

As tecnologias da informação no cotidiano do CRAS

RESUMO

As tecnologias da informação são essenciais no cotidiano de trabalho dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). Este trabalho teve por objetivo analisar o uso das tecnologias da informação integradas aos processos de trabalho dos profissionais da política pública de assistência social neste contexto. Trata-se de pesquisa qualitativa descritiva com referencial teórico no campo dos estudos em Ciência, Tecnologia e Sociedade (CTS), em especial da Teoria Crítica da Tecnologia de Andrew Feenberg. Dado o alcance e a problemática do uso da tecnologia com populações em situação de vulnerabilidade, pode-se afirmar que a tecnologia facilita o trabalho no cotidiano do SUAS, no entanto, não abarca todas as singularidades que permeiam o contexto do sujeito e suas relações. Apesar de a Teoria Crítica democratizar as decisões sobre as tecnologias no contexto da assistência social, é preciso envolver os usuários dos serviços nas decisões técnicas que afetam a sua realidade cotidiana.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologias da informação. CRAS. Teoria Crítica da Tecnologia.

Bruna Ronconi de Nazareno
Universidade Tecnológica Federal
do Paraná, Curitiba, Brasil
brunazareno@gmail.com

Maria Sara de Lima Dias
Universidade Tecnológica Federal
do Paraná, Curitiba, Brasil
mariadias@professores.utfpr.edu.br

INTRODUÇÃO

As tecnologias são essenciais no cotidiano de trabalho dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). Este trabalho teve por objetivo analisar o uso das tecnologias da informação integradas aos processos de trabalho dos profissionais da política pública de assistência social que atuam neste contexto.

As práticas que constituem as políticas públicas e seus arranjos tornam-se um campo fértil para os estudos em Ciência, Tecnologia e Sociedade (CTS). A Teoria Crítica da Tecnologia proposta por Andrew Feenberg argumenta sobre a necessidade de democratização das decisões que tratam do desenvolvimento e uso das tecnologias, ao considerar que são atravessadas por interesses e relações humanas e sociais. Se hoje, a política pública de assistência social depende da organização e execução de tecnologias da informação é porque foi pensada e sistematizada dentro de um contexto histórico e cultural específico, em que grupos sociais se articularam para tal.

Os CRAS prestam serviços socioassistenciais de proteção social básica à população em situação de vulnerabilidade social. Além de todas as normativas técnicas que regulam as ações operacionalizadas pelos trabalhadores atuantes nestes equipamentos públicos, os sistemas informatizados, protocolos e registros utilizados permitem organizar os dados sobre as famílias, sobre as vulnerabilidades, bem como sobre os atendimentos e acompanhamentos realizados.

O trabalho desenvolvido nos serviços é norteado pela legislação da política pública de assistência social e atualmente depende do manejo de diferentes tecnologias e sistemas de informação, sendo que não há como pensar na organização dos serviços sem elas. Entre elas estão a Tecnologia do Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico), o Sistema Nacional de Informação do Sistema Único de Assistência Social (Rede SUAS), bem como prontuários eletrônicos e outros sistemas de gerenciamento de dados tanto da esfera federal, como estadual e municipal.

METODOLOGIA

Trata-se de pesquisa qualitativa descritiva com referencial teórico no campo dos estudos em Ciência, Tecnologia e Sociedade (CTS), em especial da Teoria Crítica da Tecnologia de Andrew Feenberg. Realizou-se revisão bibliográfica e articulou-se a teoria com a prática vivida no equipamento público CRAS a partir de experiências de trabalho de uma das autoras como psicóloga no campo da assistência social.

A emergência das novas tecnologias digitais da informação e da comunicação tem se tornado cada vez mais presentes no âmbito das políticas públicas brasileiras. A própria organização de uma política pública depende tecnicamente de legislações e normativas que sistematizam seus serviços e servem como base indispensável para sua execução.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) aprovada em 2004 inaugurou uma nova forma de pensar a atuação nesta política pública com um olhar para o território e com centralidade na família. O indivíduo não está isolado, mas possui relações de pertencimento no lugar onde vive e interage constantemente neste meio. Os seres humanos são sujeitos históricos e culturais e que transformam o meio, assim como são afetados pelo meio em uma relação dialética em que permeia a subjetividade individual e o social (González Rey, 2005). Como afirma Silvia Lane (2007, p.12) “o homem fala, pensa, aprende, ensina, transforma a natureza; o homem é cultura, o homem é história”.

No transformar e ser transformados na relação com a natureza, os sujeitos se utilizam da técnica. Para Milton Santos, “as técnicas são um conjunto de meios instrumentais e sociais, com os quais o homem realiza sua vida, produz e, ao mesmo tempo, cria espaço” (Santos, 2006, p. 16). Os territórios e o desenvolvimento técnico nestes contextos são marcados historicamente de maneira distinta, coexistindo subsistemas técnicos de diferentes épocas (Santos, 2006). Para compreender a lógica dos sistemas de informação na política pública de assistência social, é necessário situá-la dentro da sua emergência histórica no Brasil.

A vulnerabilidade é uma temática conceitual complexa, devido a heterogeneidade das condições e situações vividas, que ultrapassam o acesso à renda (Moser, 2024). Em um sistema capitalista que oprime e exclui sujeitos em razão de identidades marcadas por relações de gênero, classe e raça/etnia, faixa etária, sexualidade entre outras categorias, é preciso considerar os fatores que dificultam a saída das situações de risco e vulnerabilidade.

As famílias em situação de vulnerabilidade ainda vivenciam a exclusão e “muitas vezes responsabilizadas por sua condição e não conseguem se ver neste processo dialético como sujeitos de direitos” (Moser, 2024, p. 16). No entendimento da política pública de assistência social:

É necessário que a vulnerabilidade seja entendida como uma conjugação de fatores, envolvendo, via de regra, características do território, fragilidades ou carências das famílias, grupos ou indivíduos e deficiências da oferta e do acesso a políticas públicas (Brasil, 2013, p.7).

