



ENTRE REGISTROS E REALIDADES:

as Tecnologias da Informação e Comunicação qualificando a produção de dados na
Assistência Social

Ana Flávia Merchan Ferraz Grizzo Iavarone

Assistente Social na Prefeitura Municipal de Bauru e doutoranda do Programa de
Pós-Graduação em Serviço Social da UNESP - Câmpus Franca/SP.

Sandra Mara Carvalho Rocha Thomazi

Assistente Social na Prefeitura Municipal de Bauru mestre pelo Programa de
Pós-Graduação em Ciências Sociais da UNESP - Câmpus Marília/SP.

Márcia Maria Cunha

Assistente Social na Prefeitura Municipal de Bauru e doutoranda do Programa de
Pós-Graduação em Serviço Social da UNESP - Câmpus Franca/SP.

Neide Aparecida de Souza Lehfeld

Professora do Programa de Pós-graduação em Serviço Social da Universidade
Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP-Franca/SP

Agnaldo de Sousa Barbosa

Professor Associado III do Departamento de Educação, Ciências Sociais e Políticas
Públicas da Universidade Estadual Paulista - UNESP/Câmpus de Franca. Docente
do Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Análise de Políticas Públicas e
do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. Professor colaborador do
Programa de Pós-Graduação em Direito.

RESUMO:

Este trabalho apresenta o processo de implantação de estratégias de padronização e informatização da coleta e análise de dados no setor de Vigilância Socioassistencial no município de Bauru, localizado no interior paulista. A experiência revela a importância do uso das TIC como ferramenta de gestão da informação, visando a qualificação da proteção social, a garantia e a defesa de direitos.

PALAVRAS-CHAVE: TIC; Vigilância Socioassistencial; Política de Assistência Social; Gestão da Informação.

ABSTRACT



This paper discusses implementing strategies for standardizing and computerizing data collection and analysis within the Social Assistance Monitoring sector in the city of Bauru, located São Paulo's interior region. The study highlights the critical role of ICT in information management, aiming to enhance social protection while ensuring and defending rights.

KEYWORDS: ICTs; Social Assistance Monitoring; Social Services Policy; Information Management.

INTRODUÇÃO

A produção e o uso qualificado da informação são elementos centrais para a efetivação da gestão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), sobretudo no que se refere ao planejamento, monitoramento e avaliação das ações e serviços ofertados nos territórios. Nesse contexto, a Vigilância Socioassistencial assume papel estratégico, quando incide a ela a atribuição de construção de diagnósticos sobre vulnerabilidades, riscos e capacidades locais para subsidiar a tomada de decisão e a formulação de políticas públicas mais eficazes.

As ações da política pública devem ultrapassar a prontidão socorrista da atenção eventual. Precisa responder, de forma racional e programática às demandas, tornando-se provedora de seguranças sociais (Sposati, 2007).

No município de Bauru/SP, a Vigilância Socioassistencial foi formalmente institucionalizada por meio da Lei nº 7.672, de 22 de dezembro de 2022, que estruturou o Sistema Único Municipal de Assistência Social. No entanto, ações voltadas à produção e análise de informações socioassistenciais já vinham sendo desenvolvidas anteriormente, ainda que de forma pontual e fragmentada. A intensificação das atividades do setor nos últimos anos evidenciou uma série de fragilidades relacionadas à ausência de padronização dos instrumentos de registro dos atendimentos e a deficiente integração entre os dados gerados pelas diferentes unidades e serviços da rede socioassistencial.

O problema central que motivou a presente pesquisa reside na identificação de instrumentais diversos, não articulados entre si e, muitas vezes, com informações insuficientes, que comprometia a utilização dos dados na gestão da política,



principalmente pela morosidade para acessá-los. Diante disso, emergiu a necessidade de criar mecanismos de padronização, sistematização e informatização dos registros realizados pelas equipes técnicas, a fim de qualificar a produção de informações e fortalecer a função da Vigilância no município.

Neste artigo, objetiva-se analisar o processo de construção colaborativa de um instrumento de Registro Informatizado de Atendimentos (RIA) no município de Bauru, delineando as estratégias adotadas para a superação da fragmentação dos dados e a essencial articulação intersetorial com unidades como: Seção de Benefícios Socioassistenciais, que é responsável pelo Cadastro Único (CAU), os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), o Centro de Atendimento à População em situação de rua (Centro POP) e a Tecnologia da Informação (TI) da prefeitura. Busca-se também, compreender como essa experiência contribuiu para a construção de um sistema unificado de informação na Assistência Social e para o aprimoramento da gestão territorial e da vigilância no SUAS.

