

O valor da informação como estratégia de intervenção nas políticas sociais¹

Luziele Tapajós

O propósito deste artigo é examinar a perspectiva e a importância de um tipo específico de informação, convencionada aqui neste artigo como informação socialmente válida, compreendida como informação qualificada para utilização no campo das políticas sociais, na perspectiva de alternar-se, ao lado de outras medidas, como estratégia de conhecimento, intervenção, tomada de decisão, atuação de gestores e trabalhadores, controle social e defesa dos direitos sociais. Esse exame parte da perspectiva da análise de uma assistente social, docente e pesquisadora no campo das políticas públicas, de cunho social.

Os marcos que parametram as ideias aqui desenvolvidas estão fincados no reconhecimento de que, nunca como na atual conjuntura, a informação exerceu papel tão presente e substancial, a tornar-se uma espécie de agente político de expressão, na medida em que ora é recurso ora é estratégia e, na maior parte das vezes, um vigoroso exercício ou para o incremento de convicções ou na direção da diminuição de incertezas, como costumam afirmar os teóricos da teoria da informação. Os argumentos que seguem vêm sendo construídos desde a pesquisa de doutoramento e no processo, ainda em curso, de pesquisa de pós doutoramento.

No doutoramento, o interesse da pesquisa esteve centrado em investigar (e decifrar) os aportes tecnológicos referentes à construção de sistemas informáticos de operação e de informação da área da Seguridade Social no Brasil, verificando como e se estes expressavam algum grau de investimento na democratização do acesso, facultavam alternativas ao exercício do controle social e possibilitavam diferenciados níveis de resolutividades de políticas públicas.

No processo de pós doutoramento, o propósito é a revisão das ideias e argumentos contidos na tese intitulada “Informação e políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realizações dos direitos sociais” e, para além, investigar os novos cenários que estão a potencializar o uso dos aportes tecnológicos para além da perspectiva da democratização das políticas e do controle social. Trata-se de examinar, no estudo ainda em curso,

¹ Trabalho apresentado para debate. Atividade de PosDoutoramento. PucSP, SP. 2019

as possibilidades abertas com a aplicação concreta das tecnologias da informação e comunicação na área específica das políticas sociais referentes à ação de gestão e intervenção profissional bem como o alcance do conceito e do uso da informação neste âmbito.

É necessário ponderar o entendimento que as potencialidades/possibilidades as alterações em curso não somente possuem laços diretos com as formas de produção e reprodução do capital, mas que são elementos constitutivos destas próprias formas em processo.

Neste sentido, é preciso dedicar-se a uma percepção mais aprimorada e estimulada em torno das novas configurações e repercussões deste universo da informação, ampliado em importância e potencialidade, o que não é objetivo central desse artigo. É importante, entretanto, reconhecer que a informação se traduz em instrumento tanto imprescindível quanto eficaz, quando o tema é o conhecimento e a compreensão do contemporâneo, de seus fatos e acontecimentos peculiares. No caso do conhecimento e ação no campo das políticas sociais, tal argumento desborda de sentido.

Não é rara a aposta, e até a admissão (polêmica inclusive), de que se vive hoje na designada sociedade, era da informação ou sociedade de ou em rede, cujo escopo parece ser produzir novos conhecimentos e padrões de comportamento numa escala incessante, a partir de um novo tipo de aproximação com dados de várias naturezas (que se transmutam em informação e podem se realizar em conhecimento).

As tecnologias da informação e comunicação já são compreendidas como ferramentas indispensáveis para a produção de riqueza e de poder por meio do que CASTELLS (1999) denominou de *códigos culturais alternativos*. Este argumento abriu a possibilidade para conceber a ideia de uma espécie de informação fértil, socialmente válida para reverter (ou contornar) a fragmentação e os perigos incrustados na chamada sociedade em rede².

O fato exposto na variedade de estudos é que novos estatutos e novos *approachs* parecem (re)determinar e amplificar o sentido habitual de se compreender, elaborar e tratar a informação.

A despeito do pronunciado a este assunto -a informação-, e sua decorrente utilização na dimensão em que hoje pode ser abordada, resulta de uma coletânea de convergências e

² Não são raras as denominações para definir ou adjetivar a conjuntura de alterações ou avanços da ciência e suas repercussões sociais: Algumas dessas denominações clássicas estão presentes nos estudos de Schaff, Chesneaux, Bell, Touraine, Castells, Lojkine, Levy, Dreifuss, entre vários outros: era da informação, sociedade da informação, revolução digital, sociedade em redes, sociedade informática, sociedade informacional, sociedade do conhecimento, sociedade pós-industrial, dentre várias.

inovações tecnológicas importantes associadas a um contínuo desenvolvimento técnico-científico. Esse é, obviamente, um despretensioso enunciado. Destarte, não há como não reconhecer a sinergia entre os novos alcances da ciência em áreas como a computação, informática e a aumentada capacidade de comunicação que caracterizam o processo de crescimento exponencial e novas configurações da informação (em suas múltiplas variações) na esfera dessas tecnologias desvelam um caminho de possibilidades. Estes alcances vêm sistematicamente duplicando-se a intervalos cada vez mais breves, nos últimos anos.

