

**UNIVERSIDADE ANHANGUERA – UNIDERP**

**DESAFIO PROFISIONAL**

**CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

**TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO, LEITURA E PRODUÇÃO DE TEXTO, DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISIONAL.**

**PROJETO:** A utilização das tecnologias da informação e comunicação visando dinamizar o atendimento do Assistente Social no CRAS.

**Componentes**

**Andrea Duarte RA-**3339548266

**Marcela Martins RA-** 3304505721

**Michele Nascimento: RA-** 3306511835

**Natália S. Pereira RA-** 3374575667

**Robini Duarte RA-** 3350565663

**Rio Grande RS**

**2015.**

**Sumário**

**1-INTRODUÇÃO..............................................................................................3**

**2-CRAS – CENTRO DE REFERENCIA DA ASSISTENCIA SOCIAL............4**

**3- Fazem parte das funções dos profissionais que formam a equipe técnica..5**

**4- Quanto as atividades desenvolvidas, o CRAS desenvolve ações de inclusão sócio familiar comunitário através de:.........................................6**

**-4.1-Programas desenvolvidos pelo CRAS.................................................**

**4.2--Proteção Social Especial (Média e Alta Complexidade)..........................**

**5- Atribuições do Assistente social no CRAS..............................................7**

**6- A importância do Sistema de Informação para o desenvolvimento do trabalho do Assistente Social..........................................................................**

**7- PROJETO: A utilização das tecnologias da informação e comunicação visando dinamizar o atendimento do Assistente Social no CRAS.............**

**8-INTRODUÃO..................................................................................................**

**9- USTIFICATIVA..............................................................................................**

**10-OBJETIVOS.................................................................................................**

**1-Introdução**

O presente trabalho objetiva analisar a possibilidade da utilização das tecnologias da informação e comunicação como estratégia para melhorar a atuação do Assistente Social no seu campo de trabalho. Através da elaboração de uma proposta de implantação de um sistema de informação para dinamizar o atendimento realizado pelo profissional do Serviço Social no Centro de Referencia de Assistência Social CRAS.

Desse modo o Assistente Social busca saber qual a importância dos recursos tecnológicos para o seu trabalho e o potencial transformador das tecnologias para o exercício do seu ofício na instituição.

**2-CRAS – CENTRO DE REFERENCIA DA ASSISTENCIA SOCIAL**

É uma unidade pública estatal localizada em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinada ao atendimento sócio assistencial de famílias. É o principal equipamento de desenvolvimento dos serviços sócio assistenciais da proteção social básica. Constitui espaço de concretização dos direitos sócio assistenciais nos territórios, materializando a política de assistência social.

O CRAS deve contar com uma equipe mínima para a execução dos serviços e ações nele ofertados. Se houver ofertas diretas de outros serviços de Proteção Básica – além do PAIF; programas; projetos e benefícios são necessário ampliar a quantidade de profissionais. As equipes de referência para os CRAS devem contar sempre com um coordenador, cujo perfil é: técnico de nível superior, concursado, com experiência em trabalhos comunitários e gestão de programas, projetos, serviços e benefícios socioassistenciais.

A orientação é que toda a equipe de referência do CRAS seja composta por servidores públicos efetivos. Isso está fundamentado na necessidade de que a equipe de referência do CRAS tenha uma baixa rotatividade, de modo a garantir a continuidade, eficácia e efetividade dos programas, serviços e projetos ofertados pelo CRAS, bem como permitir o processo de capacitação continuada dos profissionais. A realização de concursos públicos e a garantia dos direitos trabalhistas desses profissionais devem, portanto, constituir prioridade dos órgãos gestores da assistência social nas três esferas de governo.

Recomenda-se que haja uma transição gradativa do quadro de profissionais da equipe de referência dos CRAS que atualmente encontram-se na condição de terceirizados ou com contratos de trabalho precarizados. Recomenda-se também que a seleção desses profissionais se ainda não efetuada por meio de concursos, deve ser realizada em um processo público e transparente, pautado na qualificação dos profissionais e no perfil requerido para o exercício das funções da equipe de referência do CRAS.

De acordo com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/ SUAS, a composição da equipe mínima de referência que trabalha no CRAS para a prestação de serviços e execução das ações no âmbito da Proteção Social Básica nos municípios é a seguinte:

1) Municípios de Pequeno Porte I – Até 2.500 famílias referenciadas: 2 técnicos de nível superior, sendo 1 assistente social e outro, preferencialmente, psicólogo; 2 técnicos de nível médio.