Ainda assim, como introduz o texto da PNAS, “muitos, às vezes e ainda, confundem a assistência social com clientelismo, assistencialismo, caridade ou ações pontuais, que nada têm a ver com políticas públicas e com o compromisso do Estado com a sociedade” (BRASIL, 2005, p.11). Amparada pela Constituição Federal Brasileira de 1988 (CFB) e pela Lei Orgânica de Assistência Social (BRASIL, 1988; 1993), a PNAS tem o propósito de garantir proteção social por meio de serviços continuados e que estes assegurem “segurança de sobrevivência (de

rendimento e de autonomia); de acolhida; de convívio ou vivência familiar” (BRASIL, 2005, p. 31).

Maria Luiza Mestriner (2011) explica que a relação entre Estado e sociedade no Brasil, sempre foi marcada pela transferência de responsabilidades, repasses financeiros e convênios, em “uma atitude ambígua e discriminada de acomodação de interesses econômicos, políticos, atravessa pelo clientelismo e fisiologismo” (Mestriner, 2011, p.21). A autora destaca que esta atitude reforçou a assistência social como uma área da benevolência, da filantropia e da benemerência, em ações pontuais e paliativas, o que difere da efetivação de direitos sociais.

Discutir a questão do trabalho e dos vínculos relacionais é fundamental quando no texto da CFB, o trabalho possui papel central na organização da sociedade brasileira, como enuncia o seu artigo 193: “a ordem social tem como base o primado do trabalho, e como objetivo o bem-estar e a justiça sociais” (Brasil, 1988, np.).

Ivanete Boschetti (2003, p. 46) argumenta que o texto da constituição distingue “aqueles que são ou não capazes de trabalhar”, retomando a diferença entre a assistência e trabalho que historicamente organiza as relações sociais na sociedade capitalista. A autora ao tratar desta distinção explica que ocorre uma tensão entre o trabalho que não é assegurado para todos, mesmo sendo reconhecido como um direito do cidadão brasileiro, e a assistência social, que é restrita a determinada população, o que gera iniquidades sociais (Boschetti, 2003).

O artigo 203 da CFB de 1988 explicita que “a assistência social será prestada a quem dela necessitar, independente de contribuição à seguridade social” (Brasil, 1988, np.). Na continuidade do mesmo artigo 203, seus objetivos são:

I – a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; II – o amparo às crianças e adolescentes carentes; III – a promoção da integração ao mercado de trabalho; IV – a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; V – a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção, ou de tê-la provida por sua família, conforme a lei dispuser; VI – redução da vulnerabilidade socioeconômica de famílias em situação de pobreza e extrema pobreza (Brasil, 1988, np.).

Em uma sociedade organizada em torno do trabalho no sistema capitalista, a assistência social sofreu resistências para ser vista como uma política pública em virtude de características historicamente presentes no país, como os interesses clientelistas de governantes, além de ser confundida com filantropia na miscelânea das relações entre público e privado (Boschetti, 2003).

Após a CFB de 1988, a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) em 1993 e a PNAS em 2004, seguiram-se documentos para orientar sobre: a organização dos serviços em níveis de proteção social, a composição das equipes mínimas para atuar nos equipamentos públicos de assistência social, implantação dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializada de Assistência Social (CREAS) nos municípios brasileiros, a organização do Sistema

Único de Assistência Social (SUAS), entre outros importantes instrumentos normativos (BRASIL, 2005; 2006; 2009).

O Estado possui papel essencial no enfrentamento e rompimento às circunstâncias geradoras da desproteção e exclusão social, ao considerar que as vivências individuais também são sociais e coletivas. A garantia de proteção social não ocorre sozinha, mas em conjunto e articulada a outras políticas públicas que devem assegurar educação, saúde, respeito à dignidade e a identidade, segurança alimentar, segurança pública, moradia ao cidadão brasileiro (BRASIL, 2004).

É com o sentido da historicidade e da objetividade de valores construídos na dinâmica das relações concretas, que o trabalho social se explicita preñado de possibilidades objetivas de interferir nos processos políticos e institucionais, na identificação de necessidades da população e no fortalecimento das formas inventivas de resistir diante da aparente impossibilidade (SILVEIRA, 2011, p.33).

A execução da política pública envolve um conjunto dinâmico e organizado de ações, (co)financiamento das três esferas, equipes, sistemas de informação, condições de trabalho que dependem dos gestores, suas gestões e de uma atuação crítica por parte dos profissionais que nela atuam. A política pública de assistência social tem na intersetorialidade, na descentralização e na territorialização aspectos importantes da sua organização. Isto contribui para superar a fragmentação desta política, definindo responsabilidades das três esferas de governo (Brasil, 2004).

A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) em 2009, foi fundamental para uniformizar os serviços continuados em todo o território nacional, na semelhança com o Sistema Único de Saúde. Isto facilitou o repasse de recursos e o controle social por parte dos conselhos de assistência social. São nestes processos mediados por tecnologias da informação que ocorrem os repasses de recursos de fundo a fundo entre os entes federados.

É de extrema valia pensarmos em projetos de médio e longo prazo, projetos que façam uso dos recentes avanços tecnológicos e que primem por práticas inclusivas, até mesmo como forma de se garantir que o governo (em especial na esfera municipal) retome sua legitimidade no que tange sua relação com os cidadãos. Este processo colaboraria, aos olhos da sociedade, para o fortalecimento dos enlaces entre os atores públicos e privados (Czajkowski Junior; Ceni, 2025, p.122).

Atualmente o controle social nos conselhos municipais, estaduais e federais de assistência social ocorre por meio de representantes governamentais e da representação de entidades não governamentais, da organização de usuários e de próprios trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). A participação da sociedade civil nos conselhos de controle social em todos os níveis (municípios, estados e governo federal), já estava prevista na CFB, sendo um importante aspecto do movimento da construção da política pública no país.

Nesse espaço público encontra-se uma disputa de propostas, embates, confrontos, negociação, articulação, sendo, portanto, fundamental o acesso a dados e informações que possibilitem uma participação qualificada da sociedade civil (Garcia, 2013, p. 75).

