuição de demandas e na superação da situação em que o sujeito se encontra em contrapartida observa-se que as demandas na procura do serviço aumentam significativamente podendo representar assim ações pontuais e sem perspectivas de mudança. Sob essa ótica, entende-se que as ações do plantão social não atingem um resultado com eficiência, eficácia e efetividade visto que, a estratégia de intervenção está baseada na imediatividade do atendimento.

Em síntese, para que de fato a realidade do sujeito/usuário seja transformada é necessário o entendimento do real funcionamento do serviço, bem como o comprometimento dos profissionais em responder as demandas de maneira sustentável, no entanto alguns desafios ainda transpassam o cotidiano profissional, os quais impedem o desenvolvimento de ações que possibilitem a compreensão do sujeito em sua totalidade bem como a oferta de serviço qualificados, nesse sentido no próximo item ilustra tais desafios e os seus impactos no serviço do plantão social.

4 DESAFIOS PROFISSIONAIS E SEUS IMPACTOS NA CONSTRUÇÃO DE UMA RESPOSTA PROFISSIONAL SUSTENTAVEL

O cotidiano institucional do Assistente Social se expressa como âmbito contraditório, no qual, se presencia um frequente embate entre ações institucionais e profissionais que podem originar práticas profissionais fundamentadas ou imediatas face às expressões da questão social, as quais anseiam por respostas profissionais qualificadas.

De modo geral, o processo de construção de respostas qualificadas não é uma tarefa simples, exige do profissional compromisso constante com os princípios da categoria profissional, bem como o desenvolvimento da capacidade de resiliência perante os desafios que se expressam no dia a dia, pois os mesmos tendem a ser sucumbidos por práticas rotineiras e pragmáticas baseadas no senso comum, que repercutem em ações imediatas.

Para o serviço social, entende-se o imediato por meio da categoria mediação, nesse processo a imediatividade manifesta-se sob a forma em que a demanda se apresenta ao profissional, que segundo Josiane Moraes e Maria Lúcia

Martinelli (s.a, p, 7) “ aparecem no plano da singularidade na forma de fatos/problemas isolados, de tipos: Individuais, familiares, grupais e/ou comunitários”.

A singularidade faz parte da tríade que compõe a categoria mediação, indispensável na prática profissional, pois permite desocultar as determinações implícitas na realidade do sujeito/usuário, entretanto ocorre que, em grande parte dos plantões sociais, o processo de mediação é inexistente.

Nesse mesmo sentido, também atua o plantão social do município de Rancharia, que dispensa qualquer processo de desvelamento da realidade social, assim como não dispõe de um planejamento estrategicamente pensado na superação das situações problemas, que é agravado pela ausência de um sistema informatizado das demandas, impossibilitando a identificação de prioridades de intervenção, acarretando também na desmotivação do profissional.

Dentre os vários fatores, ainda se percebe ações sob a perspectiva política partidária, onde é clara a relação de benesse existente entre líderes políticos e usuários, nessa perspectiva afirma Maria Argenice de Souza Brito (2001, p.69) que:

Os serviços de plantão social existem para resolver situações emergências: como o fornecimento de apoios provisórios, a cestas básicas, que acabam-se transformando em um atendimento contínuo, seja pelo uso clientelístico deste apoios, seja pelas dificuldades crônicas de subsistência dessa “clientela”. Na maioria dos casos com os diversos “benefício” em espécie fornecidos à população, verificamos que este atendimento apenas ameniza o problemas imediatos, sendo paliativo, não alterando as reais condições de vida nem mesmo permitido aos beneficiários viver melhor “lá onde estão”, na periferia, na miséria, no espaço da pobreza.

Conforme exposto acima, o plantão social traz em sua essência uma significação pragmática que é naturalizada por muitos profissionais, ocasionando um serviço desqualificado e incompleto, no entanto é necessário desconstruir essa visão conservadora acerca do serviço, pois o mesmo é um importante instrumento na identificação de prioridades de intervenção e deve ser executado na perspectiva pró ativa.

