

A contribuição na difusão das informações socioassistenciais pela Vigilância Socioassistencial para a consolidação do Sistema Único de Assistência Social na cidade de São Paulo (Brasil)

Documento para su presentación en el VII Congreso Internacional en Gobierno, Administración y Políticas Públicas GIGAPP. (Madrid, España) del 3 al 5 de octubre de 2016.

Autor(es):

Ferreirinho, Viviane Canecchio ¹

Nakagawa-Lanfranchi, Carolina Teixeira ²

Email: 1 - vferreirinho@gmail.com; 2 - cnakagawalanfranchi@gmail.com

Twitter: @VivianeCaFe

Resumen/abstract:

A difusão de informações qualificadas contribui para efetivação da assistência social como política de direitos. O presente artigo discute as ações desenvolvidas pela Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais, no âmbito da divulgação de informações, a importância das Leis de Acesso à Informação e as dificuldades enfrentadas na cultura existente nesse processo. Os esforços de difusão atenderam três perspectivas: ativa, passiva e fomento. A partir de experiências da Coordenadoria pretende-se destacar os desafios enfrentados e os resultados parciais alcançados.

Palabras clave:

Transparência, Acesso à Informação, Vigilância Socioassistencial, Controle Social.

Nota biográfica:

1 – Bacharel em Ciências Sociais pela Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas (USP), mestre e Doutora em Educação: História, Política, Sociedade (PUC-SP). Chefe do Centro de Pesquisa e Memória Técnica (CPMT) do Observatório de Políticas Sociais (COPS/SMADS), da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social da Prefeitura do Município de São Paulo (SMADS/PMSP).

2 – Bacharel em Ciências Sociais (PUC-SP), mestre em Arquitetura e Urbanismo (FAU-USP). Coordenadora geral do Observatório de Políticas Sociais (COPS), da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social da Prefeitura do Município de São Paulo (SMADS/PMSP). Membro da Rede Brasileira para População em Situação de Rua.

Introdução:

A difusão de informações qualificadas contribui para efetivação da assistência social como política de direitos. O acesso à informação deve envolver um rico conjunto de ações que garantam transparência de forma passiva e ativa. Na administração pública, significa investir tanto interna (órgãos públicos) como externamente (sociedade civil), envolvendo desde a qualificação da produção dos dados, até as diversas estratégias de divulgação e publicação. Chamamos atenção para um terceiro aspecto, o da formação dos “leitores” e “eleitores”. Isto, considerando a superação da assimetria na participação, ampla e democrática, dos diferentes sujeitos políticos (profissionais estatutários, celetistas, entidades e organizações sem fins lucrativos, usuários, conselheiros, pesquisadores, etc.).

Um país com a história recente de ditadura militar, que viveu durante o período um Estado de exceção, que teve que conviver, por mais de vinte anos, com a maioria dos direitos individuais suspensos e, que ainda tenta estabilizar uma democracia recém-conquistada, não teve em sua história boas práticas na disseminação de informações, especialmente, naquelas afetas às áreas de governo.

1. A Lei de Acesso à Informação e o Sistema Único de Assistência Social: O papel da Vigilância Socioassistencial no Controle Social

A Lei 12.527 de 18/11/2011 que regulamenta o acesso à informação, e que ficou conhecida como Lei da Transparência, responde à disposição constitucional prevista no inciso XXXIII do artigo 5º, inciso II do § 3º do artigo 37 e do §2º do art. 216 da Constituição Federal de 1988, a primeira após o fim do governo militar, alterando e revogando todas as leis anteriores que se referiam ao assunto. Para que a sociedade conquistasse definitivamente esse mecanismo fundamental para o controle social, o projeto dessa lei ficou em tramitação no Congresso Nacional por oito anos. Ao final, a Lei de Acesso à Informação - LAI, garante a qualquer cidadão o direito de acessar informações que sejam de seu interesse, mesmo que particular, ou que sejam de interesse coletivo, sobre a atuação, atividades e desempenho realizados pelos órgãos públicos, salvaguardados os dados e informações que sejam classificados como sigilosos devido a seu conteúdo ser relacionado à segurança da sociedade e do Estado.

Para que a LAI pudesse ser executada com precisão foi necessário o incremento de vários órgãos de fiscalização e controle das atividades públicas. Assim, o Ministério Público, a Controladoria Geral da União – CGU e o Tribunal de Contas da União – TCU tornaram-se progressivamente instituições específicas com a função de fiscalizar as ações governamentais, embasadas nos dados e informações divulgados com a força da lei. Mas, também, a sociedade em geral conquista a possibilidade de vigiar as ações dos poderes executivo, legislativo e judiciário, uma vez que o alcance da LAI é “horizontal”. Ou seja, afeta a comunicação sobre as ações tanto no Executivo, Legislativo, Judiciário, Ministério Público e estatais. E “vertical” tendo que ser cumprida nos níveis da União, Distrito Federal, estados e municípios. Estão sujeitos à lei, também, as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e “demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios”, bem como as entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos diretamente ou por meio de subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos.

É nesse contexto de requalificação da legitimidade institucional que as premissas democráticas incorporadas na Constituição se arranjam com os direitos fundamentais e permitem uma construção normativa que alça a transparência a uma condição de possibilidade do Estado plural, republicano e aberto às exigências de controle racional das decisões. Faz-se referência, aqui, à construção normativa que autoriza o trânsito do constitucionalismo garantista para o constitucionalismo emancipatório que tem como pano de fundo o reconhecimento do sujeito constitucional como autor dos processos de mudança (CLÉVE, FRANZON, 2013).

É nesse contexto que o acesso às informações públicas torna-se condição importante no combate à corrupção, como forma de modernização da gestão pública e, especialmente para o controle social e a participação popular. A segurança de que a sociedade pode agora, com mais propriedade, monitorar as decisões de interesse público, fiscalizar, acompanhar e prevenir a corrupção, a violação de direitos humanos, e, principalmente fortalecer a democracia. Essa lei está subordinada à sua divulgação, pois para que seja cumprida em sua essência, depende do conhecimento e utilização de seus instrumentos pela sociedade.

Para concretizá-la deve haver uma abertura para controle social das informações sobre as ações de caráter público. É necessário alto grau de maturidade das instâncias de

governo tanto em relação à área administrativa, como politicamente. Barreto (1994) lembra que a presença de *estruturas significantes armazenadas em bases de dados, bibliotecas, arquivos ou museus possuem a competência para produzir conhecimento (...) que só se efetiva a partir de uma ação de comunicação mutuamente consentida entre a fonte (os estoques) e o receptor*. Portanto, o processo de produção, armazenamento e comunicação de informações requer uma racionalidade técnica específica que, em muitas instâncias necessita ser construída.