TECENDO DADOS E TERRITÓRIOS: A INFORMATIZAÇÃO DO SUAS

A Vigilância Socioassistencial constitui uma das funções da Política de Assistência Social, sendo fundamental para subsidiar a gestão e os trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no planejamento, na organização e na oferta dos serviços. Desde a aprovação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) em 2004, já se apontava para a necessidade de desenvolver capacidades técnicas para identificar vulnerabilidades e riscos, bem como mapear as potencialidades dos territórios.

Entretanto, para sua materialização, os desafios para implementação efetiva dessa função ainda são significativos, desde a coleta e organização, até a análise, proteção e qualificação dos dados. Requer a estruturação da Gestão da Informação (GI), por meio da integração entre ferramentas tecnológicas, conforme previsto no art. 95 da Norma Operacional Básica (NOB/SUAS), sendo de responsabilidade dos Municípios e do Distrito Federal:

I - coletar, armazenar, processar, analisar e divulgar dados e informações municipais ou do Distrito Federal relativas ao SUAS; II - desenvolver, implantar e manter sistemas locais de informação; III - compatibilizar, em



parceria com Estados e/ou União, os sistemas locais de informação com a Rede SUAS; IV - alimentar e responsabilizar-se pela fidedignidade das informações inseridas nos sistemas estaduais e nacional de informações; V - propor a padronização e os protocolos locais de registro e trânsito da informação no âmbito do SUAS; VI - disseminar o conhecimento produzido pelo órgão gestor municipal e do Distrito Federal para os usuários, trabalhadores, conselheiros e entidades de assistência social; VII - produzir informações que subsidiem o monitoramento e a avaliação da rede socioassistencial e da qualidade dos serviços e benefícios prestados aos usuários (BRASIL, 2012, p.45).

A incorporação de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no SUAS tem avançado ao longo dos anos e sendo reconhecida como uma estratégia fundamental para qualificar e fortalecer a gestão pública. A Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI/MDS) já sinalizava, desde os primeiros cadernos de orientação à Rede SUAS, a importância da informatização como meio de garantir a efetividade das ações, a transparência na aplicação dos recursos e a integração das bases de dados.

Atualmente, o Departamento de Gestão da Informação (DGI) atua na identificação de demandas e solução de problemas relacionados a informação nos níveis estratégico e gerencial do MDS, como também, organiza, administra e desenvolve ferramentas informacionais como relatórios, tabuladores e geradores de gráficos e mapas (BRASIL, 2025).

Ao criar condições para efetivar a gestão da informação na Assistência Social, as instituições públicas podem alcançar maior domínio e conhecimento sobre suas ações. Esse processo é imprescindível a avançar na profissionalização dessa política e superar ações improvisadas tão marcantes nessa área, considerando que a produção de dados e informações de qualidade

“[...] deve resultar em serviços que atendam às necessidades dos cidadãos; conquistem a confiança pública e a credibilidade; aumentem a produtividade; e reduzam os custos da administração pública” (Miranda, 2010, p.100).

Partindo desses pressupostos teóricos e normativos sobre o papel dos municípios para o fortalecimento da gestão da informação e da vigilância socioassistencial, este estudo descreve a experiência da Política Municipal de Assistência Social de Bauru, estado de São Paulo, que vem avançando significativamente no desenvolvimento de suas ações a partir da qualificação do



processo de produção e uso de dados, através da incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) nos processos de trabalho.

Essa incorporação parte do pressuposto que o uso de ferramentas não pode se confundir com a finalidade do trabalho profissional e nem serem entendidas com um fim em si mesmas. Assim como outros instrumentais de trabalho, elas podem e devem contribuir para o alcance dos objetivos profissionais de assegurar direitos e acesso às/aos usuárias/os, e não servir apenas para o cumprimento burocrático de metas de produtividade pensadas pelas instituições, sem a participação ativa das/os profissionais (CFESS, 2020).