Neste contexto, de forte cariz técnico e efeitos socioculturais e político-econômicos, os novos métodos de manipulação da informação e de provimento da comunicação permitem um novo grau e uma nova qualidade de cooperação que podem ser desenvolvidos entre as instituições, profissionais e entre parceiros. Nesta troca, o que se compreendia basicamente como distância, volume, condições e possibilidades de interação e colaboração (seja no que se refere à produção, seja no que se refere a serviços e comportamentos) são progressivamente rendidos, estabelecendo novos paradigmas de trabalho e criação, novas possibilidades de conhecimento e, evidentemente novos desafios a serem transpostos na direção do que Castells (2003) anuncia como sociedade em rede.

Para aprofundar o objetivo deste artigo, alguns conceitos-chave são tangenciados para melhor entendimento das ideias aqui levantadas, bem como foram elencados alguns argumentos acerca da importância da informação, como estratégia política e técnica na compreensão e enfrentamento das expressões das questões sociais. Por fim, destaca-se a diferença do passado-recente e do presente-futuro que o incremento tecnológico traz ao campo das políticas públicas, não apenas no que se refere as condições de volume, captação, armazenamento e tratamento e disseminação da informação, mas de que maneira esta mudança pode alterar de modo qualitativo a informação disponível na área.

INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

A produção da informação é efetuada por meio de práticas bem determinadas e se sustenta em uma metodologia de transformação guiada por uma racionalidade técnica que lhe é peculiar. Simboliza ações cotejadas à reunião, seleção, codificação, classificação, produção, armazenamento, distribuição e transferência de informação, implicando em um processamento objetivo, nunca antes experimentado. Esta variação é de tal modo importante, que representa uma verdadeira clivagem no que respeita ao *status* tecnológico destas

atividades, e vem fazendo com que ocorram mudanças na relação da informação com seu usuário (o uso que dela se faz), com seus intermediários (o meio e o fluxo através do qual ela se propaga) e com a pesquisa em ciência da informação (a convergência com outras ciências).

Depreende-se, dentre os muitos conceitos, a ideia que informação pode ser compreendida como um conjunto de dados interpretados, percebida e utilizada de diversas formas, com ou sem o apoio de tecnologias: em papel; organizada e armazenada por meio eletrônico localmente, em grandes lotes, organizadas em ‘nuvem’, arquivos físicos ou digitais; transmitida pelos novos meios de comunicação ou fisicamente; decodificada em algoritmos, números, filmes, *streaming*, imagens, sons, falada; manipulada, armazenada, interpretada por humanos ou máquinas, transmitida, armazenada ou excluída.

Alguns artefatos contribuíram e contribuem de forma expressiva para este ciclo de intensa utilização da informação. O mais notável deles são os processadores e suas interfaces e seus dispositivos (computadores, supercomputadores, *smartphones*, *tablets*, etc.) que permitem armazenar (forma e método), classificar (combinação e comparação), exibir e transmitir (meio) dados e informação acuradamente e com uma velocidade inédita.

O processamento digital modifica a visão própria da natureza da informação: é possível apreendê-la como algo que pode ser coletado, manipulado, trocado e processado através do conjunto de dados, manipulado através de equações matemáticas, fórmulas, gráficos, infográficos e mais. É importante notar que a informação sempre esteve disponível em meios físicos, como livros, fotografias ou pinturas, como aponta CASTELLS (2005). Hoje, estes meios físicos se atualizam cada vez mais em simulações baseadas em computador e surpreendem com a capacidade de processamento, tanto no que toca ao armazenamento, a classificação e a transmissão de dados e informação.

Em mais alguns termos angariados da enorme diversidade de textos que procuram dar conta deste conceito, informação pode ser entendida, assim, como o efeito da organização, modificação e/ou análise de dados, ou seja, do tratamento de um conjunto de dados de forma a produzir significado. Neste sentido, aparece a importância dos dados, que são compreendidos como as evidências básicas da informação, aqueles aspectos do fato ou fenômeno que, ao ser abordado, pôde ser captado e registrado por quem o conhece. Os dados são geralmente reconhecidos como observações consideradas diretas, ou seja, com relativamente pouca elaboração ou tratamento. Existe uma distinção entre dado e informação, apontado por estudiosos da área. Em ligeiras e resumidas linhas, dado é o

encadeamento de símbolos, um ente totalmente ordenado (sintático), que não incorpora semântica como na informação. Dados podem ser representados com sons, imagens, textos, números e estruturas. Informação é, estruturalmente, o resultado de um conjunto lógico de dados. Os dados, por si só, geralmente não significam muito, e como são e podem ser quantificados ou quantificáveis, devem ser processados (processamento de dados), alterando, de acordo com o caráter de sua utilização, por uma específica sequência de cálculos, análises lógicas, análises e/ou interpretações subjetivas, a fim de gerar a informação, seja simbólica, seja representativa.

Pondera-se assim que as potencialidades tecnológicas atuais aplicadas à informação são elementos fundamentais para a ocorrência de uma fórmula muito comentada nos estudos sobre a área: trata-se de uma sequência central que é a variação de dados em informação, e de sua transformação em conhecimento o que gera habilidades e até competências novas aos profissionais do campo social, como o Serviço Social, mas não só.