Para isso, o ponto de partida para ultrapassar esses desafios, é a incorporação da tecnologia de informação no processo de trabalho desenvolvido pelo plantão, a qual, permite a organização dos dados explicitados pelos usuários.

A tecnologia de informação constitui-se hoje como um reduto para qualquer processo de trabalho é uma ferramenta que facilita o acesso a informação rápida, tendo em vista sua capacidade de gerir, controlar e distribuir informação.

Sob o entendimento de Renato Veloso (2008, p. 75) a TI é definida como:

[...] conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, da qual fazem parte computadores, softwares, sistemas de redes etc., que teriam a capacidade de processar e distribuir informações para as organizações e os sujeitos sociais. Essas novas tecnologias podem mediar tanto o fortalecimento da acumulação quanto a criação e desenvolvimento de posturas alternativas aos valores capitalistas, dependendo do movimento das forças sociais em disputa.

É evidente, portanto que todo e qualquer trabalho da contemporaneidade necessita dessa ferramenta, visto que é ela que move todas as relações atuais da sociedade, é nesse sentido que estabelecendo um paralelo com o trabalho do serviço social, a TI propicia ao mesmo a qualificação de suas ações, pois permite um acompanhamento sistematizado das demandas que se apresentam no plantão social.

É fato que, devido aos falsos dilemas introduzidos do plantão social ao longo de sua trajetória histórica, permeia na sociedade a visão de um serviço assistencialista, no qual, sob a perspectiva conservadora não se faz necessário à utilização de aparatos teóricos metodológicos e técnico-operativos.

Essa visão conservadora ainda é um grande obstáculo na qualificação do serviço do plantão social, é por esse motivo que em grande parte dos municípios depara-se com serviços precários, no qual o profissional sequer dispõe de instrumentos básicos para monitoramento e avaliação de suas ações, é nessa perspectiva que fica explícito o motivo da incorporação tardia da tecnologia de informação na atuação do assistente social.

A TI vem para potencializar suas ações, não apenas como mero instrumento prático segmentado, mas sim como técnica operativa, ancorada nas bases teórica metodológicas e ético-políticas.

Nesse contexto Renato Veloso aponta (2008, p.76):

Pensar a incorporação da TI ao trabalho do assistente social supõe a possibilidade de mudanças qualitativas geradas, por exemplo, pela redução da demanda por trabalho manual e mecânico e pelo aumento, por outro lado, da exigência de trabalho intelectual, já que o uso do recurso tecnológico, na concepção aqui defendida, supõe cada vez mais esforço intelectual para apropriar-se das possibilidades nele contidas. Tais mudanças podem ser potencializadas se forem acompanhadas de maiores investimentos em formação e qualificação profissionais, com vistas a estimular e apropriar as competências teórico-metodológica, técnico-operativas e ético-política necessárias ao trabalho.

Observa-se, portanto que a TI é de extrema importância para o serviço social, pois a mesma cria possibilidades de formação contínua do profissional, já que reduz o tempo gasto com atividades exaustivas antes feitas manualmente propiciando um tempo maior para refletir acerca das demandas e dos determinantes nela presentes, assim sendo, o profissional, com o auxílio da TI concretiza no que prevê o 10º princípio fundamental do Código de ética: “X - Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional”.

De modo geral, tecnologia de informação é um importante subsídio para a atuação do serviço social, mas sem dúvida um de seus principais atributos, senão o mais importante e mais utilizado entre os assistentes sociais é o banco de dados, o qual será abordado a seguir como proposta de intervenção no plantão social do Município de Rancharia.

5 A IMPLANTAÇÃO DO BANCO DE DADOS ENQUANTO ESTRATÉGIA DE INTERVENÇÃO

Respostas profissionais sustentáveis não se constroem de forma espontânea, exigem do profissional a elaboração de um planejamento estratégico e, sobretudo uma análise complexa da realidade social através de aproximações sucessivas em um processo de desvelamento da realidade posta.