[...] O acesso à informação é apenas uma etapa do processo de aplicação do conhecimento na realidade, levando em conta que, para além das TIC, existe um indivíduo capaz de interpretar e criar significados a partir da leitura e releitura que faz das informações disponíveis pela sociedade (Silva; Ottonicar; Yafushi, 2017, p.606).

Relatórios recentes sobre inovação pública reforçam a importância desse movimento. A Escola Nacional de Administração Pública (ENAP, 2022) enfatiza que o uso de TIC no setor público brasileiro tem potencial transformador, sobretudo quando associado à escuta ativa dos usuários, à formação dos trabalhadores e à criação de soluções construídas de forma colaborativa.

A inovação pública pode ser potencializada através da transformação digital do Estado. O uso das TIC é essencial para a visão de futuro do governo (ENAP, 2022). As políticas públicas orientadas por dados e informações fidedignas e em tempo real, têm maior efetividade, alcance e relação com a realidade dos territórios.

Percebe-se que na Política de Assistência Social (PAS) a informação tem vários indicativos: ela pode qualificar o exercício do controle social, pode ser utilizada para o acesso aos direitos socioassistenciais, para o monitoramento das ações executadas, para a sistematização e produção de conhecimentos sobre a PAS e para conhecimento sobre a gestão da informação (Sgorlon; Torres; Figueiredo, 2022, p.174).

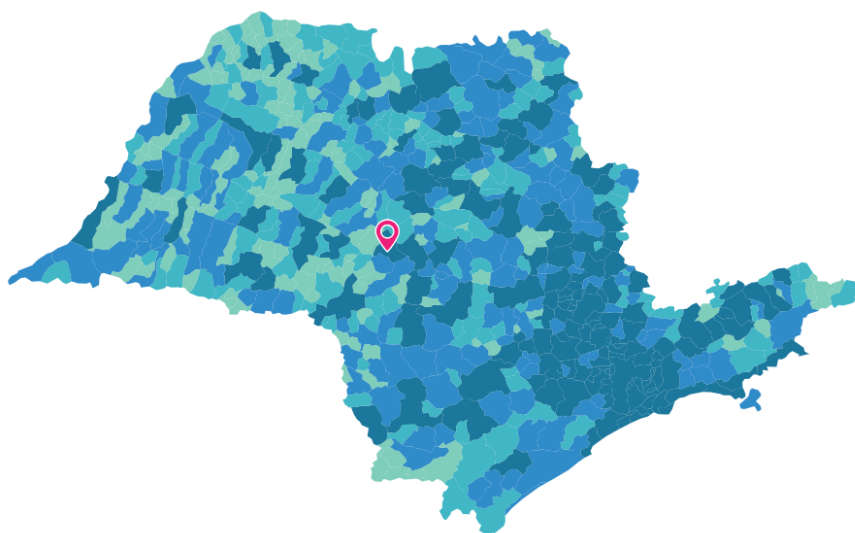
No SUAS, a vigilância socioassistencial atua na produção, organização, análise de dados e indicadores, com o objetivo de fortalecer a abordagem preventiva e proativa da política de Assistência social, promovendo intervenções mais qualificadas e fundamentadas na realidade social. Dessa forma, a vigilância socioassistencial, através do uso das TIC, contribui para o aprimoramento da gestão e a efetivação dos direitos socioassistenciais.



CARACTERIZAÇÃO DO MUNICÍPIO E DO ÓRGÃO GESTOR

O município de Bauru está localizado no interior do estado de São Paulo, possui uma área territorial de 667,684 km², é considerado de grande porte e de gestão plena do SUAS. Para fins de implementação das ações da Política de Assistência Social, e com base no princípio da territorialização, Bauru está dividida em 9 territórios, cada um deles referenciado por uma unidade do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS).

Figura 1 - Localização Bauru/SP



Fonte: IBGE, 2025

Segundo dados do Censo 2022 (IBGE, 2023), a população total do município é de 379.146 habitantes, sendo a estimativa mais recente de 391.740 pessoas (IBGE, 2024), densidade demográfica 567,85 habitantes por km², área 667,684 km² e IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) 0,801 (IBGE 2021).