Um dos principais eixos que guiam a assistência social a partir da PNAS e normativas subsequentes é o que está atrelado à gestão da informação, monitoramento, avaliação e sistematização de resultados, para que as tecnologias da informação e comunicação sejam utilizadas de forma estratégica no tocante ao planejamento e execução desta política pública no país (Brasil, 2004; 2008). Assume-se uma lógica de utilização dos dados para aprimorar o desempenho da política e garantir que ela alcance e atenda os interesses da população usuária (Garcia, 2013).

A gestão do Sistema da Informação do SUAS é um dos desafios colocados pela PNAS/2004, pois revela uma nova lógica de concepção, planejamento e gestão da Política de Assistência Social. Desse modo, criaram-se processos organizacionais e tecnológicos inéditos, acreditando na possibilidade de conjugação entre tecnologia da informação e uma melhor gestão da política pública (Garcia, 2013, p. 77).

As Novas Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (NTDIC) no contexto da assistência social constituem os processos de trabalho para identificar as situações de vulnerabilidade no território, bem como garantem o acesso aos serviços socioassistenciais e benefícios sociais ofertados pelos CRAS, além de monitorar e realizar o controle dos recursos. Sistematizar em dados objetivos as realidades materiais tão complexas vividas pela população em vulnerabilidade, exige um exercício crítico da análise dos limites e possibilidades dessas tecnologias.

O campo CTS possibilita refletir sobre o uso destes sistemas na política pública, em especial pelas críticas ao positivismo científico. O campo CTS surgiu nas décadas de 1960 e 1970, a partir dos estudos em filosofia e sociologia da ciência e da tecnologia, interrogando os ideais de objetividade e neutralidade da ciência positivista (Lisingen et al, 2003).

Seis décadas após sua emergência, o campo CTS ainda se vê diante de desafios para articular suas três grandes áreas de concentração – pesquisa, educação e políticas públicas – e garantir a participação da sociedade nas tomadas de decisão, já que esta também demanda e oferta C&T (Formenton *et al*, 2021, p.244).

Os questionamentos realizados pelos estudiosos no campo CTS permitiram compreender como os interesses políticos e econômicos afetam o desenvolvimento científico e tecnológico nas sociedades, entretanto, foi necessário “um duro ataque a esses preceitos, que perduram, para que os estudos

críticos pudessem almejar uma consolidação na academia” (Savenhago; Pedro, 2021, p.228).

Para a Teoria Crítica da Tecnologia proposta por Andrew Feenberg é possível chegar a uma ética e novas sociabilidades na esfera tecnológica, que atendam os interesses da coletividade (Feenberg, 2015). Nas políticas sociais, onde os resultados devem atender a população, é imprescindível a análise crítica para as tecnologias utilizadas nos processos de trabalho.

As tecnologias e o desenvolvimento científico estão envoltos por disputas de poder (Savenhago; Pedro, 2021). Incorporar novas tecnologias sem incluir os cidadãos nos processos decisórios leva a uma homogeneização tecnológica que incapacita atender de forma satisfatória as demandas coletivas (Czajkowski Junior; Ceni, 2024). As tecnologias da informação vêm sendo utilizadas desde a regulamentação e implantação dos serviços socioassistenciais e sofrem mudanças no decurso do tempo, conforme os interesses políticos, econômicos e sociais envolvidos na sua construção e execução.

OS SISTEMAS DA INFORMAÇÃO NA POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

A Política Nacional de Assistência Social (Brasil, 2004) ressalta a importância de tecnologias da informação para o desenvolvimento da assistência social no país. Há duas décadas o acompanhamento da assistência social se dava de forma fragmentada, com informações isoladas e restritas aos seus locais de trabalho, o que resultava em dados precários. Situação que veio a se modificar com a criação do Ministério de Desenvolvimento Social (MDS) em 2003 e a construção contínua de sistemas informatizados integrados em contínua construção, em especial com a implantação da Rede SUAS.

A Rede SUAS é um sistema de informação resultante da integração de vários instrumentos de produção, recebimento, armazenamento e entrega de dados e informação com escopos diferenciados no arcabouço da gestão, no controle social e financiamento da política. (Tapajós, 2007, p.73).

Entre os sistemas informatizados que compõe a rede SUAS com objetivo de suporte à gestão da política de assistência social, estão o SUAS WEB (apresenta o plano de ação e o demonstrativo sintético físico/financeiro), GeoSUAS (sistema de georreferenciamento e geoprocessamento do SUAS), Info SUAS (sistema de informações de repasses de recursos), CadSUAS (Cadastro Nacional do Sistema Único de Assistência Social), SigSUAS (sistema de gestão do SUAS), SICNAS (sistema de informação do Conselho Nacional de Assistência Social), SISFAF (sistema de Transferência Fundo a Fundo), SIAORC (sistema de acompanhamento orçamentário do SUAS), SISCON (sistema de gestão de convênios) (Tapajós *et al*, 2007, p.96-97).

Na operacionalização desta rede de serviços, a utilização das Novas Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação faz parte do cotidiano profissional, sendo a ferramenta não só de acesso aos programas e benefícios

sociais, como também de comunicação entre as três esferas de governo, federal, estadual e municipal.

Portanto, diante do avanço contínuo e intenso da Internet e das demais NTDICs, até mesmo os gestores urbanos mais tradicionais (conservadores) e que, em muitos casos, ainda se mostravam refratários aos avanços tecnológicos, precisaram se adaptar, num curto espaço de tempo, às novas tendências tecnológicas e comportamentais observadas na sociedade contemporânea (Czajkowski Junior; Ceni, 2024, p.118).

A Teoria Crítica da Tecnologia destaca a relevância de intervenções democráticas na criação e formulação das tecnologias, as quais não podem ficar apenas sob a decisão dos especialistas e daqueles que detêm o poder econômico, mas devem ser compartilhadas com toda a sociedade que recebe seus efeitos (Feenberg, 2015). O autor explana que desde o início da sociedade industrial às tecnologias ficaram sob o controle não democrático daqueles que detinham o poder econômico, com objetivo de geração de lucro, enquanto os demais sofriam as consequências e os efeitos muitas vezes danosos das escolhas tecnológicas (Feenberg, 2010; 2015).