Alguns princípios devem ser considerados para que o direito à informação seja efetivado. Em relação às práticas da administração pública deve ser obrigatória a publicação do máximo de informações possíveis, não bastará somente o atendimento às solicitações feitas pelos interessados, mas a publicação de todas as informações de interesse público. Outro requisito é a promoção do “governo aberto” que significa ter o compromisso com a gestão transparente, informações divulgadas em formato acessível a todos os interessados e mecanismos que facilitem a participação social na tomada de decisões.

Em setembro de 2011, foi lançada em assembleia da Organização das Nações Unidas – ONU, a Open Government Partnership (OGP) ou Parceria para Governo Aberto, com a seguinte missão e objetivos:

A visão da OGP é que os governos se tornem mais transparentes, prestem contas e respondam mais prontamente aos cidadãos, de forma sustentável, com o objetivo final de aumentar a qualidade da governança, assim como a qualidade dos serviços que os cidadãos recebem. Isso irá requerer uma mudança nas normas e cultura para garantir um diálogo genuíno e a colaboração entre governos e sociedade civil. [...] A OGP aspira apoiar agentes de reforma, tanto de governos como da sociedade civil, elevando o Governo Aberto aos níveis mais altos de abertura política, provendo “cobertura” para reformas difíceis e criando uma comunidade solidária de agentes que compartilham essa opinião em países ao redor do mundo¹.

Como proposta internacional e defendida por grande número de países com experiência democrática, busca-se a implantação de um novo modelo de transparência nas ações e a necessidade de mudanças estruturais na forma de conceber, tratar e fornecer os dados e, principalmente transformações culturais. Para que os diversos entes federados possam praticar o “governo aberto” torna-se indispensável a observação à quatro princípios, segundo a Controladoria Geral da União:

¹ Fonte: <www.opengovpartnership.org/about/mission-and-strategy>. Acesso em: 06/06/16.

- ✓ *Transparência*: as informações sobre as atividades de governo são abertas, compreensíveis, tempestivas, livremente acessíveis e atendem ao padrão básico de dados abertos.
- ✓ *Prestação de Contas e Responsabilização (Accountability)*: existem regras e mecanismos que estabelecem como os atores justificam suas ações, atuam sobre críticas e exigências e aceitam as responsabilidades que lhes são incumbidas.
- ✓ *Participação Cidadã*: o governo procura mobilizar a sociedade para debater, colaborar e propor contribuições que levam a um governo mais efetivo e responsivo.
- ✓ *Tecnologia e Inovação*: o governo reconhece a importância das novas tecnologias no fomento à inovação, provendo acesso à tecnologia e ampliando a capacidade da sociedade de utilizá-la².

Nota-se, portanto, que um modelo mais moderno e eficiente de administração pública tem que ser garantido juntamente com a lei. Para que dados sejam divulgados em formato eletrônico, torna-se imprescindível a modernização de ferramentas tecnológicas e capacitação de produtores da informação. Também, para que haja efetivo controle social, há que se ter um número cada vez maior de cidadãos que consigam acessar e possuam os conhecimentos para manipular e entender os dados publicados. Tratar a “coisa pública” seriamente e atuar com transparência exige, portanto, compromisso com aprimoramento da máquina administrativa, investimento na aquisição de boas ferramentas e na formação permanente. Além disso, deve haver preocupação com o fomento de fóruns, conselhos e demais mecanismos que facilitem e estimulem a participação social, com ênfase na democratização do acesso e investimento em educação, para que todos tenham condições igualitárias de argumentar como sujeito político de fato.

A LAI institui o princípio da publicidade máxima como preceito geral e o sigilo como exceção. Independentemente da existência de solicitação, todos que detém informações públicas devem divulgá-las, exceto as classificadas como sigilosas, sob pena de responsabilização administrativa, essa ação recebe o nome de *transparência ativa*. Prevê um conjunto mínimo de informações que devem ser fornecidas na internet e que correspondem: ao conteúdo institucional, competências, estrutura organizacional, endereços e telefones das unidades, horário de atendimento ao público e respostas às perguntas mais frequentes da sociedade; conteúdo financeiro e orçamentário, registros de repasses ou transferências de recursos financeiros, bem como de despesas;

² Fonte: Parcerias para Governo Aberto, O que é Governo Aberto, somente por meio eletrônico na página: Acesso em 06/06/16, <http://www.governoaberto.cgu.gov.br/a-ogp/o-que-e-governo-aberto;>

informações de licitações e dados gerais sobre programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades³.

Além da “Transparência Ativa”, a LAI estabelece procedimentos que aprofundam o atendimento ao princípio do que denomina “Transparência Passiva” e que corresponde à obrigatoriedade de prestar as informações solicitadas a qualquer interessado. Para assegurar a LAI o texto prevê o estabelecimento da criação de um serviço de informações ao cidadão (SIC), nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas e que oriente e atenda pessoalmente o público, informando sobre a tramitação de documentos e protocole requerimentos de pedidos de acesso e documentos em geral. Também há na LAI a exigência de que os órgãos e entidades públicas proporcionem o serviço eletrônico de solicitação de informações ao cidadão - e-SIC.

Observa-se que o princípio que norteia o teor da LAI é a substituição da cultura de sigilo pela cultura de transparência. Entretanto, alguns princípios de resguardo de alguns conteúdos e dados são preservados, pois, nem toda informação pode ou deve ser disponibilizada para acesso público, devendo o Estado proteger a informação sigilosa e a informação pessoal. Trata-se de informação pessoal aquela relativa à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas. Com relação às informações sigilosas a LAI estabelece como regra que uma informação pública somente pode ser classificada como sigilosa quando considerada imprescindível à segurança da sociedade ou do Estado: Para a classificação do grau de sigilo, deve-se utilizar, o critério menos restritivo possível.

Em São Paulo, para atender a legislação federal e adequar-se ao governo aberto, a atual administração criou, através do Decreto 54.794 de 28/01/14, a iniciativa São Paulo Aberta. A instituição visa, segundo o texto do Decreto, articular ações e políticas públicas com o objetivo de aumentar a transparência; aprimorar a participação social; fomentar a inovação tecnológica; fortalecer a integridade pública, por meio da prevenção e do combate à corrupção; aprimorar da governança pública; melhorar a prestação de serviços públicos e a eficiência administrativa. O mesmo dispositivo institui, também, o Comitê Intersecretarial de Governo Aberto da Cidade de São Paulo (CIGA-SP).