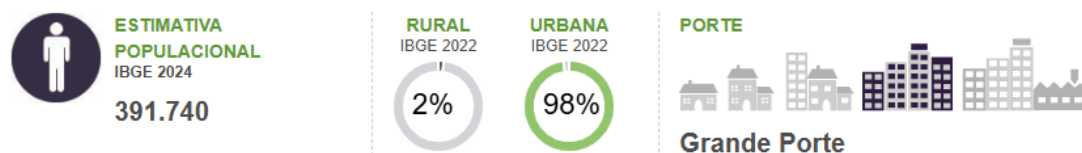
O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) foi elaborado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) como um indicador destinado a mensurar o nível de desenvolvimento humano em determinada região. Para isso, são analisadas três dimensões essenciais: a expectativa de vida, que evidencia as condições de saúde e a longevidade da população; a educação, que abrange o grau de escolaridade e a acessibilidade ao ensino; e a renda per capita, que reflete o



poder econômico e a média de rendimento dos habitantes. Portanto, Bauru com o IDH de 0,801 está em um patamar de "alto desenvolvimento humano", que o coloca em 20º lugar entre as cidades de São Paulo e em 37º entre os 5.570 municípios brasileiros.

Figura 2 - Informações Demográficas Bauru/SP

INFORMAÇÕES DEMOGRÁFICAS



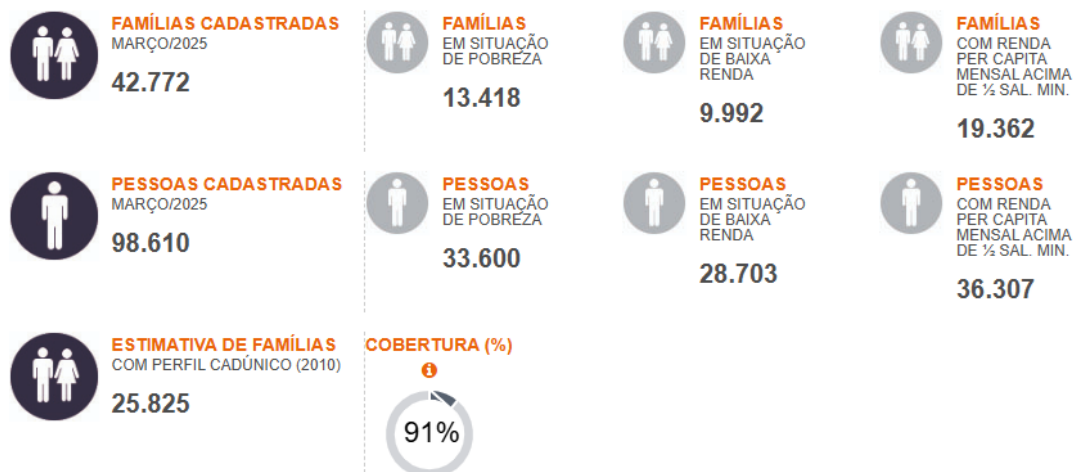
IBGE, Censo Demográfico - 2022

Fonte: Relatório de informações do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, 2025.

Atualmente, há 42.772 famílias inscritas no Cadastro Único do município, sendo que 7.843 pessoas recebem o Benefício de Prestação Continuada - BPC (8.004 pela fonte pagadora) e 14.965 estão inseridas no Programa Bolsa Família. A figura abaixo apresenta um panorama do Cadastro Único no município de Bauru no mês de março de 2025, destacando dados de famílias e pessoas cadastradas, além de indicadores de situação socioeconômica.

Figura 3 - Panorama Cadastro Único Bauru

CADASTRO ÚNICO ⓘ





Fonte: Relatório de informações do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social,
Família e Combate à Fome, 2025.

Analisando o panorama do Cadastro Único no município, observa-se que a cobertura de 91% indica um alto índice de inclusão das famílias elegíveis no cadastro, sendo: 42.772 famílias cadastradas e destas 25.825 famílias com perfil CadÚnico; que a maior parte das famílias cadastradas está em situação de vulnerabilidade econômica, sendo pobreza 13.418 famílias e baixa renda 9.992 famílias; e que há uma parcela significativa das famílias cadastradas com renda per capita acima de meio salário mínimo (19.362 famílias), o que reflete um público que busca outros benefícios sociais que exigem cadastro atualizado.