Nisto Feenberg (2010;2015) aponta que a tecnologia não é determinada, mas responde a interesses particulares. “A tecnologia não é ‘racional’ mas socialmente relativa, visto que o resultado de escolhas técnicas serve para sustentar a maneira de vida de um ou outro grupo social influente” (Kahlau; Schneider; Souza-Lima, 2019, p.197-198).

Ao considerar que o capitalismo se utiliza destes sistemas de informação para manutenção das desigualdades e relações de poder, conhecer como as tecnologias da informação estão sendo utilizadas pelo poder público para contribuir com a melhoria das condições de vida da população usuária da assistência social é essencial.

Pelo ponto de vista da Teoria Crítica da Tecnologia é possível pensar em inovações que realmente possam servir aos interesses não apenas de quem detém o poder econômico, mas que sirvam a um bem comum (Feenberg, 2010; 2015). No cenário da assistência social, a teoria crítica possibilita pensar em como as tecnologias da informação podem ser empregadas para atingir os objetivos de proteção social da política pública.

OS CRAS E AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

As normativas nacionais definem que os CRAS no âmbito da assistência social são responsáveis pela disponibilização de serviços de proteção social básica, preventivos e proativos, os quais têm objetivo prevenir situações de risco derivadas de “pobreza ausência de renda, acesso precário ou inexistente aos serviços públicos e ainda a fragilização de vínculos afetivos, seja por discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras” (Brasil, 2004, p.33).

Os CRAS teriam então um importante papel na identificação das fragilidades do território em que vivem as famílias ao pensar estratégias e intervenções que

possam proporcionar maior proteção social às famílias. Entre os serviços continuados e operacionalizados no CRAS destacam-se o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para pessoas idosas e com deficiência (Brasil, 2009).

Os benefícios, por outro lado, atendem as necessidades materiais e imediatas vividas pelas famílias, decorrentes de circunstâncias e contingências sociais que requerem respostas rápidas para assegurar a segurança e a sobrevivência (Brasil, 2018). No âmbito do SUAS, distinguem-se os benefícios eventuais de outros benefícios de transferência de renda, como o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Programa Bolsa Família (PBF).

Os benefícios eventuais, como cestas básicas, passagens, auxílio-natalidade, auxílio-funeral entre outros, caracterizam-se por seu caráter temporário, momentâneo atendem situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública e não substituem responsabilidades de competência de outras políticas públicas, como educação, saúde, habitação, entre outras (Brasil, 2018).

Neste contexto dos CRAS, o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, o CadÚnico como é usualmente chamado já vem sendo tratado como uma tecnologia no âmbito das políticas públicas sociais e mais especificamente na assistência social (Farias, 2016) e passou a fazer parte do vocabulário de milhões de brasileiros que por meio dele acessem, programas e benefícios socioassistenciais no país.

Esta tecnologia criada no ano de 2001 vem se modificando ao longo do tempo, mostra-se viva e em permanente construção, tornou-se a porta de entrada para diversos programas, sejam federais, estaduais ou municipais, impulsionando mudanças inclusive na organização das políticas sociais brasileiras (Farias; Dias, 2018).

Essencial na operacionalização de programas sociais e benefícios socioassistenciais e referência de acesso a programas sociais, tornou-se uma tecnologia independente de gestões de governo, para se tornar parte da organização da política pública de assistência social como um todo. “[...] toda a infraestrutura é construída sobre uma base instalada, elas não surgem como algo independente” (Farias, 2016, p.32).

Feenberg (2015) explana que o início da escolha de um sistema ou artefato vai refletir os interesses daqueles que estão envolvidos no seu processo de criação. Interesses vinculados a fatores econômicos, políticos, culturais. O autor complementa que : “diferentes grupos sociais podem achar que os dispositivos são basicamente semelhantes, de um ponto de vista técnico, mas, na realidade, podem ser muito diferentes e precisam de servir propósitos diferentes”. (Feenberg, 2015, p.98).

Além do mais, compila dados apresentando um retrato da realidade socioeconômica das famílias vulneráveis nas diferentes localidades do Brasil. O seu efeito principal na assistência social é o acesso aos demais programas sociais de todas as esferas do governo federal. Alguns dos programas sociais acessados pelo CadÚnico estão o PBF, o BPC, a Tarifa Social de Energia Elétrica e de Água, a Carteira da Pessoa Idosa, Programa Pé de Meia, Programa Minha Casa Minha Vida, entre outros (Brasil, 2024).

Atualmente, é composto de formulários e de um sistema informatizado (*software*) que permite o cruzamento de dados com outros sistemas informatizados nacionais, identificando os indivíduos e famílias a serem priorizados e beneficiados pelos programas sociais (Farias; Dias 2018). O cadastro inclui todos os indivíduos que residem em um mesmo domicílio, sendo que o responsável familiar pelo cadastro é preferencialmente a mulher conforme a legislação vigente.

Os dados contribuem no aprimoramento da política pública em todos os níveis, seja nacional, ou regionalizadas por estados e municípios ao fornecer informações na área social sobre as famílias, como renda, escolaridade, raça/etnia, número de crianças, adolescentes, famílias beneficiárias dos programas sociais, entre outras (Ipardes, 2012).

A teoria crítica da tecnologia permite um olhar mais apurado e menos determinista acerca dos efeitos do Cadúnico na assistência social. Longe de ser boa ou má, as tecnologias não são neutras e estão atravessadas pelo humano em todas as etapas de sua realização (Feenberg, 2010; 2015).

Mesmo que ela se organize com parâmetros bem estabelecidos em todo território nacional, o Cadúnico compõe uma série de intervenções humanas que se modificam conforme as particularidades locais, nos seus aspectos, culturais, territoriais, econômicos e políticos. A construção do Cadúnico e reformulação de programas sociais a ele vinculados passou por processos de ajustes e negociação (Farias; Dias, 2018).

O desenvolvimento e a utilização do Cadúnico pressupõem a possibilidade de planejar políticas públicas a partir de sistematização das suas informações. As tecnologias da informação facilitam o trabalho, mas podem engessar a atuação de gestores e trabalhadores, caso desconsidere que a sua estruturação depende da visão de mundo daqueles que a constroem e a operam. Na esfera municipal, utilizar dos avanços tecnológicos que viabilizem mecanismos inclusivos, nos planejamentos de médio e longo prazo contribuiria para a relação entre governo e sociedade (Czajkowsky; Ceni, 2024).