³ Fórum de Direito de Acesso à Informações Públicas:
http://www.informacaopublica.org.br/?page_id=1871, Acesso em 07/06/16.

Para concretizar o formato que a lei define, foi criada a Controladoria Geral do Município, Lei 15.764, de 27/05/2013. Os objetivos principais de sua criação são promoção de ações preventivas e de combate à corrupção na gestão municipal, defesa do patrimônio público, promoção da transparência, da participação social e contribuição para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos diversos órgãos públicos.

Com relação aos quatro princípios da LAI, foram instituídas novidades nos processos da administração pública municipal para o atendimento às determinações. Essas ações constam no texto *Governo Aberto, dos Cadernos de Orientação*, publicação da PMSP e do Instituto Paulo Freire e consistem nas seguintes providências: foi criado o *Portal da Transparência* que dispõe informações nas áreas de gestão pública, contas, funcionalismo, subprefeituras e empresas; a ferramenta *Dados Abertos* que constitui em metodologia que disponibiliza de forma facilitada dados estatísticos e geoespaciais sobre a cidade de São Paulo; e o *Habisp.plus* que consiste em uma plataforma sobre os programas de moradia, seus critérios, locais, obras e famílias beneficiadas.

Para incentivo à participação social as ações foram distribuídas em diversas áreas. Na área de gestão urbana, uma plataforma interativa do processo participativo do Plano Diretor Estratégico e da Lei de Zoneamento na cidade. Assim, o *Planeja Sampa* consiste num canal eletrônico que reúne a plataforma de acompanhamento do Programa de Metas e a atuação do Conselho de Planejamento e Orçamento Participativos (Cpop). O *Portal Cidade Aberta* é uma plataforma digital para consulta pública sobre temas relevantes para a cidade com o objetivo de promover o diálogo entre a sociedade e a administração municipal. O Programa Agente de Governo Aberto consiste em um programa de formação de agentes em parceria com Universidades, servidores e movimentos sociais. Com relação às ações de inovação tecnológica foi implantado o *Laboratório de Inovação Tecnológica da Cidade (LabProdam)* “que busca fomentar o avanço tecnológico, o surgimento de novas ferramentas e tecnologias e propiciar um ambiente de encontro entre pessoas inovadoras”.

1.1. Sistema único de Assistência Social, Vigilância Socioassistencial e Controle Social

Com relação especificamente às questões sociais, a Constituição 1988 assegura a assistência social como política de direito, de competência do poder público e organiza a seguridade social, composta pela tríade: saúde, assistência e previdência social.

Um dos princípios da LOAS, Lei 8.742, de 07/12/1993, é assegurar um desenho descentralizado de execução das ações com a participação dos diversos setores e agentes sociais em todos os processos de execução da política de assistência social. A própria LOAS cria instâncias participativas e deliberativas de atores responsáveis pela operacionalização das atribuições de suas atividades. Para que isso possa ocorrer a assistência social deve ser organizada por um Sistema Único – SUAS responsável por articular todos os meios e processos, padronizando serviços e atenções, bem como a participação de cada ente federado e (União, Estados, distrito Federal e Municípios).

Para definir como serão organizadas as ações do SUAS é publicada a Norma Operacional Básica em 2005 (NOB/SUAS) que define os eixos que darão estrutura ao pacto federativo entre os três entes – Governo Federal e Governos Estaduais e Municipais –, padronizar concepções, diretrizes e objetivos. Estabelece a prioridade das novas bases em que se darão as relações entre o Estado e a sociedade civil, bem como as formas de financiamento da política, o controle e a participação sociais. Define que as ações devem se dar de forma descentralizada e indica o território como lócus da execução da política. Dispõe sobre a produção da informação, o monitoramento e a avaliação para garantia do controle social.

Em 2011, a Lei 12.435 alterada o incluindo a vigilância socioassistencial como uma das funções. Em 2012, a nova Norma Operacional Básica do SUAS - NOB/SUAS/2012 fortalece o papel da vigilância, *ampliando sua conceituação e abrangência, determinando a sua estruturação, implantação e/ou implementação para os entes federativos pactuados no sistema único* (FERREIRINHO, 2015). Cabe à função de vigilância socioassistencial, a produção, sistematização e análise de informações territorializadas sobre as situações de risco e vulnerabilidade que incidem sobre famílias e indivíduos, e, de informações relativas ao tipo, volume e padrões de qualidade dos serviços ofertados pela rede socioassistencial.

A NOB-SUAS/2005 assinala que “*a dinâmica democrática sob controle social prevê a participação da população e da sociedade na formulação e controle das ações em cada esfera de governo*” e destaca ainda como um dos eixos estruturantes da gestão a “valorização da presença do controle social” apontada como um dos princípios organizativos do SUAS. E, na assistência social essa participação deve ser garantida em todo processo desde a formulação até a avaliação dos resultados. Cabe à vigilância socioassistencial a produção das informações referentes ao território de ação, bem como

o monitoramento e avaliação sobre as ofertas de serviços e as incidências de vulnerabilidade e risco no território, a divulgação do que é produzido nessa esfera constitui o principal instrumento que permite o controle social sobre as ações do SUAS.

Assim, e ao mesmo tempo, a Vigilância Socioassistencial não só se responsabiliza com os resultados do que é realizado, como também com o reconhecimento das demandas não incorporadas. [...] Alcançar a condição de política institucional que efetiva direitos, implica em reconhecer todos os cidadãos “com direito a ter direito”. Essa dupla dimensão – efetivar direitos para uma parcela e ao mesmo tempo reconhecer os que por eles não foram abrangidos- constrói o lugar político institucional de Vigilância Socioassistencial na política de assistência social e em seu processo de gestão que deve seguir os princípios da matricialidade sociofamiliar, territorialização, descentralização e participação democrática (BRASIL, 2013).

As informações, dados e análises produzidas pela vigilância servem como referência e criam parâmetros para se entender a realidade territorial, ao mesmo tempo em que geram insumos para a construção coletiva do planejamento e das ações dos agentes do SUAS.

A Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais – COPS é um setor da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS que têm por atribuição coordenar as ações de vigilância socioassistencial na cidade de São Paulo. Dessa forma, além de ter por competência a divulgação das informações e conhecimento produzidos em âmbito local dentro do SUAS, ainda têm a obrigação legal de dar publicidade a esses mesmos dados em consonância com a LAI. Para esse fim, enfrenta os problemas referentes à cultura e as dificuldades dos processos administrativos em modernização ainda recentes.

2. Desafios de gestão de políticas Públicas: Difusão, Sistemas Informatizados e a Cultura do Sigilo

Os esforços empreendidos pela COPS tiveram como principal foco a perspectiva de governo aberto. Implantar tecnologias de acesso e difusão revelou a necessidade de formação dos sujeitos políticos, de controle social e de agentes públicos. Uma cultura historicamente construída de sigilo requer esforços múltiplos. A análise desenvolvida traz a experiência acumulada no processo de implantação de ferramentas de acesso à informação. Essas ações, também foram entendidas como estratégia formativa, na medida em que requer investimento para colocar em curso uma cultura da transparência.

O processo de redemocratização no Brasil imprimiu a concepção de que o acesso às informações públicas, cuja produção e guarda encontra-se nas mãos dos agentes públicos, é um direito do cidadão e uma das estratégias preponderantes do controle social e *accountability*. Neste sentido, a evolução do papel do Estado Democrático e os modelos de participação social estabelecidos no Brasil desde a redemocratização são referências importantes para contextualizar estes princípios.

Segundo Abrucio (2007), os processos históricos sobre os principais investimentos de modernização da gestão das políticas públicas, realizados nos últimos trinta anos, seguiu uma agenda de reformas que o autor organiza em quatro eixos estratégicos e períodos, à saber: “*profissionalização, eficiência, efetividade e transparência/accountability*” (ABRUCIO, 2007:79). Isto pois, há a crescente necessidade de otimizar os recursos e gastos públicos (anos 90), subsidiar a tomada de decisão e avaliar o alinhamento entre ofertas e demanda (anos 2000), além do atendimento “das necessidades” dos cidadãos e acesso às informações de interesse público (anos 2010).

O enfoque atual na perspectiva gerencial foi posto tanto pela adoção de métodos participativos desde a década de 1980 quanto pela terceirização das atribuições do Estado na década de 1990, pressupondo uma relação direta entre a otimização de recursos públicos e qualidade dos serviços prestados (NAKAGAWA 2015:2).

Accountability é um dos conceitos fundamentais para contextualizar os princípios base das atividades desenvolvidas pelo Observatório. Este conceito pode ser entendido como um valor ético que obriga a administração pública ou instituição representativa a prestação de contas de seus membros às instâncias controladoras ou aos seus representados, um dos instrumentos fundamentais que possibilita aos eleitores exigirem explicações de seus representantes sobre o que fazem (ARATO, 2002).

Ao falar de controle social, não podemos deixar de resgatar estudos focados nos papéis assumidos pela sociedade civil. Neste sentido, Grau (1997) observa modificações, na relação entre opinião pública (esfera da sociedade civil) e estruturas essencialmente estatais (poder público). Em um primeiro deslocamento observa a modificação na forma de participação social como racionalização da política (democracia liberal). O segundo movimento desloca as decisões do poder legislativo para o poder executivo. Assim, a participação sofre transformações históricas do que antes eram:

[...] de uma elite absoluta em sua representação, cede espaço para a participação crítica de indivíduos, representantes de interesses particulares nos escritórios do

Estado. Depois, a participação parlamentar cede espaço para a participação popular organizada em corporações, partidos ou sindicatos [...]. Portanto, a participação que era até então entendida como 'Participação Popular' passa a ser compreendida como 'Participação Cidadã' de atores sociais historicamente construídos [...], esclarece que existe uma confluência perversa entre responsabilidade social e organizações sociais. (NAKAGAWA, 2015:2).

A participação passou a ser nos anos 2000 pautada na assimetria das informações e nos espaços destinados para a participação da sociedade civil, como conselhos deliberativos. Por isso, as recentes investidas em transparência surgem como resposta à assimetria ampliando as capacidades participativas, argumentativas e de constituição de agenda política. O acesso às informações de interesse público amplia a capacidade de gestão pública entre os diferentes atores políticos.

Uma característica chave da democracia é a capacidade do governo em ser continuamente *responsiveness* às preferências das pessoas, ou seja, a contínua capacidade de respostas qualificadas e tempestivas às demandas dos cidadãos. Por isso a transparência, como atividade e responsabilidade ética dos agentes públicos, pode alastrar-se tanto de forma passiva como ativa. Ou seja, as respostas são geradas quando provocados, como por exemplo os e-sics ou antes de serem acionados quando difundidas em instâncias de controle social (Conselhos Participativos e Deliberativos) e em espaços de participação e acesso públicos (Portais de Informação). Mais os desafios de superação da cultura de sigilo revelam também a perspectiva formativa da transparência.

A sociedade contemporânea é heterogênea e os interesses difusos. Assim, as pressões recentes por garantir a transparência e qualificar os dados são um resultado desses processos de democratização. Atualmente, o problema não está somente na participação de grupos, mas também em sua representação. Neste sentido, é necessário lutar contra as formas de exclusão da democracia liberal (LAVALLE, HOUTZAGER, CASTELLO, 2004). Assim, a TI assume atualmente um papel de suporte para esse processo de alinhamento de conhecimentos e forças de controle social (Nakagawa, 2015:5)

É dentro deste referencial teórico que a COPS buscou desenvolver suas atividades de implantação da transparência, nas três formas: passiva, ativa e formativa.

Para atender à necessidade de ampliar o acesso à informação das políticas de Assistência Social da cidade de São Paulo tem investido em sistemas informatizados de

prontuário eletrônico, bem como parcerias intersecretariais para acesso a dados e indicadores com a possibilidade de cruzamento dos mesmos, além de publicações digitais e impressas, processo participativo e formativo de elaboração de diagnóstico, constituição de dados de referência para ações intersecretariais, as quais iremos compartilhar aqui. Desta experiência surge a percepção da centralidade da qualidade da informação, constituição de séries históricas e do sigilo profissional como desafios e demandas de formação de “leitores” e “eleitos”.

3.1. Implantação de Sistemas Informatizados

“O governo eletrônico é o instrumento com maior potencial para elevar a eficiência governamental no Brasil” (ABRUCIO, 1997:82). Os sistemas devem atender a necessidade de integralidade das informações dos diferentes atendimentos ofertados, favorecendo assim a discussão de casos e sua possível resolução e, ao mesmo tempo, garantir a integridade do cidadão.