A expressiva potencialidade de tal variação do binômio informação & comunicação ao trinômio dado-informação/comunicação-conhecimento é referida, por diversos autores, como pilar de uma singular 'revolução'. As particularidades deste processo estão continuamente a prover senhas para a inferência de que estamos imersos num inédito e frenético movimento de inovação tecnológica em muitos campos da vida humana processada a acontecer plenamente na sociedade, identificada por alguns como 'informacional', tipificadora da atual 'era do conhecimento', entre inúmeras outras designações atribuídas a essa importante interconexão digital. Muita diversidade e contrapontos existem nestas designações, produtos de compreensões diferenciadas, mas não se pode contestar que algum fragor desta presumida 'era revolucionária' podem ser de fácil identificação e fazem parte da forma cotidiana de viver. O debate sobre tais temas oscila geralmente ou no sentido de reconhecer ou negar esse movimento como revolucionário, ou ainda, numa perspectiva menos dualista e simplista, detém-se a relativizá-lo, o que tem sido comum na área de intervenção das políticas públicas e no reconhecimento como tema de estudo no âmbito da academia.

Liminarmente, o que não se permite mais é desconhecer que o abundante e ininterrupto desenvolvimento tecnológico é um dos fatores primordiais que caracterizam a atual conjuntura mundial, e que parece, pois, caracterizar e conduzir a ocorrência de padrões sociais e econômicos renovados e, conseqüentemente, outros formatos produtivos, organizacionais, culturais e políticos daí resultantes.

Neste sentido, o circuito da informação em rede, por assim dizer, o aperfeiçoamento da sua capacidade de tratamento e o seu emprego direto em diversas áreas da vida social, faz com que esta se torne de uma importância crítica para organizações de todos os portes, para profissionais (e interações) em todas áreas da produção, pós produção e serviços.

É justamente esta compreensão que parece constituir a base objetiva para a informação ser alçada à categoria de recurso, dotada de atributos específicos e de potencialidades. Para que isto ocorra, os dados devem gerar a informação que podem (ou não) multiplicar-se em saber, que, por seu turno, podem (ou não) produzir conhecimento e assim formar, informar ou mesmo desinformar, de acordo com interesses diversos.

A partir deste raciocínio, que não é linear, é preciso colocar em pauta, portanto, novas bases para pensar o dado, a informação e o conhecimento. Tal deve significar, por exemplo, para o trabalho no campo das políticas públicas, o ensejo de cercar-se de maiores certezas, tanto com relação a aproximação da realidade social concreta como ao fomento de alternativas e estratégias de intervenção.

Equivale dizer que novas modalidades de deciframento da realidade, franqueadas por pelo avanço tecnológico podem e devem beneficiar um exercício inédito de reflexões, ações e atuação no campo das políticas públicas, para defender direitos e incrementar a intervenção profissional. Interessa, neste artigo, disseminar algumas ideias acerca da informação socialmente válida desse específico lugar.

TENDÊNCIAS E RISCOS NA APROXIMAÇÃO E USO DA INFORMAÇÃO

Para que uma informação seja socialmente válida, ou fértil à intervenção profissional, ou seja, para que uma informação possa ser útil e traduzir-se em saber e indicativo social, urge a desenvoltura de determinadas habilidades, haja visto que este processo, e sua gestão, não é simples de ser realizado.

Quando se especula em torno da importância da informação, como estratégia política e técnica na compreensão, enfrentamento das expressões das questões sociais e na ação procedente, é categórico estar cuidadosamente atento à verificação do processo histórico, fazendo ver que este é marcado por açodamentos e refluxos, criação e crise. Isto significa que é terminantemente necessário deter-se no fato de que a informação é, e só tem sentido, contextualizada. Algumas tendências e peculiaridades marcam a busca e a utilização de

uma informação social arrojada e alguns riscos e cuidados podem ser rapidamente pontuados.

Para começar, é preciso reconhecer que todo o processo de conhecimento está vinculado a uma intencionalidade. Este percurso, pois, deve ser orientado por um objetivo claramente delimitado pelo sujeito que conhece e que quer conhecer, o que permitirá ultrapassar uma limitada e inócua aspiração da informação pela informação, ou da sua recolha por propósito tão-só tecnocrata. Na mesma direção, além de só ter sentido contextualizada, a informação socialmente válida precisa ser adjetivada na perspectiva de fazer a diferença no conhecimento das expressões da questão social.

É no campo de estudos e pesquisas do campo da intervenção social que se pontua a centralidade dessa reflexão, seja no processo de formulação de políticas, seja na gestão das políticas sociais, seja na atuação de profissionais das diversas áreas: não pode haver intervenção social possível, ou pelo menos adequada, que não seja imbuída, nutrida pelo conhecimento, inclusive para garantir a ultrapassagem do cumprimento de rotinas e procedimentos em geral reprodutores de práticas elaboradas pelo senso comum.