Ainda que estas ferramentas compilem e tragam importantes dados sobre a realidade, estes por si só não contemplam singularidades tão distintas, de uma realidade histórica e cultural como a que se vive no Brasil. Ao mesmo tempo, existem questões de gênero, raça social, que não são acessadas uma vez que permeia a visão de mundo do cadastrador que realiza a entrevista com os usuários (Lima, 2021).

Feenberg (2010) discorre que do ponto de vista instrumental, “a tecnologia é simplesmente uma ferramenta ou instrumento com que a espécie humana satisfaz suas necessidades”. (Feenberg, 2010, p. 58). A Teoria Crítica, no entanto, atribui valores e pressupõe a capacidade dos seres humanos em utilizá-las para o bem comum, sem reduzi-las ao seu uso meramente instrumental.

O problema não está na tecnologia como tal, senão no nosso fracasso até agora em inventar instituições apropriadas para exercer o controle humano da tecnologia. Poderíamos adequar a tecnologia, todavia, submetendo-a a um processo mais democrático no *design* e no desenvolvimento (FEENBERG, 2010, p. 61).

Assim, o uso do Cadúnico, seja pelos órgãos gestores de governo, bem como dos profissionais que a utilizam e dos usuários que nela estão cadastrados, requer refletir como ela vem sendo utilizada, na interpretação dos dados sobre famílias vulneráveis e nos interesses políticos que permeiam estes grupos sociais que nela estão envolvidos. As normas de operacionalização e os critérios bem definidos não comportam toda a complexidade das relações humanas que ali emergem.

De acordo com a teoria crítica, os valores incorporados à tecnologia são socialmente específicos e não são representados adequadamente por tais abstrações como a eficiência ou o controle. A tecnologia não molda apenas um, mas muitos possíveis modos de vida, cada um dos quais reflete escolhas distintas de objetivos e extensões diferentes da mediação tecnológica (Feenberg, 2010, p.62).

Embora o Cadúnico garanta o acesso da família aos programas sociais, foi necessário a estruturação de outros sistemas informatizados para facilitar o acompanhamento das ações. O Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SIGPBF) é uma ferramenta tecnológica fundamental para o acompanhamento das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (Brasil, 2017). No domínio do SIGPBF localiza-se outra ferramenta, o Sistema de Condicionalidades (SICON) do Programa Bolsa Família (PBF).

O PBF procura combater a fome e pobreza, com a transferência monetária de um valor mensal às famílias beneficiárias e articulação entre políticas públicas intersetoriais (Brasil, 2023). As condicionalidades dizem respeito ao compromisso dos responsáveis em garantir a frequência escolar e o acompanhamento em saúde de crianças, adolescentes e gestantes, desde que as famílias tenham acesso e condições para sua realização (Brasil, 2020). De outro modo, é responsabilidade do Estado garanti-las.

O Programa Bolsa Família (PBF), sob outro enfoque, com focalização em critérios de renda, é um programa de transferência de renda condicionada, que contempla compromissos assumidos pelas famílias, bem como do poder público em relação a elas (Brasil, 2023). Os programas de transferência de renda, focalizados em critérios de renda e linha de pobreza, se originaram no Brasil apenas na década de 1990. A concepção de pobreza é multidimensional e complexa, sendo:

[...] expressão direta das relações vigentes na sociedade, localizando a questão no âmbito das relações constitutivas de um padrão de desenvolvimento capitalista, extremamente desigual, em que convivem acumulação e miséria (Yazbek, 2005, p. 217).

O PBF está organizado em três importantes dimensões “i) transferência direta de renda; ii) condicionalidades nas áreas de saúde e educação; e iii) articulação com outras políticas públicas que ampliem as possibilidades de melhoria socioeconômica das famílias beneficiárias” (Bartholo; Passos; Fontoura, 2017, p.7). Quando ocorre o descumprimento das condicionalidades do PBF, as famílias

passam por fases a depender da situação. São elas, a advertência, o bloqueio, a suspensão e o cancelamento.

O SICON possibilita aos técnicos de nível superior e gestor do PBF a realização de recurso, diante da advertência, bloqueio e suspensão, conforme identificadas as vulnerabilidades que dificultam o acesso da família à escola e a Unidade Básica de Saúde, identificando a necessidade de acompanhamento ou não das famílias (Brasil, 2020). Ao mesmo tempo, a frequência escolar e o acompanhamento em saúde ficam sob a responsabilidade da intervenção dos profissionais da educação e saúde.

Andrew Feenberg (2015) manifesta que os projetos tecnológicos incorporam valores e que estes assumem uma linguagem tecnológica que com o passar do tempo “os especialistas esquecerão a política por trás desses projetos reformulados e, quando aparecerem novas exigências, irão defendê-los como um produto do conhecimento puro e objetivo da natureza!” (Feenberg, 2015, p.223).

O parecer técnico efetuado no sistema parte da escuta dos usuários pelos profissionais que atendem diretamente às famílias, sejam psicólogos ou assistentes sociais. “A política da assistência pode tomar diferentes formas dependendo da subjetividade do(a) profissional que atua no campo e de seu olhar sobre a constituição da subjetividade” (Moser, 2024, p.75). Os princípios éticos e as escolhas metodológicas de ambas categorias profissionais estão envolvidos no momento da utilização dos sistemas.

As tecnologias e seus aparatos são utilizadas como mediadoras do próprio processo de humanização, em que os sujeitos atuam na natureza através do seu trabalho em uma relação dialética e desse modo no desenvolvimento da subjetividade (Cortinhas, Dias, 2023). Os sistemas informatizados podem identificar vulnerabilidades e planejar estratégias para proteção social das famílias. Para o planejamento de ações que visem a autonomia dos sujeitos é fundamental criar uma avaliação técnica eficaz que forneça subsídios para a política pública de assistência social funcionar (Moser, 2024).