O órgão gestor da Política de Assistência Social no município de Bauru é a Secretaria Municipal de Assistência Social. Suas ações estão estruturadas por meio dos Departamentos de Proteção Social Básica e Especial, Divisão da Gestão do SUAS, Divisão de Administração e Expediente, Seção de Gestão Financeira e Orçamentária do SUAS, Assessoria Técnica aos Conselhos, Comissões e Comitês e Coordenadoria de Políticas para Mulheres. Desenvolve serviços e Programas de execução direta e indireta, totalizando 118 unidades de execução.

A Vigilância Socioassistencial integra a Divisão de Gestão do SUAS, especificamente na Seção de Gestão, Regulação, Vigilância Socioassistencial e Gestão do Trabalho. Embora formalizada em dezembro de 2022, as ações dessa área vêm sendo realizadas desde a instituição da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), em 2024.

Atualmente, não existe um setor exclusivo para a Vigilância Socioassistencial, o que faz com que os profissionais da Seção de Gestão, Regulação, Vigilância Socioassistencial e Gestão do Trabalho atuem de forma articulada, compartilhando responsabilidades e tarefas relacionadas a essa função estratégica da política de assistência social. Essa dinâmica exige um alto grau de organização e cooperação entre os membros da equipe, que precisam conciliar as atividades da vigilância com outras atribuições inerentes à gestão e regulação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

A equipe de referência da Vigilância Socioassistencial foi ampliada recentemente e mesmo com o avanço que agregou mais profissionais para o setor,



a quantidade e pluralidade das áreas do conhecimento ainda são insuficientes para a efetividade das ações.

PERCURSO METODOLÓGICO

Este trabalho apresenta um Relato de Experiência desenvolvido no âmbito da Vigilância Socioassistencial, com enfoque na implementação de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) como estratégias de qualificação da gestão da informação na política de assistência social.

Como o nome já sugere, o relato de experiência apresenta uma prática resultante do universo profissional e /ou acadêmico. Na sua elaboração, enquanto trabalho acadêmico, deve constar

“[...] além da descrição da experiência vivida ‘experiência próxima’, a sua valorização por meio do esforço acadêmico-científico explicativo, por meio da aplicação crítica-reflexiva com apoio teórico-metodológico ‘experiência distante’ (Mussi; Flores; Almeida, 2021).

Adotou-se a abordagem de natureza qualitativa, descritiva e exploratória, com base na observação participante e no acompanhamento direto das ações realizadas entre os anos de 2023 e 2024. A pesquisa qualitativa busca interpretar de forma ampla os aspectos presentes na complexidade dos fenômenos, fatos e processos a partir dos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes (Minayo, 2009). Os estudos descritivos se propõem a relatar fatos e fenômenos de determinada realidade (Triviños, 1987) e a abordagem exploratória busca maior familiaridade com o problema (Gil, 2007).

A observação participante é um método qualitativo criado pela antropologia em que o observador faz parte do cotidiano da realidade estudada e estabelece relação direta com os observados, sendo o campo de estudo o próprio ambiente de trabalho dos pesquisados, tornando-se, ambos, sujeitos da pesquisa (Serva; Jaime Júnior, 1995).

Também foi utilizado como metodologia a pesquisa bibliográfica, através de artigos e livros que discutem o tema, e documental, por meio da análise de normativas relacionadas à Vigilância Socioassistencial, registros técnicos, instrumentos de coleta de dados, atas de reuniões, relatórios de visitas técnicas e registros institucionais das articulações intersetoriais. O recorte temporal da



experiência foi atribuído devido a estruturação formal do SUAS no município, o que permitiu uma reorganização interna e o fortalecimento das ações.

O USO DAS TIC NA COLETA E SISTEMATIZAÇÃO DE DADOS NO SUAS

Em síntese, as etapas dessa experiência foram desenvolvidas de forma participativa e gradual.

Inicialmente, realizou-se um levantamento das dificuldades enfrentadas pelas equipes na coleta e sistematização dos dados. Em seguida, foram realizadas visitas técnicas aos CRAS, com foco na escuta qualificada das equipes de referência e na padronização da interpretação do RMA. A partir dessas demandas, foi construída coletivamente a primeira versão do Registro Informatizado de Atendimentos (RIA) e da Gestão do Trabalho (GDT), cuja aplicação-piloto ocorreu no CRAS Ferradura Mirim.