Desta forma, é possível supor a emergência de uma decisão imperativa para as disciplinas que estudam e intervêm na sociedade, e naturalmente para aquelas que se ocupam dos serviços vinculados às políticas públicas, bem como, para as instituições e organizações da área qual seja: dedicar-se à busca do conhecimento da realidade, por meio da integração de novos recursos da informação e comunicação.

Entretanto, é preciso ter atenção e cuidado com a qualidade da informação ou, em outras palavras, com o conteúdo da informação, não apenas que se procura, mas também que se produz. Isto é válido tanto no que diz respeito ao desvelamento da realidade social, quanto da construção de estratégias inclusivas. Isto é mais importante quando se compreende que a informação se constitui em duas partes: 1) o próprio dado e 2) o seu mecanismo de interpretação, que metamorfoseia os dados em informação (e vice-versa). Daí supor que a utilização de instrumentos distintos de interpretação pode provocar informações diferentes provenientes de um mesmo conjunto de dados. Além disso, essas, por sua vez, podem ser representadas em outra forma, adequadas a diferentes intenções e interpretações. Com isso, afirma-se que a informação produzida, não contém qualquer estatuto de imparcialidade.

A informação, lavrada de forma organizada, objetiva e direcionada, representa uma irrefutável via, não a única, para soluções e eficácia de gestão no âmbito das políticas

públicas. Escorada por indicadores e pesquisas, a informação tem a autoridade de apontar o aperfeiçoamento de rumos e assentar bases para o êxito ou, pelo menos, tem a aptidão de orientar as ações em torno das questões públicas. Assim, assume relevante papel na formulação, implementação, monitoramento e avaliação, por exemplo, das ações de governos, de instituições, organizações, conselhos e profissionais.

Porque não se concentrar no caráter político inerente ao fator informação e conhecer as possibilidades daí decorrentes? Este exercício pode trazer consigo algumas características ou alguns potenciais vitais: oportunização de novos graus de vigilância socioassistencial (no caso da política de assistência social), quebra de barreiras culturais, religiosas e étnicas, o surgimento de novas 'inteligências', o aumento exponencial do número de referências sobre as situações e a busca organizada e sistemática de informações, como forma de assegurar os interesses mais importantes nos processos de intervenção, debate e deliberação política.

Neste sentido, é já bastante usual a verificação da utilização da informação como componente no campo da gestão por meio de processos e sistemas e processos, bem como para o acompanhamento e controle social desta gestão. Há uma interessante prodigalidade de institutos, fóruns e organizações que produzem uma gama substancial de informações concernentes à área social, processando algumas sínteses da realidade pesquisada. Para ilustrar esta observação, seria possível nomear várias iniciativas, presentes na rede internet ou não, que se assumem como mecanismo de consulta e informação de cariz político. Estas iniciativas se constituem experiências de procedimento com informações entremeadas, cujo propósito é o de fornecer vias de decisão, gestão e intervenção em políticas sociais.

A POTÊNCIA DA INFORMAÇÃO SOCIALMENTE VÁLIDA

É notável, assim, a escala de crescimento da quantidade de dados e a extraordinária diferença do passado-recente, assim como é visível o possível incremento não só das condições de volume, captação, armazenamento e tratamento e disseminação da informação no presente-futuro, que pode vir a incidir numa mudança qualitativa da informação disponível na área de políticas públicas para além da gestão mas também para a defesa de direitos.

Daí impõe-se também o debate sobre novas formas de sua utilização como expediente para a atuação de trabalhadores sociais, agentes públicos de controle social, gestores: há de se usar da virtualidade, da interatividade, da quebra de linearidade do texto, do

hipertexto, da multimídia, da digitalização de todos os tipos de informação, da computação e informação distribuídas em rede criando o amplo compartilhamento de canal, permitindo formas participativas e dialógicas mais efetivas, a propriedade de catalisar a co-operação envolvendo sistemas de informação abertos, conjunto de dados organizados e o seu crescimento exponencial para conhecer, anunciar e intervir na realidade e seus parâmetros mais significativos.

É por isso que esse campo precisa ser analisado como um importante integrante, quiçá constituinte, da gestão e da intervenção socioprofissional nessa área, para que essa não se aparte das possibilidades de práticas inovadoras e para que não desperdice novas formas de apropriação de evidências da realidade social para tomada de decisão e todos os níveis. O quadro de expectativas e confiança aqui esboçado não deve, entretanto, produzir e sustentar mitos. Neste sentido, é preciso reafirmar e estar atento a alguns riscos muito comuns na empreitada da construção de uma informação socialmente válida.

De início, atentar que uma das repercussões possíveis (e comum) a ocorrer nesse âmbito, é a percepção que existe uma espiral de sobre-informação, constantemente produzida, que parece mais confundir do que esclarecer e que, amiúde, propicia o ofuscamento da análise, da crítica. É de tal forma relevante esse aspecto que é possível inferir que a sobre-informação pode ser interpretada tal qual ausência de informação. Assim, a contradição está no fato de que o mesmo movimento que gera o desvelamento, pode levar ao ocultamento da realidade. Talvez este seja um dos signos fortes desta dinâmica, que pode revelar seus aspectos contraditórios e, portanto, híbridos com relação às perspectivas da utilização da informação.