Em 2013, a COPS possuía somente um sistema informatizado de registro de atendimento, denominado SISRua (Sistema de Informação da Situação de Rua) que, por falta de uma cultura institucional focada igualmente no atendimento como na sistematização das informações, por uma ausência de gestão de aprimoramento e manutenção do sistema, encontrava-se subutilizado e com significativas distorções; que comprometiam a qualidade da informação. Também não atendida à totalidade de tipologias e unidades de serviços.

A necessidade de sua atualização foi detectada ainda em 2010, quando um grupo de trabalho foi constituído para pensar a reengenharia do sistema e suas variáveis. Mas foi somente em 2013 que o desenvolvimento e programação foi finalizado em uma nova versão de sistema, denominado SISA (Sistema de Atendimento aos Usuário), que incorporou a necessidade de informações mais detalhadas dos indivíduos - cadastrados, registros de frequência, atividades com os usuários, entrevistas técnicas e providências, diagnóstico das situações escolar, de saúde, de trabalho e de contatos familiares - por isso podemos chamar de “prontuários eletrônicos”.

É importante destacar que o processo de implantação previu a colaboração dos operadores finais dos sistemas, entendendo que os órgãos gestores possuem capacidade limitada de compreender os pormenores da prática. Este processo deve ser contínuo ao longo do tempo, para evitar que o sistema caia em desuso ou descaso. Outra forma de

fortalecimento de sistemas é a garantia de sua referência para o monitoramento e avaliação, bem como para a tomada de decisão.

Foram respeitados os processos: i) discussão técnica para definição de variáveis e desenho de processos (escopo); ii) engenharia e desenvolvimento de programação; iii) testes para validação; iv) capacitação de operadores; v) período de diálogo intenso com os operadores para desenvolvimento de adequações; vi) refinamento dos relatórios gerenciais; vii) reciclagem dos operadores; viii) elaboração de tutoriais e vídeo aulas; ix) organização de demandas por “perguntas e respostas”.

Em um primeiro momento, o SISA foi implantado nos serviços de acolhimento para população em situação de rua que já vinham utilizando o antigo sistema (SIRua), por considerarmos que já possuíam familiaridade de registro das informações. Foi um processo de implantação gradativa. Todos os técnicos, gerente e educadores foram capacitados no sistema, totalizando 1.713 pessoas de Outubro de 2013 à Setembro de 2016.

Durante esse processo inicial, alguns serviços foram novamente visitados, como foram antes da implantação, podendo assim ser verificada a incorporação da ferramenta nas rotinas de trabalho. Percebe-se que a rotina de registro é muitas vezes preterida frente à necessidade de atendimento. Porém sabemos que há como conciliar, sendo o registro inerente ao trabalho técnico e fundamental para dar sustentação argumentativa (precedente ou incidência) e transparência. As observações demonstram que esta é ainda uma etapa a ser fomentada e consolidada na prática do serviço social.

O segundo momento de implantação do SISA passou a focar nas adequações necessárias e a terceira fase pode ser considerada como a etapa de consolidação, que permite o contínuo alinhamento entre a gestão pública e os operadores do sistema, na perspectiva da educação permanente. Ou seja,

[...] vídeo aulas, relatórios de utilização disponibilizados em site, formulário eletrônico de solicitações que garantem priorização do atendimento por senha ou natureza da solicitação, perguntas frequentes sistematizadas e respondidas no site e capacitações [...] com foco na reciclagem (NAKAGAWA, 2015:11).

Hoje, o SISA possui uma diversidade de tipologias de serviços de acolhimento, totalizando 141 unidades e 12.729 vagas/dia, em 6 de setembro de 2016.

A qualificação de um sistema integrado prevê hierarquias de senhas de acesso, o que garante o compartilhamento dos casos atendidos em diferentes unidades, evitando desgastes no atendimento e a continuidade dos mesmos. Todavia, este processo revelou certa resistência à cultura do registro profissional na área de assistência social e a contínua necessidade de reforçar o sigilo ético-profissional. Isto pois, de um lado, os técnicos ainda resistem em registrar detalhes das escutas que são sigilosas, que qualificariam e dariam continuidade ao atendimento. De outro, vemos que ao serem acionados por familiares ou agentes policiais as informações do sistema são concedidas sem respeito aos processos jurídicos que sustentem a garantia de sigilo profissional.

Neste tocante, cabe mencionar que fizemos um Termo de Cooperação Técnica com o Ministério Público no Programa de Localização de Desaparecidos, por possuírem as condições de legais e institucionais de investigação. Somente mediante a autorização pela Assessoria Jurídica é que dados são enviados aos órgãos solicitantes. Outro aspecto que merece destaque é o fato de termos classificado o banco de dados do SISA como sigiloso junto à Controladoria do Município, por se tratar de informações pessoais, tendo período de 100 anos de sigilo, nos moldes da LAI.

Esta contradição requer o aprofundamento do conceito de sigilo e suas implicações práticas, o que entendemos passar por uma demanda de formação do profissional, para além do uso dos sistemas, na perspectiva do empoderamento de sua posição profissional frente às pressões externas (segurança pública, judiciário, etc.).

Cabe destacar como desafio a utilização do sistema para gestão da política, entendido como a apropriação dos dados e suas fontes pelos gestores da política nos diferentes níveis, bem como pelos agentes de controle social. O SISA possui um relatório gerencial de *Business Intelligence* (BI), que é enviado automaticamente para os e-mails dos gestores diariamente, considerando as tipologias, unidades de serviços, sua capacidade de atendimento e as vagas efetivamente ocupadas. São poucos os técnicos que utilizam esta ferramenta para monitoramento e supervisão de seus serviços, ou por dificuldade de leitura, ou por depreciação de sua utilidade, sem implicações no planejamento das ações estratégicas. Os dados são utilizados para justificar uma decisão tomada e nem sempre para subsidiá-la.

São elaborados relatórios mensais de utilização do SISA, que são publicados em site da Secretaria. Esses documentos não são utilizados pelos órgãos de controle da política, o

que poderia qualificar o debate sobre as ofertas e a corresponsabilidade do órgão executivo e de parcerias com organizações da sociedade civil. Na perspectiva da parceria, investimos no diálogo, nos tutoriais, em e-mails de alerta, entre outros e, mais recentemente, estamos na elaboração de Portaria específica para os Sistemas para estabelecer as regras, as responsabilidades, fluxos, procedimentos e penalidades.