2) Municípios de Pequeno Porte II – Até 3.500 famílias referenciadas: 3 técnicos de nível superior, sendo 2 assistentes sociais e, preferencialmente, 1 psicólogo; 3 técnicos de nível médio.

3) Municípios de Médio, Grande, Metrópole e Distrito Federal - a cada 5.000 famílias referenciadas: 4 técnicos de nível superior, sendo 2 assistentes sociais, 1 psicólogo e 1 profissional que compõe o SUAS; 4 técnicos de nível médio.

IMPORTANTE: Além desses profissionais, as equipes de referência para os CRAS devem contar sempre com um coordenador, cujo perfil é: técnico de nível superior, concursado, com experiência em trabalhos comunitários e gestão de programas, projetos, serviços e benefícios sócio assistenciais.

**3-Fazem parte das funções dos profissionais que formam a equipe técnica:**

1) Recepção e acolhimento de famílias, seus membros e indivíduos em situação de vulnerabilidade social;

2) Oferta de procedimentos profissionais em defesa dos direitos humanos e sociais e daqueles relacionados as demandas de proteção social de Assistência Social;

3) Vigilância social: produção e sistematização de informações que possibilitem a construção de indicadores de índice territorializados das situações de vulnerabilidades e riscos que incidem sobre famílias pessoas nos diferentes ciclos da vida. Conhecimento das famílias referenciadas e as beneficiarias do BPC- Benefício de Prestação Continuada e do Programa Bolsa Família;

4) Acompanhamento familiar: em grupos de convivência, serviço sócio educativo para famílias ou seus representantes; dos beneficiários do Bolsa Família, em especial das famílias que não estejam cumprindo as condicionalidades; das famílias com beneficiários do BPC;

5) Proteção pró-ativa por meio de visitas às famílias que estejam em situações de maior vulnerabilidade (como, por exemplo, as famílias que não estão cumprindo as condicionalidades do PBF), ou risco;

6) Encaminhamento para avaliação e inserção dos potenciais beneficiários do PBF no Cadastro Único e do BPC, na avaliação social e do INSS; das famílias e indivíduos para a aquisição dos documentos civis fundamentais para o exercício da cidadania; encaminhamento (com acompanhamento) da população referenciada no território do CRAS para serviços de Proteção Básica e de Proteção Social Especial, quando for o caso;

7) Produção e divulgação de informações de modo a oferecer referências para as famílias e indivíduos sobre os programas, projetos e serviços sócio assistenciais do SUAS, sobre o Bolsa Família e o BPC, sobre os órgãos de defesa de direitos e demais serviços públicos de âmbito local, municipal, do Distrito Federal, regional, da área metropolitana e ou da micro-região do estado;

8) Apoio nas avaliações de revisão dos cadastros do Programa Bolsa Família, BPC e demais benefícios.

**4- Quanto as atividades desenvolvidas, o CRAS desenvolve ações de inclusão sócio familiar comunitário através de**:

•Acolhida e recepção

•Escuta e encaminhamento

•Oficinas de geração de renda

•Grupos diversos (criança, adolescente, adulto e idoso)

**4.1-Programas desenvolvidos pelo CRAS**

**-** PAIF – Programa de Atenção Integrado às Famílias

**-** Bolsa Família

**-** Proteção Social Básica a Infância e Juventude

- Agente Jovem

- Proteção Social Básica a Pessoa Idosa

- Proteção Social Básica a Pessoa com Deficiência

**4.2-Proteção Social Especial (Média e Alta Complexidade)**

Destina-se a família e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, cujos direitos tenham sido violados ou ameaçados.

Diferente da Proteção Social Básica que tem um caráter preventivo, a PSE atua com natureza protetiva.

As atividades da Proteção Especial são diferenciadas de acordo com níveis de complexidade (média ou alta) e conforme a situação vivenciada pelo indivíduo ou família.

Os serviços de PSE atuam diretamente ligados com o sistema de garantia de direito, exigindo uma gestão mais complexa e compartilhada com o poder judiciário, Ministério Público e com outros órgãos e ações do Executivo.

Na PSE estão inseridos os Centros de Referência Especializada de Assistência Social – CREAS.