Com isso, passa-se a dois riscos já muito presentes na aproximação com o universo de informação no campo social. De um lado, a possibilidade de prender-se a fragmentações de conceitos, endossando visões parciais e concepções insuficientemente eivadas de qualquer perspectiva de totalidade; de outro, apegar-se ao ruído que pode advir da ínfima habilidade em selecionar a informação, partindo da premissa que é sempre necessário deter um volume maior de informações.

A isto não se dará tamanha importância quanto a atestar que as novas tecnologias da informação e comunicação têm um significado, um sentido técnico e político, podendo e devendo ser um instrumento estratégico e interessante para uma melhor atuação no tocante às políticas sociais e ao combate à desigualdade nesse âmbito.

Outra atenção que merece destaque é que não se pode reduzir este exercício de utilização e gestão da informação à automatização de processos e à informatização e/ou instalação de aplicativos e ferramentas computacionais no setor. No centro dessa operação está precisamente uma nova cultura a ser impregnada na intervenção, gestão (administrativa, política e financeira) e no controle social de políticas públicas, fundamentando um domínio de modernização administrativa essencialmente relacionado a um vigoroso exercício de democracia.

Aqui é preciso atenção para o que RAICHELIS (2013) denomina cultura do gerencialismo que, na análise da autora “*esvazia conteúdos reflexivos e criativos do trabalho, enquadrando processos e dinâmicas institucionais às metas de controle de qualidade e de produtividade a serem alcançadas.*”

Vale salientar que o direito à informação já comparece habitualmente nas plataformas de luta pelos direitos de cidadania e da emancipação social, porque encaminha à uma formação dilatada, que robustece a sociedade diante da responsabilidade de construir, coletivamente, um projeto de inclusão social. Torna-se, como consequência, um decisivo componente nessas ações justamente porque é, simultaneamente, fator de abrandamento das incertezas, favorável ao controle social e canal de transparência política e administrativa.

A informação socialmente válida pode converter-se, assim, em uma das mais importantes garantias da almejada qualidade social no campo da atuação profissional, visto que denota a disposição de novos padrões de informação pública, por meio da qual gestores, trabalhadores e cidadãos, se concebam habilitados ao questionamento, à problematização, ao estabelecimento de metas, à tomada de decisões, buscando, assim, as ações coletivas necessárias ao encaminhamento dos problemas de cada um e da comunidade onde vivem e trabalham.

É necessário insistir na ideia que não está se reduzindo a reflexão para a simples introdução de novos recursos (informáticos, por exemplo) às formas institucionais, visando o continuísmo das práticas tradicionais, modernizando-as com o verniz tecnológico. Não se trata, igualmente, da determinação dos meios e processos meramente organizativos dos saberes sistematizadores da realidade operacional, nem muito menos da compreensão dos artifícios tecnológicos (provenientes de sistemas inteligentes, por exemplo) como a solução das situações complexas vivenciadas no âmbito destas políticas.

Trata-se, sim, de um modo particular, de verificar os processos que envolvem a associação de aportes tecnológicos e a área das políticas públicas, vendo-lhe os sentidos e dividindo-lhes os alcances.

O que parece central é que não há como não tomar contato com a proeminente medida com que a informação atua na sociedade, instituindo/ocupando espaços e estabelecendo alcances nunca antes experimentados. Entre as noções que são enfatizadas aparece: 1) a compreensão da informação (e sua gestão), no que se refere à atuação profissional, adensada pelo sofisticado suporte tecnológico da atualidade, como uma estratégia central para processar transações e decidir no contexto da política; 2) a determinação em adicionar volume e qualidade ao (por vezes) pífio agregado existente de dados, informação e conhecimento sobre o desenvolvimento da política em si, seus detalhes e dimensões mais básicas, objetivando diminuir imprecisões e fazê-la acontecer na perspectiva de quem a formula, de quem a controla e de quem a ela tem direito; 3) a certeza que o tratamento dos dados produzidos na área, para a geração de informação daí decorrente, teria como cenário projetado o desenvolvimento de processos e produtos que pudessem concorrer para alterações substantivas nos modelos institucionais de gestão e, sobretudo, no alcance, na resolutividade e na visibilidade da ação da política social.

Por isso, qualquer rápida pesquisa em torno das potencialidades do uso da tecnologia na área social parece alertar para a importância de sua incorporação objetivando o fortalecimento das políticas públicas, na forma de insumo para a gestão, de matéria para a intervenção profissional, de garantia para o acesso aos direitos sociais, para a democratização e para o controle social. É o processo onde se transforma a informação agregada em uma informação social e politicamente útil e utilizável.

Entretanto, longe de significar um processo automático, óbvio e possível, como pode parecer, este potencial precisa ser considerado no processo em que é desenvolvido, e diante de situações e opções que contraditoriamente irão possibilitá-lo ou vetá-lo, mas que o caracterizam indistintamente.

Isso porque, como já apontado, a informação não é um objetivo em si mesma. O tipo de tratamento que para ela se define (produção, tratamento e disseminação) tanto pode auxiliar os sujeitos em suas questões, atingindo um potencial para alteração de situações (individuais e coletivas), por meio de processos de reapropriação ou de agregação de valor, como pode fortalecer estruturas fechadas, onde o poder e o saber se tornam ainda mais concentrados. Equivale dizer que o uso de diferentes metodologias, técnicas de produção

e tratamento da informação comprovam que esta pode ser construída e utilizada para diversos fins, adquirindo as características do processo social e político onde se realiza.