Outro sistema informatizado em implantação é o SISCR (Sistema dos Centros de Referência). Pensado desde 2009 para atender as unidades estatais, que são os gestores da rede de serviços dos territórios e a *porta de entrada* das políticas de assistência social. Teve seu processo de desenvolvimento suspenso por cerca de 3 anos até a retomada em 2013. Neste período, com a equipe exclusiva composta na COPS, foi possível retomar a reengenharia do sistema e implanta-lo nas unidades ofertantes CRAS (Centro de Referência de Assistência Social, de proteção social básica); CREAS (Centro Especializado de Assistência Social, de proteção social especial de média complexidade) e C. Pop (Centros Especializados de Assistência Social para População em Situação de Rua, de proteção social especial de média complexidade). Este sistema segue a mesma lógica do SISA, e ambos possuem a base integrada no Banco do Cidadão. Um importante diferencial é que também serve para gerenciar a fila de atendimento, tanto para o tipo de oferta como na perspectiva da priorização de públicos (idosos, gestantes e pessoa com deficiência).

O avanço na sua implantação e utilização amplia o engajamento dos técnicos estatutários, o que deve afetar positivamente a utilização do SISA como ferramenta de gestão, monitoramento, supervisão técnica da rede socioassistencial e educação permanente.

3.2. Difusão de Dados Sistematizados e Revisão de Indicadores de Monitoramento e Avaliação

A experiência acumulada de coleta, de sistematização e de análise de indicadores de avaliação da rede de serviços de assistência social, conduzida pelo Centro de Monitoramento e Avaliação, da COPS, sofreu recentemente ajustes para tornar público o acesso ao seu acervo. Esta análise revela as dificuldades de transformar o conhecimento em ações efetivas de controle social e, portanto, de *accountability*.

O cidadão que solicita a informação tem que se entender como sujeito ativo das análises das informações disponibilizadas, manipulando-as conforme suas visões e demandas. O

mesmo ocorre com os gestores públicos que precisam considerar o tempo e o fluxo dos processos de sistematização, bem como a fidedignidade dos dados.

Em 2013 verificamos que a maioria das informações produzidas, era mantida nos computadores pessoais. A primeira medida para avançarmos na transparência, foi organizá-los respeitando séries históricas e, em parceria com a Controladoria do Município, procedemos com a catalogação das bases e sua divulgação. Este processo exigiu a elaboração de dicionário de dados e metadados. Com isso observou-se despreparo da maioria das bases até então produzidas, que não vinham acompanhadas de metadados e, em parte dos casos, não havia produção de séria histórica para os anos anteriores a 2005.

Relatórios mensais sobre os dados coletados nos serviços da rede socioassistenciais passaram a ser elaborados sob nova perspectiva que ultrapassou a utilização meramente formal para fins de prestação de contas financeira dos serviços, ou para encarte em autos processuais sem acesso público em site. Agora, são relatórios com os atendimentos mensais, por sexo, faixa etária e alguns públicos destacados (pessoas com deficiência, situação de rua, etc.).

Para além do desafio de elaborar relatórios gerenciais para difusão via web, tem-se a necessidade de reforçar constantemente os diversos usos dessas referências, tanto internamente como externamente. Os dados que respondem aos munícipes, agentes públicos e pesquisadores muitas vezes já foram disponibilizados, mas a cultura da guarda personalizada dessas informações faz com que os técnicos tenham que elaborar respostas pontuais às solicitações recebidas. Ao mesmo tempo em que respostas personalizadas foram elaboradas, foram reforçadas a consulta desses relatórios e bases de dados no site. O que poderia ser um recurso limitado de fomento ao acesso, mostrou-se um exercício significativo.

Outro aspecto importante é desmistificar a noção de acesso à informação como uma tarefa a ser entregue pelo agente público. Isto pois, uma parte das solicitações têm os dados já disponibilizados, mas não estão exatamente na forma solicitada. Muitas das informações podem ser acessadas se a base for baixada e forem selecionadas e agrupadas as informações desejadas, uma vez que estão em formato aberto, sem necessidade de solicitação formal pelo e-sic.

Os limitados recursos de desenvolvimento de portal de manipulação de dados ou indicadores levou ao estabelecimento de parcerias com órgãos da administração pública que já possuíam tais ferramentas, como Infocidade, ObservaSampa e GeoSampa. O primeiro traz tabelas em formato aberto, inclusive de diferentes secretarias, com o cuidado de manter padrões de séries históricas. O segundo permite a manipulação e cruzamento de indicadores de diferentes órgãos, conforme o interesse do pesquisador ou operador. O terceiro, junta bases geográficas de informações da cidade também de uma multiplicidade de órgãos públicos.

Nota-se que o GeoSampa tem sido uma ferramenta importante na medida em que permite a manipulação de dados georreferenciados e o acesso às bases públicas, qualificando os mapas produzidos pela própria COPS. Além disso, uma solicitação bastante comum era a identificação do distrito de um determinado endereço específico, que foi solucionada pelo uso dessa ferramenta. Foi, também, uma oportunidade para ensinar os técnicos a acessar e utilizar essa ferramenta.

Na perspectiva de transparência ativa foi conduzida a produção, organização, análise e publicação do primeiro *Atlas Socioassistencial* (PMSP, 2015). Uma coleção de mapas e tabelas com dados sintéticos da execução da política de assistência social, que traz inicialmente indicadores de demanda (áreas de vulnerabilidade, concentração de baixa renda, pobreza e extrema pobreza, população em situação de rua). Em seguida, as famílias cadastradas no Cadastro Único de Assistência Social (CadÚnico) por ser ao mesmo tempo fonte de identificação de demanda e também de acesso à programas de transferência de renda. Por fim, coloca em evidência os programas de benefícios de renda e traz a rede socioassistencial. Todas as informações trabalhadas para a escala do município e para as unidades administrativas.

Atualmente encontram-se em revisão os indicadores e metas estabelecidas para o monitoramento e avaliação dos serviços da rede socioassistencial e os instrumentais de coleta e sistematização. Apesar dos avanços apresentados pela adoção desses parâmetros desde 2010, a prática verificou que os atuais instrumentais dificultam o retorno dos dados sistematizados para as unidades de serviços, bem como a inadequação dos indicadores e metas às diferentes realidades e não há alinhamento entre eles. Ao tratarem somente dos dados finais sistematizados, não é possível uma análise individualizada dos cidadãos atendidos, o que pode acarretar uma distorção na qualidade do atendimento e das ofertas.