Ao longo dos meses seguintes, a equipe de vigilância socioassistencial juntamente com a Seção de benefícios socioassistenciais acompanhou a implementação do instrumental, avaliou seus impactos na organização das informações e ampliou a abrangência para as outras oito unidades de CRAS.

O RIA e a GDT são ferramentas online, gratuitas e compartilhadas, desenvolvidas com base em planilhas automatizadas que permitem a organização e o cruzamento de informações de forma dinâmica e acessível. Essas ferramentas possibilitam o registro padronizado de atendimentos individualizados e coletivos, encaminhamentos, listas de espera, participações em eventos, reuniões de equipe e conselhos, estudos de caso, audiências, bem como a produção de relatórios institucionais.

O RIA incorpora informações provenientes da base do Cadastro Único, permitindo a visualização integrada de dados essenciais, como a vinculação da família a programas de transferência de renda, a necessidade de atualização cadastral, entre outros elementos relevantes para os profissionais que o utilizam.

A implantação desses instrumentos viabilizou avanços significativos na qualificação da informação, na abrangência de informações que possibilitam uma leitura mais detalhada dos territórios e na gestão da política. Ao registrar os atendimentos realizados, o sistema processa automaticamente os dados e gera, em



tempo real, o preenchimento do Relatório Mensal de Atendimentos (RMA), painéis analíticos com indicadores territoriais e um banco de dados consolidado, permitindo extrações personalizadas conforme as necessidades da gestão e das equipes técnicas.

Apesar dos avanços significativos proporcionados pela implementação do RIA e da GDT na gestão municipal e nas unidades do CRAS, evidenciou-se a necessidade de desenvolver uma solução mais robusta, com funcionalidades expandidas e estrutura capaz de garantir manutenção contínua e integração mais ampla entre os serviços da política de assistência social.

Nesse contexto, paralelamente ao processo de implantação e acompanhamento do RIA e da GDT nas unidades, foi instituído um grupo de trabalho voltado à construção de um sistema municipal unificado, capaz de atender de forma integrada às demandas da gestão e dos diversos serviços socioassistenciais. Esse grupo é composto por representantes dos serviços de execução direta - CRAS, CREAS e Centro POP -, dois representantes da Seção de Benefícios Socioassistenciais, três da Vigilância Socioassistencial e um profissional da equipe de Tecnologia da Informação (TI) da Prefeitura.

No decorrer do ano de 2024, foram realizadas reuniões semanais para alinhamento de demandas e possibilidades, definição de prioridades e mapeamento detalhado dos sistemas, relatórios e instrumentos atualmente utilizados pelos diferentes setores da assistência social, com vistas à construção de uma base técnica sólida para o desenvolvimento de um sistema unificado, que está em desenvolvimento.

A transformação das formas de coleta de dados, com a adoção de TIC, associada à escuta das equipes e à construção intersetorial de soluções, qualificou o planejamento e a tomada de decisões no âmbito do SUAS municipal.

Entre os principais impactos, destacam-se:

- A padronização na coleta e registro dos dados;
- Automatização dos dados;
- Possibilidade de acesso compartilhado aos dados em tempo real;
- A organização de um banco de dados robusto e dinâmico;
- A possibilidade de aplicar filtros e gerar relatórios customizados conforme as necessidades da gestão;
- Redução do tempo em processos administrativos;



- Mais tempo para atendimento humanizado.

Além disso, nas visitas realizadas aos CRAS para a implantação do RIA e GDT, foram verificadas questões estruturais importantes que impactam no atendimento aos usuários que gerou a elaboração de encaminhamentos internos à gestão.

A experiência bem-sucedida do RIA impulsionou um projeto mais amplo: a construção de um sistema virtual unificado para a Política de Assistência Social. Este sistema, em parceria com o setor de TI, visa integrar todas as informações necessárias para o Cadastro Único, os sistemas federais, o prontuário eletrônico e os relatórios diversos da gestão local.

A experiência descrita revela como as TIC podem ser potentes instrumentos de gestão da assistência social. Mais do que ferramentas tecnológicas, os instrumentais desenvolvidos somente alcançaram seus objetivos devido ao processo coletivo e intersetorial de construção, que envolveu os diversos sujeitos do SUAS. Além disso, esse processo poderá contribuir com a produção de conhecimento visando qualificar o repertório de saberes e, conseqüentemente, ampliar o alcance da política de Assistência Social (Tapajós, 2007).