Tal procedimento é irrealizável sem a assessoria de um banco de dados, aparato exímio da tecnologia de informação que permite não apenas armazenar informações como também contribui na identificação de prioridades de intervenção, na organização de indicadores de monitoramento/avaliação e sobretudo contribui para o desenvolvimento de serviços e respostas de qualidade.

Sabe-se que o planejamento estratégico exige um processo permanente e metódico de abordagem racional e científica de problemas, ou seja,

requer o auxílio de um sistema que comporte relacionar dados, questionários e informações de forma individual, grupal ou em rede, que só é possível por meio do banco de dados.

No entanto, é importante ressaltar que o banco de dados em si não é a centralidade da ação do assistente social, mas sim um elemento contributivo na análise da realidade cotidiana, pois se constitui como ferramenta prática, pertencente a dimensão metodológica, que não se separa da dimensão teórica, onde uma ilumina a outra, nessa perspectiva entende-se que a organização dos dados é irrelevante se o profissional não dispor de uma atitude investigativa do cotidiano, em um processo de ação e reflexão.

Conforme Myrian Veras Baptista (2013, p. 64):

A recolha do material, ainda que bem feita, não exige o planejador de ter que realizar uma análise exaustiva dos fatos, organizá-los e reorganizá-los, descrevê-los, fazer interpretações, destrinchar os discursos, os dados, os processos, os acontecimentos históricos. Essa organização e análise se realizam em um movimento no qual o planejador visa a novas formas de aproximação do objeto, construindo diferentes momentos de síntese- não como espaço de certezas, mas como novas indagações, como busca de novas respostas.

Nessa perspectiva as respostas profissionais tornam-se sustentáveis, deixam de ser fragmentadas e ínfimas, de modo a proporcionar ao assistente social um novo saber, baseado das particularidades do objeto, elucidadas pelo banco de dados na relação teoria e prática.

Conforme exposto entende-se que o banco de dado tem contribuído consideravelmente para a profissão do serviço social, no entanto é necessário a sua incorporação principalmente nos serviços de proteção básica, bem como, nos serviços de plantão social, os quais são ricos em demandas, mas que por falta de instrumentalização e mediação não ultrapassam a imadiaticidade

Assim destaca Vera Lucia Tieko Suguihiro (s.a, s.p):

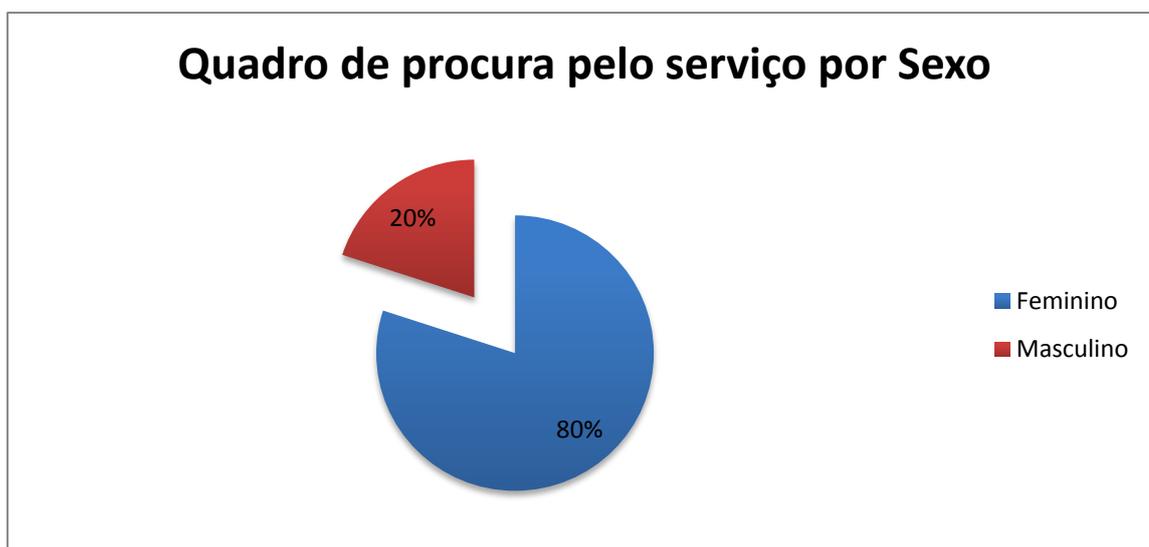
Existem, nesse mesmo cotidiano, possibilidades que não estão ali claramente explicitadas, precisando, portanto, serem acionadas. Isto significa que nas questões do cotidiano, e muitas vezes no próprio limite enfrentado, estão embutidas possibilidades potenciais capazes de apontar para novas formas de ação.