O manejo e a utilização das ferramentas pelos profissionais pode interferir na forma como são identificadas as vulnerabilidades. Entre os problemas no CadÚnico, por exemplo, o preenchimento, a digitalização, maneira de atualização e outras questões que geram inconsistências (Ipardes, 2012). Ao considerar a Teoria Crítica da Tecnologia se faz necessário o envolvimento não apenas de especialistas na área da tecnologia da informação, mas de todos aqueles que as utilizam na prática (Feenberg, 2015). Pesquisa recente realizada acerca da utilização de prontuário médico eletrônico deve oferecer vantagens úteis aos profissionais que atuam com estas ferramentas (Cunha, Zouain, 2023). Implementar ferramentas aos processos de trabalho desconhecendo a realidade de quem atua diretamente com elas é inviável. Ao realizar o planejamento de estratégias de adoção tecnológica nestes contextos, é fundamental considerar os elementos externos e as percepções dos indivíduos (Cunha, Zouain, 2023).

No contexto da saúde, a ascensão da digitalização está redimensionando não apenas a natureza da assistência médica, mas também os métodos pelos quais as pessoas acessam e interagem com os dispositivos conectados. A disseminação de tecnologias digitais na área da saúde está moldando uma transformação na relação

tradicional entre pacientes e profissionais de saúde, trazendo consigo um cenário de mudanças e desafios distintos (Cunha, Zouain, 2023, p.85)

Outro importante benefício, o BPC, é solicitado por meio do CadÚnico e de ferramentas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), o número de telefone 135 e o sistema informatizado disponível no site do governo federal. O BPC está previsto na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) e atende pessoas idosas e pessoas com deficiências, por meio de 1 (um) salário-mínimo mensal, desde que atendam aos critérios de renda e comprovem que tem condições de garantir a sua própria manutenção ou de tê-la provida por sua família (Brasil, 2011). Para o acesso ao benefício, o INSS realiza o cruzamento de dados com outros sistemas do governo federal para verificar a existência de acúmulo de renda de outros benefícios, bem como verificação do critério da renda da família (Brasil, 2024).

As tecnologias da informação têm sido utilizadas como ferramentas essenciais no processo de seleção das famílias para acesso a benefícios e programas sociais, mas isto não retira dos agentes públicos a responsabilidade de mediadores no processo e encaminhamentos para outros serviços quando os benefícios são negados ao cidadão dada a objetividade dos critérios de acesso. Como aponta Milton Santos (2006), o desenvolvimento técnico em cada território e contexto é marcado historicamente de maneira distinta.

Afirmar hoje que as tecnologias da informação podem exercer de forma justa, autônoma e objetiva a seleção das famílias é desconsiderar as singularidades e a complexidade das situações de vulnerabilidades vividas nos territórios. Se por um lado, é necessário avançar em termos de um passado de assistencialista, clientelista, como aponta Mestriner (2011) sobre a história da assistência social no país, por outro é preciso desmistificar a ideia de que a tecnologia é autônoma e neutra como apresenta teoria crítica de Feenberg (2010; 2015).

O Sistema de Informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SISC) destaca as situações prioritárias para inclusão, as quais possuem prioridade no cofinanciamento federal aos municípios conforme a resolução do Conselho Nacional de Assistência Social (Brasil, 2013). Neste é registrado o quantitativo de indivíduos que participam dos grupos de convivência realizados pelo CRAS ou em equipamentos a ele referenciados.

Entre estas situações estão: situação de isolamento, trabalho infantil, violências e negligência, situação de acolhimento, adolescente em cumprimento de medida socioeducativa, fora da escola, crianças em situação de rua, medida de proteção do Estatuto da Criança e do adolescente e pessoa com deficiência (CNAS, 2013). A definição sobre as prioridades do serviço não acontece de forma linear, movidas por um ou outro ator social, mas são fruto e o resultado de disputas, conflitos, interesses e de movimentos sociais, como é o caso das deliberações feitas pelos conselhos de assistência social por meio de suas resoluções. Os conselhos de controle social possuem esse importante papel, considerando se tratarem de instâncias paritárias, com a participação de representantes do governo, como da sociedade civil.

É claro que os problemas não são apenas tecnológicos. A democracia parece estar em má forma em todas as frentes, mas nunca ninguém apareceu com uma alternativa melhor. Se as pessoas são capazes de conceber e de perseguir os seus interesses intrínsecos, em paz e com satisfação, através do processo político, então inevitavelmente irão lidar com a questão da tecnologia a par de muitas outras questões pendentes hoje em dia (Feenberg, 2015, p. 134).

Feenberg (2010) argumenta sobre a necessidade de maior participação democrática da população na construção e na definição sobre os usos das tecnologias, que não podem ficar somente a cargo de especialistas ou daqueles que detém o poder, seja econômico ou político. O autor salienta que nenhuma tecnologia é autônoma ou isenta de valores, pois é utilizada e transformada pelos seres humanos, passando a fazer parte do que são hoje e do que lhes sucederá no futuro (Feenberg, 2010; 2015).

As tecnologias da informação tornam-se uma ferramenta indispensável de acompanhamento das famílias pelo estado. Se por um lado, intencionam garantir o acesso a direitos e serviços básicos, por outro podem ser utilizadas como forma de controle das populações mais pobres quando seus dados ficam sob a responsabilidade dos agentes públicos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o propósito de discutir em que circunstâncias as tecnologias da informação repercutem no cotidiano de trabalho dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) observa-se que facilitam os processos de trabalho dos profissionais da política pública de assistência social que atuam neste contexto. Ao revisar criticamente o uso das tecnologias de informação nesta política pública de assistência social, analisa-se que historicamente estas soluções tecnológicas dependem da organização do trabalho e da execução de tarefas e atividades sistematizadas dentro de um determinado contexto político e econômico.

Para além das tecnologias da informação terem uma importância estratégica no acompanhamento das famílias pelo estado. Dado o alcance das informações obtidas sobre grupos sociais específicos, se explicita uma dupla relação de que a política se articula para tanto dar conta das demandas da população vulnerável quanto para exercer o controle desta população.