A escuta qualificada das equipes e a compreensão das dinâmicas territoriais foram fundamentais para o sucesso da iniciativa. Por outro lado, a experiência também mostra que a inovação na gestão pública exige formação contínua, apoio institucional e investimento em infraestrutura.

O setor da vigilância socioassistencial não produz conhecimento da realidade por si só, mas este é resultado do processo de trabalho das equipes, o que requer tempo, intencionalidade, compreensão dos objetivos e clareza sobre a finalidade dos registros. Tal processo é responsabilidade de todos os trabalhadores do SUAS e exige, principalmente, dos assistentes sociais - responsáveis por mediar esse trabalho em Bauru - uma postura atenta e reflexiva frente ao avanço tecnológico e às novas formas sistematizar o trabalho. Essas transformações requerem profissionais não apenas capacitados, mas também críticos, pois o uso das TIC no exercício profissional deve ser orientado pela busca das legítimas necessidades da população, tendo em vista que:

O que garante a especificidade do trabalho profissional de assistentes sociais não é a ferramenta ou o instrumento que se utiliza



no cotidiano. Mas a capacidade de produção de respostas profissionais qualificadas, que considerem, a partir de um conhecimento produzido, as determinações que incidem nas relações sociais e se apresentam na realidade vivida por diversos grupos nos diversos serviços em que há a presença do Serviço Social [...] (CFESS, 2020, p.6).

A utilização das TIC no Serviço Social deve, portanto, ser alinhada com a promoção dos direitos e com a efetiva melhoria das condições de vida dos indivíduos atendidos (Santos; Serpa, 2024, p. 104).

Constata-se que as ações da Vigilância Socioassistencial são fundamentais. Além de viabilizar a identificação das vulnerabilidades, riscos e violações de direitos nos territórios, ela possui uma função estratégica que contribui para que a política pública responda às demandas de forma programática e racional, com qualidade, provendo as seguranças afiançadas e ultrapassando a prontidão socorrista de atenção eventual (Sposati, 2007). Sobretudo, porque a informação e o conhecimento aprofundado dos dados são insumos elementares para o aprimoramento e a inovação das políticas públicas, mesmo não sendo autossuficientes, são indispensáveis (Januzzi, 2012) diante da complexidade da conjuntura política, econômica e social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência da implantação do RIA, da GDT e da construção de um sistema unificado para a Assistência Social demonstra que é possível qualificar a vigilância socioassistencial a partir do uso das TIC. Trata-se de um movimento que visa o fortalecimento da política pública de qualidade, com ações que consideram a realidade concreta de seus usuários e dos territórios que eles vivem. Para além de um instrumento tecnológico, o RIA representa uma mudança de cultura na forma de produzir e utilizar informações na Assistência Social, reafirmando o compromisso com a proteção social, com a garantia e a defesa de direitos.

Diante disso, é essencial reconhecer o potencial das TIC na qualificação da Vigilância Socioassistencial. No entanto, para que essa modernização seja efetiva, é fundamental que seu processo de implementação esteja alicerçado na participação ativa dos trabalhadores do SUAS e na articulação entre diferentes saberes, considerando tanto os conhecimentos técnico-científicos quanto as experiências



concretas dos profissionais que atuam diretamente no atendimento às populações em situação de vulnerabilidade e risco social.

Mais do que uma ferramenta tecnológica, o RIA representa uma transformação estrutural e cultural na forma de produzir, organizar e utilizar informações dentro da política de Assistência Social. Sua adoção permite maior integração entre os serviços, programas e concessão de benefícios, evitando a fragmentação dos dados e proporcionando uma leitura mais ampla das dinâmicas sociais que impactam a vida dos usuários. Essa mudança possibilita um aprimoramento das estratégias de acompanhamento das famílias e indivíduos, promovendo uma atuação mais eficaz e preventiva.

Além disso, a implementação dessas tecnologias não deve ser vista apenas como uma modernização burocrática, mas como uma estratégia para garantir maior transparência na gestão pública e fortalecer os princípios democráticos que regem o SUAS. O uso adequado das TIC facilita a tomada de decisões baseadas em demandas e evidências, amplia a capacidade de monitoramento e avaliação dos serviços, programas e benefícios e promove maior integração entre os gestores, trabalhadores do SUAS e reais necessidades da população usuária.