**5-Atribuições do Assistente social no CRAS**

• Acolhida, oferta de informações e realização de encaminhamentos às famílias usuárias do CRAS;

• Planejamento e implementação do PAIF, de acordo com as características do território de abrangência do CRAS;

• Mediação de grupos de famílias dos PAIF;

• Realização de atendimentos particularizados e visitas domiciliares às famílias referenciadas ao CRAS;

• Desenvolvimento de atividades coletivas e comunitárias no território;

• Apoio técnico continuado aos profissionais responsáveis pelo(s) serviço(s) de convivência e fortalecimento de vínculos desenvolvidos no território ou no CRAS;

• Acompanhamento de famílias encaminhadas pelos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos ofertados no território ou no CRAS;

• Realização da busca ativa no território de abrangência do CRAS e desenvolvimento de projetos que visam prevenir aumento de incidência de situações de risco;

• Acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades;

• Alimentação de sistema de informação, registro das ações desenvolvidas e planejamento do trabalho de forma coletiva.

• Articulação de ações que potencializem as boas experiências no território de abrangência;

• Realização de encaminhamento, com acompanhamento, para a rede sócio assistencial;

• Realização de encaminhamentos para serviços setoriais;

• Participação das reuniões preparatórias ao planejamento municipal ou do DF;

• Participação de reuniões sistemáticas no CRAS, para planejamento das ações semanais a serem desenvolvidas, definição de fluxos, instituição de rotina de atendimento e acolhimento dos usuários; organização dos encaminhamentos, fluxos de informações com outros setores, procedimentos, estratégias de resposta às demandas e de fortalecimento das potencialidades do território.

**6-A importância do Sistema de Informação para o desenvolvimento do trabalho do Assistente Social**

O Assistente Social tem que ser multiprofissional dotado de múltiplas habilidades capacitado para executar e formular gestão de políticas sociais publicas e empresariais, se portando como um profissional ético com uma capacidade crítica reflexiva conhecendo a realidade onde atua objetivando encontrar alternativas que renovem suas práticas.´

É de suma importância a inserção da tecnologia de informação e comunicação no cotidiano do trabalho do assistente social pois viabiliza e aprofunda o conhecimento, as técnicas e os matérias utilizados e exigidos pelo mercado atual e sua b complexidade.

Ao fazermos parte da Equipe de Técnicos do CRAS construímos um projeto que facilite o atendimento do profissional do Serviço Social as demandas, conhecedores de que a Tecnologia é de suma importância para o desenvolvimento humano pois a mesma facilita suas ações promovendo todo conforto e estrutura desejada. Atualmente são diversas as formas de agir de pensar de comunicar e executar, assim o projeto visa facilitar o atendimento do Assistente Social no CRAS para famílias

**7-PROJETO:** A utilização das tecnologias da informação e comunicação visando dinamizar o atendimento do Assistente Social no CRAS.

**INSTRUMENTO DE PESQUISA DO CRAS**   
**- CADASTRO DE FAMÍLIAS:**  
(A) Forma de Acesso: 1- Procura espontânea / 2 - Busca Ativa / 3 - Encaminhada pela Rede Sócio assistencial / 4 - Encaminha da por outras Políticas Públicas.

(B) Demandas Apresentadas:1. Acesso ao Cadastro de Programas Sociais; 2. Atualização cadastral Programas Sociais; 3. Regularização do benefício de transferência de renda; 4. Acesso a Benefício de Prestação Continuada-BPC; 5. Obtenção/Regularização de Documentação Civil; 6. Pequeno reparo na moradia; B7. Pagamento de Contas; 8. Proteção / Defesa ao Idoso; 9. Proteção/Defesa à Pessoa com Deficiência; 10. Proteção / Defesa à Mulher; 11. Proteção / Defesa à Criança /Adolescente em Trabalho Infantil; 12. Vítima de Violência, Exploração ou Abuso Sexual; 13. Acesso a outros Serviços de Proteção Social Especial; 14. Acesso à Educação; 15. Acesso à Saúde; 16. Outros\* (especificar)  
  
**- DIAGNÓSTICO SOCIOECONÔMICO:**  
  
(A) Estado Civil: 1.Solteiro; 2.Casado; 3.Separado; 4.Divorciado; 6.Viúvo;   
7. Outro  
(B) Ensino fundamental: 1.Completo 2.Incompleto   
Ensino Médio: 1. Completo; 2. Incompleto   
Ensino Superior: 1. Completo; 2. Incompleto   
Analfabeto  
(C) Profissão: 1.Empregado; 2.Desempregado; 3.Aposentado; 4.Pensionista   
Renda: R$ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
(D) Recebe Programa de Transferência de Renda? 1. Não Recebe; 2 Sim, qual?   
(E) Condições de Moradia: 1.Própria; 2.Alugada; 3.Cedida   
Nº de cômodos:   
Valor (aluguel ou financiamento): R$  
Tipo de Construção: 1. Alvenaria 2. Madeira 3. Mista   
Situação Habitacional: 1. Cortiço; 2. Favela; 3.Loteamento irregular  
  