Neste sentido, sugerir a informação e a construção de sistemas de informação qualificados para esse quadro de alteração e de amadurecimento institucional e político significa entrever que a informação socialmente qualificada e fértil pode modificar o estoque dos saberes e, conseqüentemente, fornecer elementos para a constituição de outros poderes, para além dos institucionais.

Pode-se considerar que a vinculação dos setores de política pública com o campo da tecnologia da informação e comunicação é uma realidade pois já está em curso, no que se refere a este campo, uma evolução de base tecnológica importante, com a sua incorporação a todas as suas dimensões e com uma conseqüente ampliação da conectividade, possibilitada pela convergência de várias tecnologias e dispositivos. Nesta direção, observa-se um fantástico potencial de programas e sistemas sobretudo os que dizem respeito a processos específicos de trabalho, e visando situações estratégicas e gerenciais, onde estão inseridas aplicações que procuram atender à necessidade da tomada de decisão. Trata-se de um paradigma em plena absorção e realização no campo de política pública, da mesma forma que vem sendo realizado em outros setores da administração pública, vide os tantos exemplos de consultas, serviços, operações financeiras que se pode realizar nas instituições públicas.

Esta demanda pode ser referenciada por fatores que são gerais e específicos. No que se refere ao interesse geral, ela é referenciada como suporte às operações gerenciais, e, no que se refere aos interesses específicos, como provimento de respostas ao atendimento singular de cada política, atendendo aos dispositivos de sua regulamentação e provendo transparência ao usuário e à sociedade.

No entanto, deve-se advertir que esse processo de incorporação não se dá isento de tensões e embates, e não é, nem de longe, o determinante fundamental da realização da política e do acesso ao direito e, muito menos, a garantia da consecução de seus objetivos, mas uma importante estratégia ajustada a estes.

Algumas dessas observações frequentemente compõem certos fóruns de debate que se realizam na esfera da administração pública, e são ampliados em debates que ocorrem fora dela, por entidades da sociedade civil. Até porque já é possível verificar os resultados da organização, armazenamento, processamento e uso da informação e também sua disseminação, não apenas nos níveis gerenciais ou tecnocráticos, mas no que se refere à

democratização da informação, com a abertura de dados institucionais que são, de fato, públicos.

Nesse contexto, já se pode inferir que esse compósito informação + políticas públicas pode ser compreendido como necessário para a criação de uma informação socialmente *válida* e para uma gestão politicamente, tecnicamente e eticamente utilizável, manejada e fomentada através de instrumentos que não só a produzam, mas que a sustentem em seu sentido social.

O motor da associação mencionada pode ser tanto o ensejo de cercar-se de maiores certezas, com relação ao seu âmbito concreto de realização, como o fomento à ampliação de alternativas. Equivale dizer que novas modalidades de deciframento da realidade e a busca pelas possibilidades de intervenção, franqueadas por estas novas tecnologias, podem e devem beneficiar um exercício inédito de reflexões e ações no campo social.

Não se pode desconhecer que, na maioria das vezes, os empreendimentos informacionais na área pública se pautam no compromisso com o que viria a representar um grau de modernização administrativa não endossando, em sua generalidade, a preocupação determinante com o processo de democratização das políticas e com a prática radical do controle social da administração pública, que, acredita-se, é componente básico do Estado de Direito democrático (VIEIRA, 1998).

Muitas vezes o tratamento da informação pública não a equipa de condições para alterá-la em informação socialmente válida e útil para visar a ultrapassagem das condições das relações que se verificam, e que a cristalizam em informação pouco fecunda. Este fato parece produzir consequências também em distintos níveis, entre eles, a visibilidade social, a eficácia, as formas de controle social, e toda a amplitude político-operacional em termos da democratização de uma política pública e seu acesso. Tal revelação provocou a confirmação de que, neste contexto de mudanças velozes e de percepções inovadoras, a área da política pública deve e pode recolocar, portanto, a importância de novos acessos aos direitos sociais e à cidadania.

Longe de ser apreendida ou apresentada como panaceia ou saída para as densas questões que se colocam na implementação das políticas sociais, a informação, com o tratamento permitido pela evolução tecnológica, para ser socialmente válida, ou por outra, para que possa ser traduzida em saber e indicativo sócio-político, vai requisitar desenvoltura e incremento de novas habilidades e competências, haja vista a complexidade do processo.

No entanto, é urgente e relevante atestar que as novas tecnologias da informação e comunicação têm um significado, um sentido técnico e político, podendo e devendo ser um instrumento estratégico e interessante para uma melhor atuação no tocante às políticas sociais.