Nessa perspectiva, o banco de dados aliado a convicção e vontade do profissional vêm para tornar essas possibilidades acessíveis ao profissional de modo a romper com ações imediatas que ainda são um grande obstáculo no cotidiano profissional do assistente social.

Dada à relevância do banco de dados entende-se que o mesmo é essencial nas ações desenvolvidas no plantão social do Município de Rancharia, é nesse sentido que vem sendo desenvolvido como proposta de intervenção na perspectiva de qualificar este serviço e garantir aos usuários respostas profissionais sustentáveis construindo assim um novo olhar acerca das ações desenvolvidas pelo plantão.

É importante considerar que o banco de dados ainda está em processo de desenvolvimento, contudo foi feito um aporte das informações coletadas, representando um universo de 30% do total de atendidos ao mês, que possibilitou uma análise preliminar das demandas que se apresentam para o serviço, bem como o perfil dos usuários que frequentam a instituição.

No que tange as características da população atendida, pode-se compreender, a partir dos dados, que a procura pelo serviço geralmente é maior por parte do sexo feminino, como ilustra o gráfico abaixo:

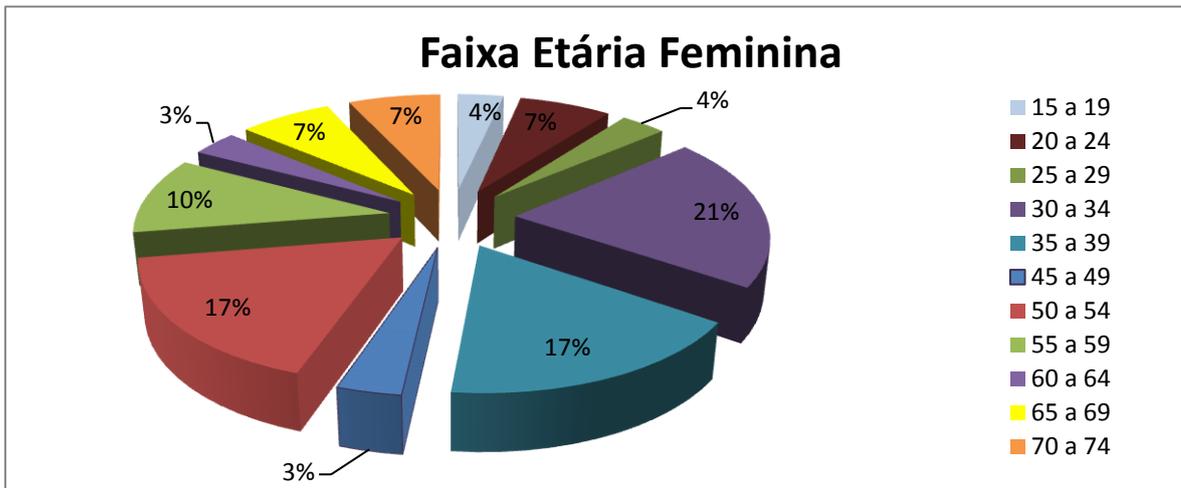


Fonte: Secretaria da Assistência Social de Rancharia (gráfico elaborado pela autora)