Em uma realidade tão diversa como a brasileira, os aspectos contextuais das tecnologias dos programas sociais devem ser levados em conta por aqueles que operacionalizam os serviços. Longe do determinismo tecnológico, em que a tecnologia se gera sozinha, ela precisa estar em constante desenvolvimento para identificar as necessidades concretas da população em vulnerabilidade social. A utilização das tecnologias da informação está envolta pela subjetividade dos profissionais do CRAS que a utilizam.

Considerando a crítica que a teoria da tecnologia de Feenberg faz ao determinismo, à neutralidade e a objetividade tecnológica, tanto a construção

quanto o modo de utilização das tecnologias no contexto da política pública de assistência social influencia diretamente na execução dos serviços do CRAS e consequentemente os acessos aos serviços e benefícios socioassistenciais pela população.

Como instâncias deliberativas, os conselhos de controle social nas três esferas de governo podem ser importantes mecanismos para discussão da implantação dos sistemas informatizados no contexto dos CRAS e seus usos pelos órgãos públicos. Ao agregar trabalhadores e usuários do SUAS na sua composição, os espaços dos conselhos de controle social permitem deliberar acerca da utilização destas ferramentas tecnológicas para que seus propósitos efetivamente atendam às necessidades da população no que concerne ao enfrentamento das vulnerabilidades.

Em outras palavras, a teoria crítica da tecnologia nos permite compreender as tecnologias como construções sociais que podem gerar a produção do acesso a bens e serviços fundamentais. No entanto, as tecnologias voltadas para o desenvolvimento econômico e social devem considerar o papel dos trabalhadores e dos usuários nas decisões que envolvem a sua ação e participação cidadã, na geração de soluções tecnológicas adequadas e que atendam aos interesses desta população. É preciso requerer a participação cidadã para refletir não só em como a tecnologia vem sendo utilizada mas como os interesses políticos focalizam a problemática da assistência social no Brasil.

Information technologies in the daily life of CRAS

ABSTRACT

Information technologies are essential in the daily work of Social Assistance Reference Centers (CRAS). This work aimed to analyze the use of information technologies integrated into the work processes of public social assistance policy professionals in this context. This is descriptive qualitative research with theoretical references in the field of studies in Science, Technology and Society (STS), especially Andrew Feenberg's Critical Theory of Technology. Given the scope and problems of using technology with populations in vulnerable situations, it can be said that technology facilitates the daily work of SUAS, however, it does not encompass all the singularities that permeate the subject's context and their relationships. Although Critical Theory democratizes decisions about technologies in the context of social assistance, it is necessary to involve service users in technical decisions that affect their daily reality.

KEYWORDS: Information Technologies. CRAS. Critical Theory of Technology.

REFERÊNCIAS

- BARTHOLO, Leticia; PASSOS, Luana; FONTOURA, Natália. **Bolsa Família, Autonomia Feminina e Equidade de Gênero**. O que indicam as pesquisas nacionais? Instituto Econômico de Pesquisa Aplicada. Brasília; Rio de Janeiro: IPEA, 2017.
- BOSCHETTI, Ivanete. **Assistência Social no Brasil**: um Direito entre a Originalidade e o Conservadorismo. 2 ed. Brasília: UnB, 2003.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição**: República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.
- BRASIL. Lei 8.742, de 07 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 08 dez. 1993, Seção 1, p. 10859. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1993/lei-8742-7-dezembro-1993-363163-norma-pl.html> Acesso em: 12 ago. 2022.
- Brasil. Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social** (2004). Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005.
- BRASIL. Lei 12.435, de 6 de julho de 2011. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 07 jul. 2011. Seção 1, p. 4. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2011/lei-12435-6-julho-2011-610898-publicacaooriginal-133022-pl.html> Acesso em: 12 ago. 2022.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial**. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2013. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_Vigilancia.pdf Acesso em 22 fev. 2024.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas**. Ministério do Desenvolvimento Social. Secretaria Nacional de Assistência Social. Departamento de Proteção Social Básica. Brasília: MDS, 2017.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Benefícios Eventuais no SUAS**: orientações técnicas. Documento sob consulta pública. Ministério do Desenvolvimento Social. Secretaria Nacional de Assistência Social. Departamento de Proteção Social Básica. Brasília: MDS, 2018.
- BRASIL. Ministério da Cidadania. **Guia para acompanhamento das Condiionalidades do Programa Bolsa Família**. Secretaria Especial de Desenvolvimento Social. Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação. Brasília: SNRC, 2020.
- BRASIL. Lei 14.601, de 19 de junho de 2023. Lei do Programa Bolsa Família. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 23 jun. 2023. Seção 1, p. 13. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2023/lei-14601-19-junho-2023-794341-norma-pl.html> Acesso em: 12 out. 2024.
- BRASIL. **Emenda Constitucional nº 114, de 16 de dezembro de 2021**. Disponível https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc114.htm#:~:text=Emenda%20Constitucional%20n%C2%BA%20114&text=Altera%20a%20C

onstitui%C3%A7%C3%A3o%20Federal%20e,Munic%C3%ADpios%3B%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%Aancias. Acesso em 19 fev. 2024.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **Consulta de BPC que passará por revisão já estará disponível no MEU INSS**. Brasília, Instituto Nacional do Seguro Social, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/consulta-de-bpc-que-passara-por-revisao-ja-esta-disponivel-no-meu-inss> Acesso em 22 abr. 2025.

COELHO JUNIOR, Gilvan; LIMA, César Lúcio; TAPAJÓS, Luziele; BARRETO, Fernanda. Rede SUAS: O Sistema de Informação do SUAS. In: **Rede SUAS: Gestão e Sistema de Informação para o Sistema Único de Assistência Social**. Luziele Tapajós e Roberto Wagner da Silva Rodrigues (org). Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2007, p. 88-101.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **Resolução nº 01, de 21 de fevereiro de 2013**. Dispõe sobre o reordenamento do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, no âmbito do Sistema Único da Assistência Social – SUAS, pactua os critérios de partilha do cofinanciamento federal, metas de atendimento do público prioritário e, dá outras providências. Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/regulacao/visualizar.php?codigo=4188> Acesso em 08 out. 2024.