Para tal revisão foi contratada uma consultoria, por meio do Acordo de Cooperação Técnica com a UNESCO no Brasil. Os operadores finais (técnicos, gerentes, educadores, gestores, etc.) foram consultados para que fossem verificados os principais anseios, desenvolvidos os instrumentais de coleta, os relatórios gerenciais automatizados e os instrumentos de síntese por tipologia e territórios da cidade.

Com mais este investimento avança-se na qualidade da informação, retorno das mesmas para aqueles que as coletam, auxiliando os processos cotidianos de discussão de casos e gestão local da rede de serviços e na difusão e apropriação pelos atores do controle social. Esta qualificação permitirá aos técnicos da COPS otimizar o tempo de sistematização e ampliar a dedicação às análises críticas desses.

3.3. Investimentos Iniciais na Formação dos Agentes Públicos e Atores do Controle Social

O processo de formação dos sujeitos políticos (sociedade civil organizada, gestores públicos, representantes eleitos, usuários, etc.) pela transparência deve ser compreendido de forma bastante ampla e não restrita à um espaço específico, como oferta de cursos. Deve ser entendido como um processo de formação continuada ou educação permanente, como oportunidades que ampliam seus capitais sociais e culturais. Por isso, entendemos que os esforços, mesmo que pontuais, de difusão das informações, com mediação por aqueles que as produziram e as operam, é o primeiro passo para dar início ao processo, na medida em que sensibiliza os atores para outras perspectivas. Mas também sabemos que ainda precisamos avançar para que a vigilância socioassistencial seja indutora de conteúdos e práticas para cursos e capacitações promovidas aos profissionais do SUAS e outros atores do controle social.

O primeiro desafio foi pensar estratégias de formação dos profissionais que assumiram recentemente a função de referência para os Observatório Locais, nas 32 Supervisões de Assistência Social (SAS), unidades descentralizadas de gestão. Alguns não possuíam experiência prévia ou conhecimento específico. Considerando que uma das principais ações da COPS consiste na elaboração de diagnósticos que auxiliem as ações de proteção social e, especialmente, o aprofundamento do conhecimento sobre os territórios de abrangência dos equipamentos que coordenam a política de Assistência Social, adequando a oferta de serviços às demandas. Assim, para atender este princípio,

foi elaborada a primeira versão de documento denominado “*Análise e Caracterização dos Vazios Socioassistenciais*” (PMSP, 2013).

O objetivo foi a elaboração de uma análise descritiva dos territórios e alinhamento de fonte de dados. Nesta primeira versão foram incluídos a conceituação de aspectos preciosos à vigilância, como indicadores, georreferenciamento, etc. Foi a primeira vez utilizou-se o CadÚnico como referência de análise. O que permitiu um primeiro exercício de capacidade de cobertura da rede socioassistencial. Os dados primários sistematizados e os dados secundários levantados foram utilizados de diversas formas e envolveram atividades como palestras, audiências públicas e apresentações, em especial para conselheiros do Conselho Municipal de Assistência Social (COMAS) e do Conselho Municipal da Criança e do Adolescente (CMDCA).

Este processo de pesquisa censitária e amostral da população de rua teve vários momentos de participação dos membros do Comitê Intersecretarial de Políticas da População em Situação de Rua. Os resultados do *Censo* também foram apresentados ao Conselho Municipal de Políticas LGBT, aos profissionais do SUAS, ABRAMD (Associação Brasileira Multidisciplinar de Estudos sobre Drogas), entre outros espaços.

A segunda versão dos *Vazios Socioassistenciais* (PMSP, 2014/2015) foi entendida como oportunidade de fomentar a capacidade analítica dos profissionais dos Observatórios Locais. Para isso, foram feitas reuniões macrorregionais em que estabeleceu-se o roteiro em que solicitava-se aos técnicos que selecionassem uma área de seus territórios de abrangência para aprofundar a análise, considerando também outras formas de registro. Para viabilizar os estudos, tutoriais e esclarecimentos contínuos, tanto individuais como em grupo, para a utilização de ferramentas técnicas foram disponibilizados. O maior esforço da equipe central esteve focado no suporte, na elaboração de diversos Bancos de Dados (IBGE, CadÚnico, Benefício de Prestação Continuada, etc.) e na busca por dados que não foram apresentados na primeira versão, especial atenção aos dados de violência. O produto final detalha o processo de construção e a metodologia dos estudos de campo e os parâmetros utilizados para avaliação da capacidade de atendimento da rede instalada de serviços socioassistenciais frente às demandas que os cadastros constantes no CadÚnico nos possibilita.

Essa metodologia de elaboração participativa de diagnóstico possibilitou reunir um rico acervo de informações qualitativas, com fotografias e mapas, que revelam uma cidade

marcada por condições diversas de exclusão e segregação. Constituiu-se um importante processo de formação e qualificação dos profissionais envolvidos. O equilíbrio entre dados quantitativos e a observação de pesquisa de campo deve ser um dos princípios norteadores da vigilância socioassistencial, aproximando os técnicos às realidades da cidade.

As publicações, incluindo eventos de lançamentos, foram motivadas pela constituição de documento referência para diálogos entre diferentes setores, secretarias, estudiosos e sujeitos das políticas públicas, alinhando o referencial e as possibilidades de ação conjunta. Os mesmos dados reunidos no Atlas Socioassistencial (COPS/SMADS, 2015) foram utilizados para estabelecer critérios comuns em programas executados em parceria com outros órgãos da administração pública municipal. Tais exemplos são: ter no CadÚnico o critério de seleção das famílias em condição de extrema pobreza para priorização das vagas de educação infantil (creches), para a abertura de editais de fomento à produção cultural comunitária (pontos de cultura), ou ainda construção de Centros Unificados de Educação (CEU) em áreas de maior concentração da pobreza com oferta de equipamentos de cultura, esporte, lazer e CRAS, como também para novos empreendimentos habitacionais para baixa renda.

Percebemos no processo algum grau de desconhecimento de outros órgãos públicos e institutos de pesquisa sobre as políticas de assistência social e o volume de dados sistematizados regularmente. Todas essas investidas são entendidas como estratégias de construção de referência e de sensibilização para apropriação de dados. São iniciativas pioneiras na construção de um olhar convergente em dados objetivos que vão estabelecer as diretrizes, agendas, estratégias, programas, projetos e serviços.