Portanto, a experiência do RIA demonstra que o uso das TIC pode contribuir significativamente para o aprimoramento da vigilância socioassistencial e da gestão da informação no SUAS, desde que sua implementação seja conduzida de forma participativa e dialógica, garantindo que o conhecimento produzido não apenas qualifique o trabalho dos profissionais, mas também potencialize a efetivação da proteção social, da garantia e da defesa de direitos dos cidadãos atendidos.

REFERÊNCIAS

BAURU, **Lei nº 6.672, de 27 de dezembro de 2022** - Dispõe sobre o Sistema Único de Assistência Social do Município de Bauru e dá outras providências. Acesso em: 20 mar. 2025. Disponível em: https://www2.bauru.sp.gov.br/arquivos/sist_diariooficial/2022/12/do_20221231_3642.pdf.

BRASIL. **Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS**. Lei n. 8.742, de 07 de dezembro de 1993, ALTERADA PELA Lei 12.435 de 06 de julho de 2011.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial** - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Disponível em:



http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_Vigilancia.pdf . Acesso em: 23 mar. de 2025.

_____. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único (Sagicad)**. Brasília: 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/mds/pt-br/servicos/sagi/secretaria-de-avaliacao-e-gestao-da-informacao-sagi-1>. Acesso em 10 mar. 2025.

_____. Resolução CNAS n° 33, de 12 de dezembro de 2012. **Aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único da Assistência Social – NOB/SUAS**. Brasília, 13 jan. 2013. 41 p.

_____. Resolução CNAS n° 145, de 15 de outubro de 2004. **Aprova a Política Nacional de Assistência Social – PNAS**. Brasília, 28 out. 2004. 67 p.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social. **Teletrabalho e teleperícia**: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia. Brasília, DF: CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br>. Acesso em: 20. mar. 2025.

ENAP. **Caminhos da inovação no setor público** / Bruna Santos, organizadora; [autores] Bruno Martins Rizardi [et al]. Brasília: Enap, 2022. 392 p. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/7420/1/caminhos_da_inovacao_no_setor_publico.pdf. Acesso em 10 mar. 2025.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007. IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Brasileiro de 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/> . Acesso em: 23 mar. 2025.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MIRANDA, S. V. A gestão da informação e a modelagem de processos. **Revista do Serviço Público**, v. 61, n. 1, p. 97-112, 2010. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/39>. Acesso em: 24 mar. 2025.

MUSSI, R. F. F.; FLORES, F. F.; ALMEIDA, C. B. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Práxis Educacional**. vol.17 no.48 Vitória da Conquista out./dez 202. Disponível em: http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2178-26792021000500060. Acesso em: 10 mar. 2025.

SERVA, M; JAIME JÚNIOR, P. Observação participante e pesquisa em administração: uma postura antropológica. **RAE- Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 3, p. 64-79, 1995.

SILVA, R. C. da; OTTONICAR, S. L. C.; YAFUSHI, C. A. P. A Competência em Informação e Midiática Voltada à Cidadania: o uso da informação governamental para a participação na democracia. **Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da**



Informação, Campinas, v. 15, n. 3, p. 604-628, set./dez. 2017. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8649535/pdf>. Acesso em: 20 mar. 2025.

SILVA DOS SANTOS, M. E.; SERPA, M. A. Tecnologia da Informação e Comunicação e Serviço Social: apontamentos para o debate. **Temporalis**, v. 24, n. 48, p. 95–110, 2024. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46139>. Acesso em: 24 mar. 2025.

SPOSATI, A. Assistência Social: de ação individual a direito social. **Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC** n. 10, v. 10, p. 435–458, jul. 2007.

TAPAJÓS, L. A gestão da informação em Assistência Social. In: MDS. Rede SUAS: **Gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social**. Brasília, 2007.

SGORLON, C.T.S.; TORRES, M.M.; FIGUEIREDO, K.A. As TIC como estratégias no trabalho de assistentes sociais na PAS. **Sociedade em Debate**, v. 28, n. 3, p. 165-187, 2022. Disponível em: <https://revistas.ucpel.edu.br/rsd/article/view/3120>. Acesso em: 31 mar. 2025.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.