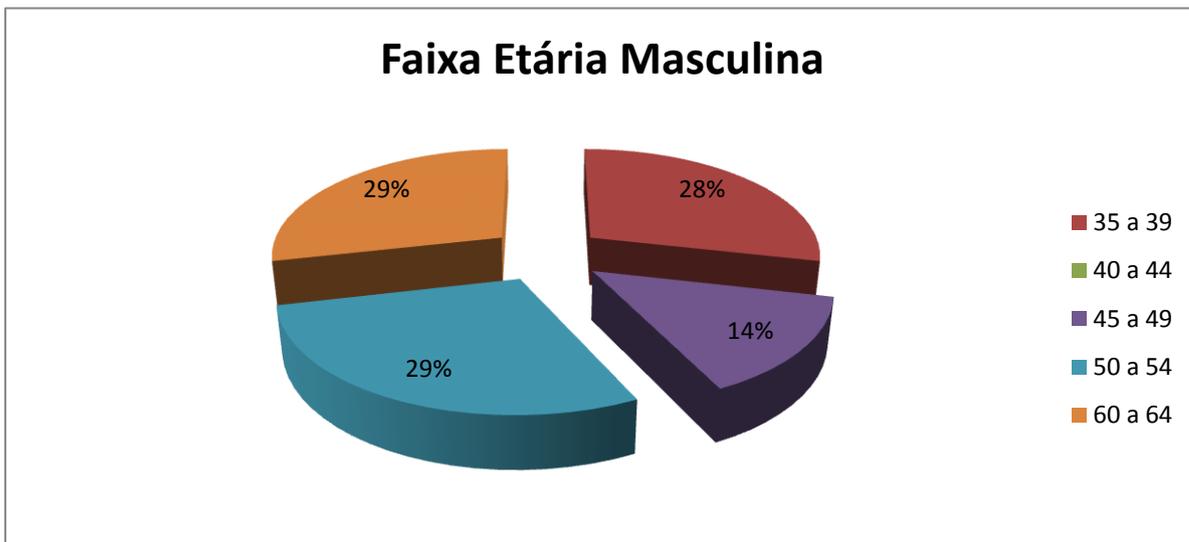
Observa-se, que a população feminina representa 80% dos usuários, enquanto que 20% representam o sexo masculino, de fato, ao longo da trajetória histórica o homem sempre foi considerado provedor da subsistência familiar, ideologia que ainda perpassa os dias atuais, e que reflete na resistência do homem

em procurar tais serviços, no entanto é necessário ultrapassar essa concepção historicamente determinada, cabendo ao serviço desenvolver ações direcionadas a família na perspectiva de romper com essa visão baseada na questão de gênero.

Ainda referente ao perfil dos usuários, é possível estabelecer uma análise a partir da faixa etária das mulheres e dos homens que procuram o serviço, que pode ser observada nos gráficos abaixo:

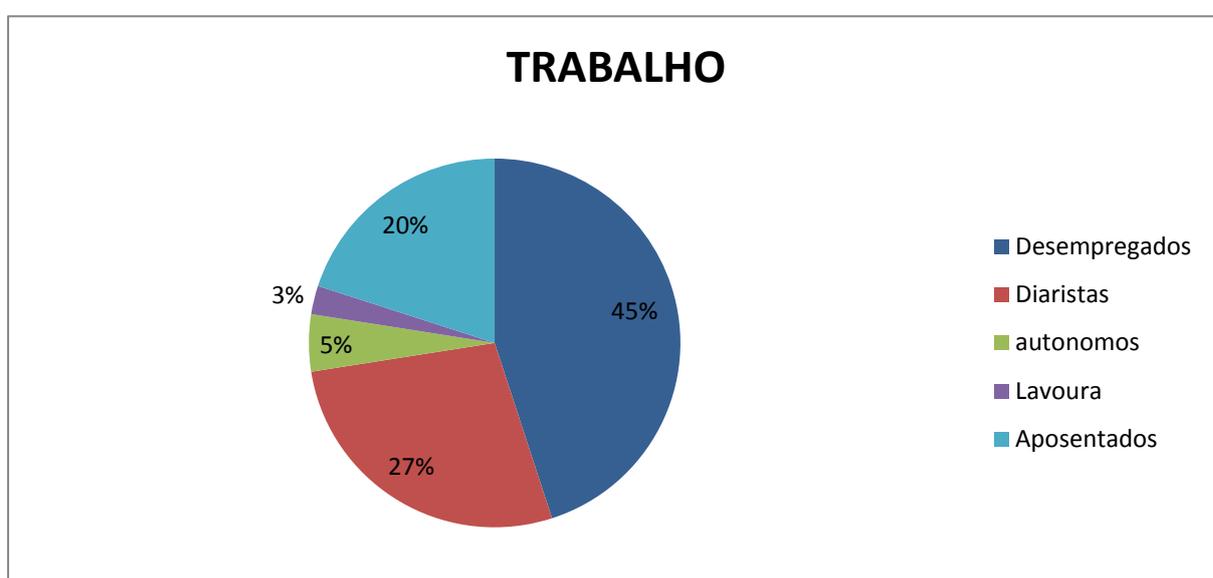


Fonte: Secretaria da Assistência Social de Rancharia (gráfico elaborado pela autora)



Fonte: Secretaria da Assistência Social de Rancharia (gráfico elaborado pela autora)

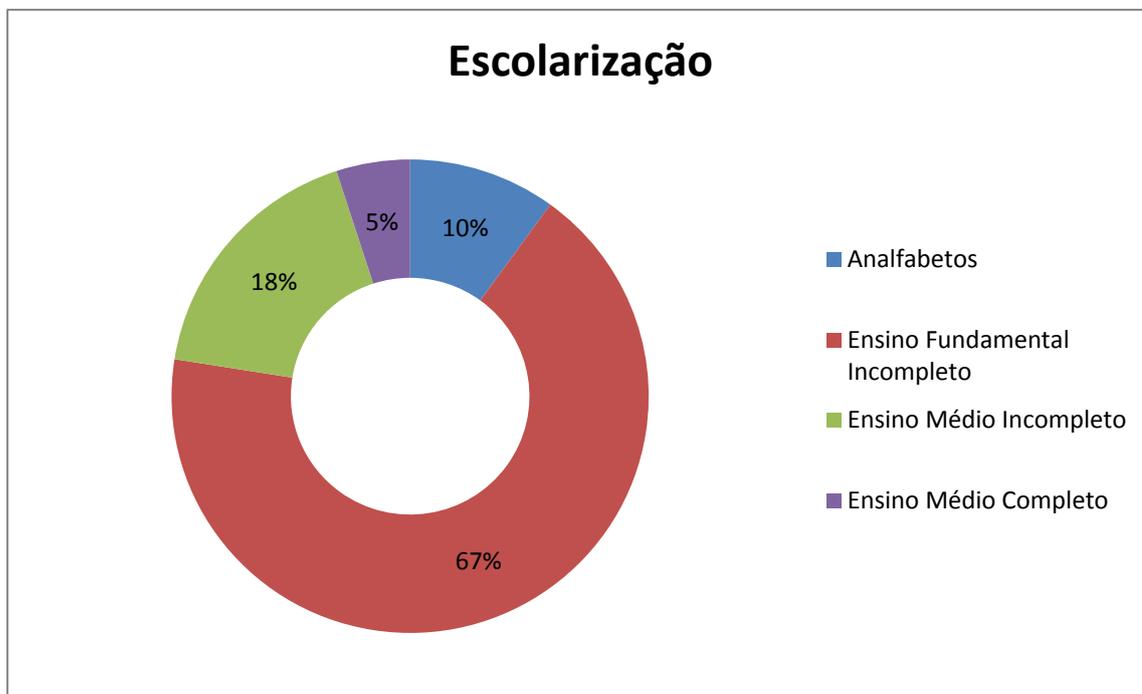
Ao observar as faixas etárias constata-se que do total da população feminina 21% tem entre 30 a 34 anos e 17% entre 35 a 39 anos e 50 a 54 anos, é possível compreender que a maioria das mulheres atendidas estão na faixa etária da meia idade. Tal realidade não difere da faixa etária masculina, a qual, 29% representam os homens de 50 a 54 anos e 29% entre 60 a 64 anos, entre os homens que procuram o serviço a maioria está compreendida na faixa etária de idosos. Um dos motivos que levam essa população a procura do serviço está associada de forma intrínseca ao trabalho o qual pode ser visualizada no gráfico abaixo:



Fonte: Secretaria da Assistência Social de Rancharia (Gráfico elaborado pela Autora)

Do total da população atendida 45% estão desempregados apresentando renda instável, pois conforme informações coletadas na secretaria da Assistência do Município o único meio de renda é proporcionado pelos benefícios de transferência de renda do Governo Federal e do auxílio de entidades municipais. Ainda conforme o gráfico 27% representam a população atendida que atua como diarista sem vínculo empregatício, estando esses, susceptíveis ao desemprego e a renda instável e 20% representam os aposentados, dos quais conforme a Secretaria da Assistência Social a maioria recebe menos de um salário mínimo devido a indevida realização de empréstimos.

Um dos fatores que implicam na situação do trabalho está relacionada a escolarização desta população, assim ilustra o gráfico a seguir:



Fonte: Secretaria da Assistência Social de Rancharia (Gráfico elaborado pela autora)

Pode-se notar a partir do exposto acima que, 67% dos usuários não completaram o ensino fundamental, e, portanto não atendem as exigências do mercado de Trabalho formal, além disso, conforme os dados da Secretaria da Assistência Social constata-se que a maioria relata ter ingressado no mercado de trabalho de forma precoce na perspectiva de complementar a renda familiar, ocasionando assim na evasão escolar, além disso, relatam o desmotivo e o desinteresse pela escolarização.

A partir da breve análise explicitada, compreende-se que existem várias determinações que ainda devem ser desocultadas, no entanto com base no recorte apresentado, é possível estabelecer alguns indicadores principalmente direcionados ao trabalho, quais sejam: baixa Escolaridade X Trabalho desenvolvido, identidade (aceitação) com o trabalho X trabalho desenvolvido, Condições de trabalho X rentabilidade econômica.

De modo geral, ainda não se tem um panorama geral das demandas atendidas no serviço do plantão social, visto que o banco de dados ainda está em processo de desenvolvimento, no entanto, já é possível uma maior compreensão da realidade dos sujeitos/usuários, bem como a possibilidade de respostas que vão para além da imediatividade, como o acesso a informação e o encaminhamento e acompanhamento desses usuários pela rede socioassistencial.

O que se espera com este projeto de intervenção é um novo olhar acerca do plantão social, de modo que os profissionais não o vejam mais como uma atividade assistencialista, mas como um espaço de garantia de direitos.

CONCLUSÃO

Por meio dos estudos realizados, é evidente que o atendimento do plantão social, por seu caráter emergencial suscita nos profissionais aspectos passados que trazem a tona ações imediatistas, as quais entram em contradição ao projeto ético político do serviço social, pois é um serviço que se constitui como prática rotineira devido determinações históricas cristalizadas em sua essência a dimensão teórica tendem a se perder devido resquícios assistencialistas presentes no serviço de atendimento e por conta de da ausência de um sistema informatizado, de relação de dados que, por conseguinte não possibilitam ao profissional ultrapassar o imediato.

No entanto é necessário desconstruir essa visão conservadora acerca do serviço, de modo a incorpora-lo na proteção básica, pois o mesmo também se constitui como porta de entrada para conhecer a realidade cotidiana, e seu caráter emergencial não está na solução rápida de problemas, mas sim nas prioridades emergenciais que devem ser solucionadas cautelosamente com devidos aparatos teóricos e instrumentais.

Nessa perspectiva, os profissionais convictos de suas ações, atuantes no serviço de plantão social que travam na organização institucional diariamente conflitos internos na superação do assistencialismo e imediatismo presentes na natureza do serviço, devem incorporar, como estratégia de intervenção primária a implantação de banco de dados de modo a materializar suas proposições com dados precisos que demonstrem a necessidade da intervenção sustentável e qualificada do profissional.

BIBLIGRAFIA

BAPTISTA, Myrian Veras; BATTINI, Odária. **A Prática Profissional do Assistente Social: teoria, ação, construção do conhecimento**. Volume 1. São Paulo: Veras, 2009.

BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento Social. Intencionalidade e instrumentação**. 3º edição. São Paulo, 2013.

BATTINI, Myrian Veras. **Atitude investigativa e prática profissional**. In: BAPTISTA, Myrian Veras; BATTINI, Odária (Org.) **A Prática Profissional do Assistente Social: teoria, ação, construção do conhecimento**. Volume 1. São Paulo: Veras, 2009.

Brasil. Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. - 10ª. ed. rev. e atual. - Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012. Disponível em< http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>

BRASIL. lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. **Lei Orgânica da Assistência Social Anotada** 2009.

BRITO, Maria Argenice de Sousa. **Plantão Social: o difícil caminho de superação do assistencialismo para a construção de uma política pública de direitos para plena cidadania**. São Paulo: PUC- SP, 2001. 215 p. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2001.

FÁVERO, Eunice Teresinha. **Desafios e perspectivas do exercício profissional do assistente social na efetivação de direitos**. In: BAPTISTA, Myrian Veras; BATTINI, Odária (Org.). **A Prática Profissional do Assistente Social: teoria, ação, construção do conhecimento**. Volume 1. São Paulo: Veras, 2009.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. 3. ed., rev. e aum. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

GENTILLI, Raquel. **Serviço Social e Educação: Desafios ao novo currículo de Serviço Social. Serviço Social e Realidade**. Faculdade de História, Direito e Serviço Social. v.8, n.1. UNESP, Franca – SP, Brasil, 1993.

IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 16. ed. São Paulo. Cortez, 2009.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. NOB-RH/SUAS: ANOTADA E COMENTADA. Brasília. 2011. Disponível em<
http://edesp.sp.gov.br/edesp2014/wp-content/uploads/2014/06/NOB_RH_SUAS-annotada-e-comentada.pdf>

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, Brasília, 2009. Disponível em<
http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf>

MONTEIRO, Fernanda de Oliveira. **Plantão social: espaço privilegiado para identificação/notificação de violência contra crianças e adolescentes**. Scielo. Serviço Social e Sociedade no.103 São Paulo July/Sept. 2010. Disponível em:<
http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282010000300005&script=sci_arttext>

NETTO, José Paulo. **A Construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social**. In. MOTA FERNANDES, Ana Elizabete Simões da; BRAVO, Maria Inês Souza (Org.). Serviço social e saúde: formação e trabalho profissional. São Paulo: Cortez, 2006.

OLIVEIRA, Juliene Aglio. **Gestão Social III**. Anotações realizadas em sala de aula. Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. 2015.

SANTIAGO, Daniela Cristina Mazzini. GONÇALVES, Nayla Cristiana Beraldo. **OS DESAFIOS DE EFETIVAÇÃO DA TEORIA NA SISTEMATIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL**. III Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais Expressões sócio culturais da crise do capital e as implicações para a garantia dos direitos sociais e para o serviço social. CRESS 6º Região. Belo Horizonte, 7 até 9 de junho. Disponível em:<
<http://www.cressmg.org.br/arquivos/simposio/OS%20DESAFIOS%20DE%20EFETIVA%C3%87%C3%83O%20DA%20TEORIA%20NA%20SISTEMATIZA%C3%87%C3%83O%20DA%20PR%C3%81TICA%20PROFISSIONAL%20DO%20ASSISTENTE%20SOCIAL.pdf>>

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, CIDADANIA E TRABALHO DO MUNICÍPIO DE RANCHARIA. Pesquisa de Banco de Dados. Outubro 2011

SUGUIHIRO, Vera Lucia Tieko. **A AÇÃO INVESTIGATIVA NA PRÁTICA COTIDIANA DO ASSISTENTE SOCIAL**. Disponível em:<
http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v2n1_invest.htm>

VELOSO, Renato. **Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação**. In: CFESS. 19º CONFERÊNCIA MUNDIAL DE TRABAJO SOCIAL. 2008. Disponível em:<
<http://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/2499/1933>>