3. Considerações Finais

Os esforços de transparência em destaque atenderam três perspectivas: ativa, passiva e fomento. A difusão do acervo representa ampliação e qualificação da participação dos diferentes atores das políticas públicas, seja como pesquisadores, como executores ou como controle social e amplia as possibilidades de trabalho intersecretarial. Neste sentido, ainda devem ser ampliados os investimentos em formação desses atores para a leitura e aplicação das informações sistematizadas, em especial os conselhos deliberativos. Também no estabelecimento da referência nos indicadores de assistência

social como critérios de decisão é fundamental para os processos de transparência ativa, passiva e fomento.

A apresentação da LAI em todos os seus aspectos mostra a complexidade das ações que acompanham sua implantação e sucesso institucional. Não se trata apenas de referendar uma prática democrática, mas de construí-la. Não há na história brasileira familiaridade com a abertura de informações relativas aos governos, nem proximidade com modelos políticos de transparência administrativa ou de *accountability*. Por isso o esforço é na transformação da cultura do sigilo para a cultura da transparência, modificando práticas dos agentes públicos e a maneira como a população participa e exerce o controle social.

Investir em transparência não é somente promover processos de governo aberto e ampliação da capacidade de respostas adequadas às necessidades dos eleitores (*accountability e responsiveness*), mas também de trabalho conjunto entre os diferentes órgãos da administração público (eficiência), o que implica em avanços na inclusão de segmentos historicamente excluídos ou sub-representados (efetividade e eficácia). Os processos de fomento à Transparência passiva e ativa devem ser acompanhados de processos de formação dos atores sociais e políticos, qualificando a argumentação técnica e do controle social, avançando nas condições dos debates públicos e na construção participativa de políticas públicas.

O conjunto de relatos de experiências de investimento na transparência e no governo aberto, conduzidos pela COPS, compartilhados aqui revelam limites e desafios que não são exclusivos do caso da assistência social em São Paulo. O diálogo com outros pensadores da gestão de políticas públicas poderá ampliar a capacidade crítica e as parcerias para novos avanços e qualificação de esforços.

Referencias

- ABRUCIO, Fernando Luiz (2007). **Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas**. In: *Revista de Administração Pública*. Rio de Janeiro, v. 41, n. spe, p. 67-86, 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122007000700005&script=sci_arttext. Acesso em: 11 de julho de 2015.
- ARATO, Andrew (2002). **Representação, soberania popular e accountability**. In: *Lua Nova*. São Paulo: CEDEC, nº 55/56- Cenários de Direitos.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. 1994. A questão da informação. In *Revista São Paulo em Perspectiva*, Fundação Seade, São Paulo, SP. v 8, n 4. Disponível pela internet: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BARRETO%20A%20Questao%20da%20Informacao.pdf>, em 06/06/2016.

- BRASIL, 2013. Vigilância Socioassistencial: Garantia do Caráter Público da Política de Assistência Social. In *CapacitaSUAS Caderno 3*. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Centro de Estudos e Desenvolvimento de Projetos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – 1 ed. – Brasília:
- CLÉVE, Clémerson Merlin. FRANZON, Júlia Ávila. 2013. Administração Pública e a nova Lei de Acesso à Informação. Interesse Público – IP, Belo Horizonte, ano 15, n. 79, maio/jun, 2013, Editora Fórum, Biblioteca Digital Fórum de Direito Público – Cópia da versão digital. Disponível pelo link: <http://www.editoraforum.com.br/ef/wp-content/uploads/2013/10/Direito-Publico-Administracao-Publica-e-a-nova-Lei-de-Acesso-a-Informacao.pdf>
- FERREIRINHO. Viviane Canecchio. 2015. Vigilância socioassistencial e controle social. GRAU, Nuria Cunil (1997). *Repensando lo público através de la sociedad, Nuevas formas de gestión pública y representación social*. Caracas, Nueva Sociedad, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo-CLAD, 320 páginas, 1 de janeiro de 1997.
- LAVALLE, Adrian Gurza. HOUTZAGER, Peter. CASTELLO, Graziela (2004). *Em nome de quem?: A nova representação política e a sociedade civil – lições do Brasil*. Brighton-Inglaterra: Institute of Development Studies working paper, University of Sussex.
- NAKAGAWA, C.T. (2015) *Inovações tecnológicas em sistemas de monitoramento da política de assistência social da cidade de São Paulo, Brasil*. XX Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú, 10- 13 nov. 2015. Disponível em: http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/observatorio_social/2016/Produ%C3%A7%C3%A3o%20Cientifica/Inovacoes%20tecnologicas%20em%20sistemas%20de%20monitoramento.pdf Acesso em: 6 de Setembro de 2015.
- PMSP, Prefeitura Municipal de São Paulo. SMADS (2015), Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. COPS, Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais. *Atlas Socioassistencial da Cidade de São Paulo*. Brasil, São Paulo, 2015. Disponível em: http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/arquivos/atlas_socioassistencial_sp_2015.pdf. Acesso em: 6 de Setembro de 2015.
-
- _____ (2013). Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. COPS, Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais. *Análise e Caracterização de Vazios Socioassistenciais*. Brasil, São Paulo, 2013. Disponível em: http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/arquivos/Cops/Pesquisa/2013_vazios_socioassistenciais.pdf. Acesso em: 6 de Setembro de 2015.
-
- _____ (2015b). Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. COPS, Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais. *Pesquisa Censitária da População em Situação de Rua, Caracterização Socioeconômica da População Adulta em Situação de Rua e Relatório Temático de Identificação das Necessidades desta População na Cidade de São Paulo - Sumário Executivo*. Brasil, São Paulo, 2015. Disponível em: http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/arquivos/Cops/Pesquisa/vazios_socioassistenciais_2014-2015.pdf. Acesso em: 6 de Setembro de 2015.

(2014/2015). Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. COPS, Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais. *Análise e Caracterização de Vazios Socioassistenciais-Atualizações*. Brasil, São Paulo, 2014/2015. Disponível em: http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/censo/SUMARIO%20EXECUTIVO.pdf

PMSP. 2014. Governo Aberto. In *Cadernos de Orientação*. Prefeitura de São Paulo/ Secretaria de Relações Internacionais e Federativas/ Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, Instituto Paulo Freire, Editora Instituto Paulo Freire. Disponível pela internet em 18/06/2016: https://www.paulofreire.org/images/pdfs/livros/Cadernos_Orientacao_Governo_Aberto.pdf