Importa ir além da instalação de sistemas e programas (ainda que integralizados), pensando numa perspectiva isolada de gerência, remetendo para uma reorganização de equipamentos, de recursos e de ideias para facilitar a superação coletiva de um passado de ignorância (com relação aos determinantes da política), carência e dependência de outros setores e políticas, conforme já indicado. Insiste-se, designadamente, na utilização deste conjunto abrangente que reúne equipamentos, recursos e ideias implicados social e politicamente ao lado do direito social, ou seja, com tarefas clarificadas pelos parâmetros, princípios e diretrizes da política, que some os imperativos da competência aos imperativos da configuração do direito.

A incorporação de um campo informacional para a política pública deve torná-la competente para a realização do direito, aprimorando-a e retroalimentando-a, devendo considerar o alcance de todos os segmentos que a perfazem, pois se avalia tratar-se de um dos maiores, e mais condizentes investimentos de suporte à imaginada realização da política. E isso pode se realizar em duas frentes, pelo que se deduz da análise empreendida. Uma, onde os sujeitos que a constroem operam, através da sua ação informada, uma atuação positiva no que diz respeito à visibilidade social, ao controle social, à representação de interesses coletivos, à democratização e à cultura política signifiquem um decisivo rebote às respostas frágeis e temporárias características das ações do Estado no campo social (SPOSATI, 2002).

A outra frente, é onde esses sujeitos podem exercer a quebra da filosofia da oferta³ (DOWBOR, 2003), tanto na prática, por exemplo, conselhistas como no planejamento das ações, na execução das ações relacionais à política, no zelo à qualidade dos serviços, na métrica informativa, na criação de indicadores e estudos, todos sintonizados na singularidade do usuário de uma política pública. E onde se antecipe em apreendê-lo na sua totalidade, e não o dissolver em equações inócuas e demonstrativas, sem sentido prático e qualificação política, permitindo uma visão que não feneça no âmbito institucional, mas

³ Dowbor aponta para a ideia de “filosofia da oferta” de informações geradas segundo aquilo que a instituição considera importante produzir, com frágil atenção à demanda de informação pela sociedade, para qualifica-la, por exemplo, para uma participação política “informada”.

espraie-se no universo público. Isto significa nitidamente uma nova perspectiva de relacionamento com esta órbita para todos os sujeitos envolvidos, sobretudo, mas não exclusivamente, para os trabalhadores(as) e gestores(as) de políticas públicas:

- saber conduzir-se e portar-se em um universo que pode estar infestado de informações que se prestam mais a desinformar do que a diminuir incertezas e facultar conhecimento. O *overload* de informações prejudica mais do que contribui na perspectiva da informação social e pode travar o acesso produzindo apenas ruídos; o ato de pôr à disposição um grande volume de dados e informações não se reveste em um incremento para o consumo dos serviços públicos e para o exercício do controle social se não for acompanhado de uma metodologia conexa e práticas que favoreçam sua organização e utilização;
- capacitar a produção da informação que se quer e que seja relevante para a geração de estratégias, valendo-se de sua utilidade nos diversos campos e para os diversos atores. Aqui, exacerba-se a importância da informação que deve ser gerada e disseminada para o exercício da participação da sociedade civil nos Conselhos, no que se refere a controlar, decidir, avaliar e indicar e, sobretudo, desborda em justiça com relação à quebra com a filosofia da oferta (DOWBOR, 2003), como forma de escapar da zona de desconhecimento que sustenta a participação passiva e assola historicamente a área;
- atender para o fato de pouco vale o volume de informação diante da qualidade a esta inerente e diante da metodologia de aproximação que se elege. Isto quer indicar que, mesmo sabendo que há um universo de informação disponível, as condições de acesso, as interlocuções e conexões que se realizam na aproximação a essas determinam o êxito dessa apreensão e utilização;
- introjetar a suspeita de que o direito de ter toda a informação – *right to know*⁴ –, equivale ao dever ético de realizar ações iluminadas por essas informações, além do que, implica perceber-se como produtor, divulgador e usuário dos sistemas de informação;
- rejeitar o ressentimento que caricaturiza o ‘não pertencimento’ ao mundo tecnológico, expresso em crenças tipo “não somos dessa área”, “não sabemos manusear” que acaba por ser compreendido como “não queremos tirar proveito” ou pior, “isto em nada nos ajuda”, condenando-se a ser lateralizado em uma

⁴ A ideia do *Right to know* pode ser equiparada à ideia base da Lei de Acesso à Informação no contexto norte americano.

conjuntura que não convida à participação, mas que subalterniza quem nela não se inserir. Seria radical incongruência esperar o domínio técnico dos instrumentos pelos atores que sustentam a política, tanto quanto seria péssima imagem acreditar que os engenheiros de sistemas, de computação ou programadores possam fazer as perguntas certas que apoiem a construção da informação social relevante, ou da informação que se precisa, no lugar desses atores;