**- PLANO DE AÇÃO**

(A) Identificar potenciais da família: 1.Relações significativas (vizinhanças, família ampliada, amigos, organizações religiosas, associações comunitárias, grupos culturais, outros); 2.Envolvimento de membros da família em ações que objetivam a superação de vulnerabilidade; 3. Resgate ou reconhecimento de potenciais adquiridos (habilidades manuais, experiências profissionais, capacidades desenvolvidas, dentre outros); 4. Relação da família com a rede de serviços existentes no território (saúde, educação, assistência social, cultura, esporte, lazer, outros) e Nível de participação em atividades ofertadas.   
  
(B) Identificar as vulnerabilidades da família:1. Condições socioeconômicas (manutenção da sobrevivência); 2. Histórico de perdas ou interrupção de relações; 3. Histórico de violação de direitos; Acesso (ou necessidade de) ao Sistema de Garantia de Direitos. Se já acessa, quaismedidas/acompanhamentos realizados; se não, indicar quais os encaminhamentos realizados;   
  
**- CRONOGRAMA SEMANAL DE ATIVIDADES**

(A) Demanda apresentada   
(B) Orientação /encaminhamentos   
(C) Estratégias de Intervenção  
(D) Ação a desenvolver  
(E) Resultado obtido  
(F) Avaliação da Atividade  
  
  
**- RELATÓRIOS DE FREQUÊNCIAS DAS ATIVIDADES/AÇÕES**

 (A) Metodologia utilizada  
(B) Encaminhamentos   
(C) Avaliação da Atividade  
(D) Ação a desenvolver  
  
- Cadastro de Atividades/Ações realizadas (visitas, palestras, etc)  
(A) Estratégias de Intervenção  
(B) Ação a desenvolver  
(C) Resultado obtido  
  
- Relatório de Visitas Domiciliares  
(A) Objetivo  
(B)Demanda apresentada   
(C) Orientação /encaminhamentos   
  
**- Relatório de Benefícios Eventuais**

(A) Capacitação

(B) Atividades   
- Relatório de Atendimentos Individuais  
- Relatório de Encaminhamentos e Acompanhamentos  
-Relatórios Analíticos  
- Módulo de Monitoramento e Avaliação  
- Relatório Mensal de Gestão Operacional (inclui o relatório mensal do MDS)  
- Relatório Anual de Gestão Operacional

**8-INTRODUÇÃO**

Os Sistemas de Informação, tem sido cada vez mais disseminados na sociedade que traz profundas mudanças na estrutura e nas ações desenvolvidas pelas pessoas e organizações, inclusive no CRAS.   
As tecnologias de informação faz necessária e mais precisamente para o Serviço Social a incorporação das mesmas na profissão, uma vez que, evidencia a necessidade da inserção das tecnologias e também a apropriação de tais recursos aos valores profissionais e a um aprofundamento reflexivo à própria profissão(QUEIROZ, 2010).   
Como proposta de informatização, foi normatizada a rede SUAS (Sistema Único da Assistência Social), que se configura como conjunto de ferramentas tecnológicas desenvolvidas pelo Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, e assim garantir eficiência, agilidade e transparência do SUAS.  
O objetivo do projeto é utilizar uma ferramenta para a coleta de informações e acompanhamento técnico das famílias atendidas pelos programas e projetos desenvolvidos pela rede de proteção social da unidade.   
Possibilitando monitoramento e avaliação dosresultados obtidos nos programas, projetos e serviços do município; melhoria contínua do trabalho desenvolvido com foco na satisfação dos beneficiários diretos e indiretos; sustentabilidade e eficácia da rede de proteção de assistência social. A principal meta é a implantação do Sistema em todas as unidades de atendimento da Secretaria de Desenvolvimento Social e nas entidades de assistência social.  
Sua importância reside na possibilidade de produzir mudanças qualitativas na condução de processos de trabalho, podendo ampliar capacidades e habilidades profissionais. Trata-se, portanto, de um potencial estratégico que pode voltar-se não apenas aos interesses dos segmentos dominantes da sociedade, mas também à consecução de um projeto de sociedade que confere prioridade às demandas dos(as) usuários(as) das políticas públicas e dos segmentos populares.  
  