CORTINHAS, Maristela Sobral; Dias, Maria Sara de Lima. A intersecção entre a teoria da subjetividade e o campo da Ciência, Tecnologia e Sociedade. **Revista Tecnologia e Sociedade.**, Curitiba, v. 19, n. 58, out./dez., 2023. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/16462/9945> Acesso em 20 abr. 2025

CUNHA, Diego de Oliveira da.; ZOUAIN, Deborah. Fatores determinantes da adoção de sistemas de informação em saúde: um estudo sobre o prontuário médico eletrônico em Niterói. **Revista Tecnologia e Sociedade.**, Curitiba, v. 19, n. 58, p. 79-104, out./dez., 2023. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/15439> Acesso em 11 abr. 2025

CZAJKOWSKI JÚNIOR, Sérgio; CENI, Jéssica Cristina. Os desafios das novas tecnologias digitais da informação e comunicação nas smarcities: o binômio efetividade versus interesse coletivo. **Revista Tecnologia e Sociedade.**, Curitiba, v. 20, n. 61, p. 112-128, jul./set., 2024. Disponível em <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/17320> Acesso em 15 abr. 2025.

GARCIA, Ana Lucia da Silva. A implementação do sistema de informação e gestão do SUAS na Política de Assistência Social: reflexo nas práticas profissionais e na democratização das políticas públicas. **O Social em Questão**. Ano VII nº 30, 2013.

GONZÁLEZ REY, Fernando Luis. **Pesquisa Qualitativa e Subjetividade: Os processos de construção da informação**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

FARIAS, Luciana de. **O Cadastro Único: uma infraestrutura para programas sociais**. 2016. 170 p. Dissertação. (Mestrado em Política Científica e Tecnológica). Instituto de Geociências. Universidade Estadual de Campinas, São Paulo, 2016.

FARIAS, Luciana de; DIAS, Rafael de Brito. O Cadastro Único: a consolidação de uma infraestrutura para programas sociais. **Revista Teoria & Pesquisa**, v. 27, n. 1, 2018, p. 22-47.

FEENBERG, Andrew. O que é a filosofia da tecnologia? In: NEDER, R. (org) **A teoria crítica de Andrew Feenberg: racionalização democrática, poder e tecnologia**. Brasília: Observatório do Movimento pela Tecnologia Social da América Latina. CDS/UnB/ Capes, 2010. p. 51-65.

FEENBERG, Andrew. Tecnologia, Modernidade e Democracia. IN: **Center for Innovation, Technology and Public Policy** (IST, Lisboa), 2015. Disponível em https://www.sfu.ca/~andrewf/TECNOLOGIA_MODERNIDADE_DEMOCRACIA.pdf Acesso em 20 ago. 2024.

FORMENTON, Danilo. *et al.* Participação social em ciência e tecnologia: uma breve reflexão sob a perspectiva CTS. **Revista Tecnologia e Sociedade**. Curitiba, v. 17, n. 47, p. 234-249, abr./jun. 2021. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/10619>. Acesso em: 11 abr.2025

Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico (IPARDES). **Nota Técnica IparDES**. Índice de vulnerabilidade das Famílias Paranaenses: mensuração a partir do Cadastro Único para programas sociais. Curitiba/Paraná: IparDES, 2012.

KAHLAU, Camila A.; SCHNEIDER, Alessandra. Helena; SOUZA-LIMA, José Edmilson. Tecnologia Social como Alternativa ao Desenvolvimento: indagações sobre Ciência, Tecnologia e Sociedade. **Revista Tecnologia e Sociedade**, Curitiba, v. 15, n. 36, p. 190-213, abr./jun. 2019.

LANE, Silvia. T. M. A Psicologia Social e uma nova concepção do homem para a Psicologia. **Psicologia Social: o homem em movimento**. LANE, Silvia T.M.; CODO, Wanderley (org.). São Paulo: Brasiliense, 2007 (13ª edição).

LIMA, Paula Pompeu Fiuza. **Cadastro Único para Programas Sociais entre a solidariedade e a eficiência: do gabinete à linha de frente**. 2021. (Doutorado em Ciência Política). Universidade de Brasília, Brasília, 2021.

MOSER, Mariana Duarte de Lima. **Sentido de trabalho para mulheres em situação de vulnerabilidade social**. 2024. Dissertação (Mestrado em Tecnologia e Sociedade) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2024.

MESTRINER, Maria Luiza. **O Estado entre a filantropia e a assistência social**. 4 ed. São Paulo, Cortez, 2011.

SANTOS, Milton. **A Natureza do Espaço: Técnica e Tempo, Razão e Emoção** / Milton Santos. - 4. ed. 2. reimpr. - São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2006.

SAVENHAGO, Igor .J.S.; PEDRO, Wilson .J.A. Considerações sobre a construção social de tecnologia. **Revista Tecnologia e Sociedade**. Curitiba, v. 17, n. 47, p.219-233, abr./jun., 2021. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/12639>. Acesso em: 10 abr. 2025.

SILVEIRA, Jucimeri Isolda. Gestão do Trabalho: Concepção e significado para o SUAS. In: BRASIL, Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Gestão do Trabalho no âmbito do SUAS: Uma contribuição necessária**. Brasília, DF: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011, p. 9-38.

TAPAJÓS, Luziele. A Gestão da Informação em Assistência Social. In: **Rede SUAS: Gestão e Sistema de Informação para o Sistema Único de Assistência Social**. Luziele Tapajós e Roberto Wagner da Silva Rodrigues (org). Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2007, p.70-87.

YAZBEK, Maria Carmelita. A pobreza e as formas históricas de seu enfrentamento. **Revista Políticas Públicas**, v. 9, n. 1, p.217-228, jul./dez. 2005.

Recebido: 06/11/2024

Aprovado: 14/05/2025

DOI: 10.3895/rts.v21n64.19441

Como citar:

NAZARENO, Bruna Ronconi; DIAS, Maria Sara de Lima. As tecnologias da informação no cotidiano do CRAS.

Rev. Tecnol. Soc., Curitiba, v. 21, n. 64, p.219 - 238, abr./jun., 2025. Disponível em:

<https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/19441>

Acesso em: XXX.

Correspondência:

Direito autoral: Este artigo está licenciado sob os termos da Licença Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional.