- privilegiar metodologias de “organização da informação para a cidadania participativa”. Esforço que exige não só “redefinições metodológicas referentes ao universo de informações, mas também [a] construção de parcerias, pela organização de redes de informação, pela articulação dos subsistemas de informação existentes, e pela geração de um movimento social que motive os diversos atores sociais a participar de um esforço conjugado.” (DOWBOR, 2003, p.13). O que vai além, na concepção deste trabalho, do furor modernizante, representando uma potente alternativa de aprimoramento, e não uma solução administrativa mágica;
- conceber que o direito a gestão e a organização da informação devem estar pautados não só na estrutura de trabalhos executivos, através da insistência em construir estruturas informacionais leves, interativas e amplamente disponíveis ao acesso, mas também nas pautas dos movimentos sociais deste campo;
- pautar-se no conceito da partilha (*share*) e no de colaboração, para arrostar a cultura institucional competitiva e individualista, no caso da gestão da informação da área (DOWBOR, 2003), até para se comprometer de uma nova maneira com o espaço de fluxos e a sociedade em redes. (CASTELLS, 1999);
- investir em processos formativos visando a utilização das novas potencialidades, filiando a questão à busca de compromisso político e ético com a execução da política e associando-a ao largo processo cultural de envolvimento. (VIEIRA, 1998), visando uma capacitação emancipatória, que deve pontuar a ação nessa área. Estas atividades devem estar acompanhadas da atenção precípua às desigualdades de condições para tal, e serem planejadas como um interesse de uma coletividade onde todos estão a ser desafiados. Amplia-se a noção para o fato de que, não podendo ser somente publicizada, acessada ou distribuída, é preciso que a informação seja entendida para poder ser incorporada;
- validar uma prática informacional que suponha transparência, fidedignidade e publicidade que, para além da tarefa de orientar as deliberações e debates nos espaços e ciberespaços públicos, auxilie na ultrapassagem do que Vieira (1998) aponta

como miséria da consciência, gerada pelos imperativos pérfidos da própria miséria e, neste caso, pela recusa apática do conhecimento. Isto incide necessariamente na responsabilidade de planejar e cumprir um processo de restituição social da informação produzida à sociedade;

- perceber a riqueza do campo informacional nuclearmente vinculado aos processos de construção de “[...] políticas sociais para o terceiro milênio que ao invés de praticar o reducionismo ou o focalismo [operam] a intersectorialidade, a territorialidade e a equidade.” (SPOSATI, 2002). Compute-se neste caso, ademais, a perspectiva da desterritorialização possibilitada pelas TIs, onde importa a presença (do tema, do debate e da participação) mesmo na condição da ausência (física) dos lugares, mantendo-se firme no escorregadio ‘solo’ do virtual.

Os pontos acima aventados configuram-se em condensações de urgências e de providência em torno de uma alteração que reposiciona o entendimento e o tratamento da informação e das estratégias tecnológicas no desafio da democratização das políticas e do controle social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vive-se, assim, o surgimento de uma decisão imperiosa para as disciplinas que estudam e para os profissionais que intervêm no campo das políticas sociais, bem como para as agências de operacionalização destas ações, qual seja: o acurado conhecimento e a revelação da realidade, mediante o alcance hoje admitido, por meio da integração com os novos recursos da comunicação e informação.

Trata-se, efetivamente, de servir-se deste arsenal abrangente com uma intencionalidade politicamente clara, capaz de iluminar tarefas técnicas que não podem subverter ou ignorar os parâmetros, princípios e diretrizes das diferentes políticas, e que não se movimentem exclusivamente pelos imperativos da competência, mas sim pela necessidade de cooperação e de superação de desafios: um celeiro de escolhas, então, cujo êxito vai depender menos da tecnologia em si, por vezes transformada em hiperícones de expectativas e resultados, e muito mais de decisões políticas e da audácia teórica e técnica em cumpri-las, no assustado presente a ser construído na dimensão do real e do virtual.

Em outros termos, admite-se que as amplas possibilidades de conjugação entre as novas tecnologias da informação e comunicação e a atuação de trabalhadores e gestores venha

a influir favoravelmente para a garantia de acesso ao direito social, para as melhores práticas de gestão e intervenção no campo das políticas públicas (planejamento, monitoramento e avaliação, etc.) bem como para as ações de controle social.

REFERÊNCIAS

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede, a era da informação**: economia, sociedade e cultura, v.1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

_____. A sociedade em rede 7ª ed. vol I, São Paulo, Editora Paz e Terra, 2003a. CASTELLS, Manuel. A era da informação: Econ

_____. A Sociedade em Rede | Do Conhecimento à Acção Política, In Conferência promovida pelo Presidente da República 4 e 5 de Março de 2005 | Centro Cultural de Belém. Disponível em <http://biblio.ual.pt/Downloads/REDE.pdf>

DOWBOR, Ladislau. **Informação para a cidadania e o desenvolvimento sustentável**. Disponível em: <http://dowbor.org/04infocid.doc>.

RAICHELIS, Raquel. Proteção social e trabalho do assistente social: tendências e disputas na conjuntura de crise mundial. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 116, p. 609-635, out./dez. 2013

SPOSATI, Aldaíza. Regulação social tardia: característica das políticas sociais latino-americanas na passagem entre o segundo e o terceiro milênio. **Caderno Ideação**. Seminário Balanço e Perspectivas das Políticas Sociais no Cenário Mundial Atual, I, Fórum Social Mundial. Porto Alegre [s.n.], 2003.

VIEIRA, Evaldo. As políticas sociais e os direitos sociais no Brasil: Avanços e retrocessos. **Serviço social e Sociedade**. São Paulo, n. 53, mar., 1997.