  
**9-JUSTIFICATIVA**  
Nas últimas décadas, vivenciamos grandes mudanças, tanto no campo socioeconômico e político, na cultura, da ciência e da tecnologia ganhando intensidade com a propagação da Internet, ou melhor, da comunicação em rede através do computador, ícone que permite realizar milhares de dados por segundo. A era da informação em pouco tempo revolucionou os padrões de trabalho e emprego, com decorrência disso, uma boa preparação e domínio das novas tecnologias é o maior requisito para a inclusão no mercado de trabalho (QUEIROZ, 2010).  
Os sistemas de informação são ferramentas deracionalização do trabalho, de controles cada vez mais rigorosos e de gerenciamento. Autores consagrados no serviço social vêm reconhecendo a importância das novas tecnologias de informação. È o caso do Professor Vicente Faleiros, que enfatiza a tecnologia como um instrumento de modernização e, ao mesmo tempo, de organização de redes comunitárias e de grupos de fortalecimento do poder da população (FALEIROS,1996, p.32).   
O compromisso do profissional não pode esgotar-se num compromisso ético-político, mas numa direção social mediada por estratégias concretas, articuladas à competência teórico-metodológica e técnico-operativa com objetivo de efetivar os direitos sociais e deve expressar o compromisso na construção de uma sociedade mais justa e igualitária.  
Segundo Iamamaoto (2004), um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional prepositivo e não só executivo.   
Os sistemas de informação em Serviço Social são ferramentas primordiais para consolidar o modelo descentralizado da Assistência Social e para o aprimoramento do exercício profissional. No que se refere ao sistema de informação entendemos como conjunto de recursos informacionais que constitui pelos computadores, programas de computadores, redes temáticas,sistemas, multimídias e tecnologias envolvidas no armazenamento e distribuição de informações no formato eletrônico.  
Como proposta de informatização, foi normatizada a rede SUAS (Sistema Único de Assistência Social), que organiza de forma descentralizada os serviços socioassistenciais no Brasil. Criado a partir das deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência Social e previsto na Lei Orgânica da Assistência Social (Loas), o Suas teve suas bases de implantação consolidadas em 2005, por meio da sua Norma Operacional Básica do Suas (NOB/Suas), que apresenta claramente as competências de cada órgão federado e os eixos de implementação e consolidação da iniciativa.  
Com um modelo de gestão participativa, coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), ele articula os esforços e recursos dos três níveis de governo para a execução e o financiamento da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), envolvendo diretamente as estruturas e marcos regulatórios nacionais, estaduais, municipais e do Distrito Federal.  
O Suas organiza as ações da assistência social em dois tipos de proteção social. A primeira é a Proteção Social Básica, destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. A segunda é a Proteção Social Especial, destinada a famílias e indivíduos que já se encontram em situaçãode risco e que tiveram seus direitos violados por ocorrência de abandono, maus-tratos, abuso sexual, uso de drogas, entre outros aspectos.  
  
  
**OBJETIVO**  
- Viabilizar tecnologias de informática na área de assistência socialpara a coleta de informações e acompanhamento técnico das famílias atendidas pelos programas e projetos desenvolvidos pela rede de proteção social do município;  
- Compreender sistemas operacionais e equipamento de computação, que seja amplamente utilizado por todos os setores que possibilite monitoramento e avaliação dos resultados obtidos nos programas, projetos e serviços do município;  
- Prestar serviços de processamento e tratamento de informação, assim como outras atividades de direitos sociais para melhoria contínua do trabalho desenvolvido com foco na satisfação dos beneficiários diretos e indiretos; sustentabilidade e eficácia da rede de proteção de assistência social.  
  
**RESULTADOS**  
É evidente que os avanços tecnológicos e das novas tecnologias de informação, a assistência social não pode permanecer alheia a estas inovações. É perceptível a necessidade de incorporar ao funcionamento cotidiano da assistência as ferramentas informáticas e telemáticas, sob pena de se isolar do conjunto de serviços organizados e ofertados nessa modalidade. Contudo, não se trata apenas de utilizar os pacotes comerciais fechados, mas, de avançar no domínio da lógica que embasa o desenho desses sistemas parapoder influenciar a construção de aplicações adequadas aos parâmetros ético-políticos profissionais.   
Um sistema desta magnitude carece necessariamente de um controle público de sua gestão, assim como demanda uma estável interação com a sociedade sobre a direção e os contornos da política, intendendo alcançar os objetivos e os parâmetros que a sociedade decide para a proteção social de seus grupos inseridos, a serem atendidos no âmbito da previdência social. Da mesma forma, um sistema deste porte requisita inequivocamente um suporte operacional suficiente para a complexa tarefa de administrar e gerenciar este campo.   
Esse sistema deve apresentar sob forma de um cadastro único e disponibilizado on-line, para todos os programas, projetos e serviços da rede com três eixos:   
1. Informações individuais dos usuários;  
2. Informações referentes à família;  
3. Informações referentes á comunidade onde reside.  
Este domínio tecnológico é um ponto de grande importância na luta pelo reconhecimento da profissão, pois a coloca em pé de igualdade com outras profissões, que hoje estão mais avançadas, neste aspecto.  
No âmbito do Serviço Social as tecnologias da informação ainda se encontrem em um estágio de implementação. O Assistente Social, de modo geral, tem muita resistência em utilizá-las. Porém, o profissional do Serviço Social deve dominar a construção e a utilização das tecnologias de informação, exigindo que os cursos de graduação favoreçam odebate temático, e mais ainda, que incluam em seus currículos disciplinas que contemplem essa discussão.  
Segundo o estudo de Ribeiro (2005), é perceptível o efeito positivo da efetividade doSistema Único de Assistência Socialquanto na prestação de serviços assistenciais e quanto à capacidade administrativa que houve um avanço da estruturação.  
  
Com a implantação desse projeto deve-se esperar:  
1. Maior racionalidade dos gastos em Assistência Social;  
2. Transparêncianos gastos em Assistência Social;  
3. Ampliação daefetividadedas ações de AssistênciaSocial;  
4. Melhoria naavaliaçãodos resultados da AssistênciaSocial;  
5. Respeito aopacto federativo;  
6. Marca política– consolidação da política de AssistênciaSocial como política pública;  
7. Definição do campo de intervenção da política de assistência social, com unificação de conceitosfundamentais.  
É este processo inicial que faz a diferença na construção de um sistema de informação, que vise assegurar o cumprimento dos princípios e diretrizes da política da assistência social.É importante que estes sistemas sirvam para a construção de redes de informação interligando os diversos serviços e que estes tenham conhecimento dos mecanismos de funcionamento do sistema, permitindo níveis de acesso para consultas, informações, controle e participação. Somente com este grau de envolvimento poderemos dizer que a informatização poderá contribuir para o avanço da política de assistência social,caso contrário, apenas servirá para criar um distanciamento ainda maior da população, criando a exclusão digital deste segmento já tão distanciado dos serviços públicos, tornando a participação popular apenas uma retórica.

**11-REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

CRAS PROFISSIONAIS- Disponível em:<http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/psb-protecao-especial-basica/cras-centro-de-referencias-de-assistencia-social/cras-profissionais>. Acessado em 2 de Abril de 2015.

Veloso. Disponível em: <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/766/1885>. Acessado em 13 de Abril de 2015.

BRASIL. PNAS. Política Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Brasília, 2004. Disponível em: . Acesso em: 26 mai. 2014.  
  
BRASIL. NOB/SUAS. Norma operacional básica do Sistema Único de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Brasília, 2005. Disponível em:   
file:///C:/Users/JJ/Downloads/Norma%20Operacional%20Basica%20do%20Suas.pdf . Acesso em: 26 mai. 2014.  
  
IAMAMOTO, Marilda Villela. O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional. São Paulo: Editora: Cortez, 2003.   
  
JONAS, Liz Clara de  Campos. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA ASSISTÊNCIA SOCIAL E PARÂMETROS ÉTICO-POLÍTICOS. Disponivel em: . Acesso em: 28 mai. 2014.  
  
PORTAL BRASIL. Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Disponivel em: . Acesso em: 26 mai. 2014.  
  
VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. Disponivel em: . Acesso em: 28 mai. 2014.  
  
SOUZA, P. C. Sociedade da Informação e Serviço Social: uma nova estratégia de intervenção? Disponível em < http://www.uel.br/cesa/sersocial/principalgeral.html >. Acesso em: 08 jun. 2014.