

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE  
ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS**

Marcelo Gorski de Matos

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS NA ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA: ESTUDO DE CASO NOS CENTROS DE REFERÊNCIAS  
EM ASSISTÊNCIA SOCIAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE  
SANTIAGO**

Santa Maria, RS  
2020



**Marcelo Gorski de Matos**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:  
ESTUDO DE CASO NOS CENTROS DE REFERÊNCIAS EM ASSISTÊNCIA  
SOCIAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTIAGO**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional, do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas pela Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, como requisito para obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas.**

Orientador: Prof. Dr. Breno Augusto Diniz Pereira

Santa Maria, RS  
2020

Matos, Marcelo Gorski de  
Avaliação da qualidade em serviços na Administração  
Pública: Estudo de caso nos Centros de Referências em  
Assistência Social da Prefeitura Municipal de Santiago /  
Marcelo Gorski de Matos.- 2020.  
126 p.; 30 cm

Orientador: Breno Augusto Diniz Pereira  
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa  
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de  
Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, RS, 2020

1. Avaliação da qualidade de serviços 2. Satisfação dos  
usuários 3. Avaliação da Administração Pública 4. Centro  
de Referência em Assistência Social I. , Breno Augusto  
Diniz Pereira II. Título.

Sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFSM. Dados fornecidos pelo autor(a). Sob supervisão da Direção da Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central. Bibliotecária responsável Paula Schoenfeldt Patta CRB 10/1728.

---

© 2020

Todos os direitos autorais reservados a **Marcelo Gorski de Matos**. A reprodução de partes ou do todo deste trabalho só poderá ser feita mediante a citação da fonte.  
E-mail: marcelopiru22@gmail.com

**Marcelo Gorski de Matos**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:  
ESTUDO DE CASO NOS CENTROS DE REFERÊNCIAS EM ASSISTÊNCIA  
SOCIAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTIAGO**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional, do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas pela Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, como requisito para obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas.**

**Aprovado em 20 de fevereiro de 2020:**

---

**Breno Augusto Diniz Pereira, Prof. Dr. (UFSM)**  
(Presidente/Orientador)

---

**Luciana Flores Battistella, Dr<sup>a</sup>. (UFSM)**

---

**Juliano Nunes Alves, Dr. (UNICRUZ)**

Santa Maria, RS  
2020



## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por todas as bênçãos alcançadas.

Agradeço, de um modo muito especial, ao meu orientador, Dr. Breno Augusto Diniz Pereira, pela excelente orientação, disponibilidade, recomendações e, principalmente, paciência, as quais foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho. Muito obrigado!

Com muito amor e carinho, agradeço ao meu pai José Adão de Matos e à minha mãe Zélia Maria Gorski de Matos (*in memoriam*). Foram eles que sempre, com muito afeto e zelo, me incentivaram e me deram todas as condições imprescindíveis para que eu estudasse e buscasse qualificação para alcançar meus objetivos pessoais e profissionais.

À minha namorada, Daniela Ferreira Ronsani, pelo suporte, companheirismo e, principalmente, compreensão devido a minha ausência durante esse período de muito estudo e de viagens.

Aos meus irmãos, Maiara e Maurício Gorski de Matos, sempre presentes em minha vida, por todo incentivo, parceria e amor.

Aos professores, colegas e servidores do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, pelas contribuições, parcerias e apoio durante a realização do curso, em especial às professoras Dra. Luciana Flores Battistella e Dra. Márcia Zampieri Grohmann pelas contribuições na banca de qualificação do projeto e ao secretário do PPGOP, Roni de Barros.

Ao meu grande amigo e afilhado Bruno Bertoldo de Melo, por ter me incentivado a participar do processo seletivo e ser sido um companheiro de viagens para as aulas em Santa Maria durante um ano.

Ao Prefeito Tiago Lacerda e ao ex-prefeito Júlio César Viero Ruivo por terem contribuído com seu conhecimento e por terem me auxiliado em todas minhas ações na vida pública.

Também agradeço, em nome da Secretaria Denise Florio Cardoso e da Gestora Administrativa Rita de Cácia Nunes Biasi, a todos os funcionários da Secretária de Desenvolvimento Social, especialmente às coordenadoras dos Centros de Referência em Assistência Social de Santiago, Márcia, Paola e Rosane, bem como todos os servidores dos CRAS que auxiliaram no desenvolvimento desse trabalho.



## RESUMO

### **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: ESTUDO DE CASO NOS CENTROS DE REFERÊNCIAS EM ASSISTÊNCIA SOCIAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTIAGO**

AUTOR: Marcelo Gorski de Matos  
ORIENTADORA: Breno Augusto Diniz Pereira

A avaliação da qualidade de serviços no âmbito da administração pública aponta em quais aspectos há a necessidade de aprimoramento do serviço, ou seja, traz importantes informações aos gestores para que estes possam direcionar as políticas públicas e empregar estratégias de acordo com os anseios da comunidade, sempre visando uma aplicação eficaz dos recursos, ainda mais em momentos de incerteza quanto às questões orçamentárias. Os resultados demonstram que os CRAS de Santiago-RS, objeto deste estudo, prestam um excelente serviço, mas que algumas ações podem potencializar melhor seus resultados. Este estudo teve como objetivo formular um modelo avaliativo quantitativo adequado para uso interno da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social para decisões assertivas e eficientes nos seus processos de gestão em relação aos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), visando o aperfeiçoamento do serviço prestado. Para atingir tal fim, foram aplicados questionários que foram respondidos por 510 usuários dos CRAS. Assim, buscou-se caracterizar as famílias usuárias dos CRAS de Santiago e identificar aspectos que afetam a percepção sobre a qualidade e satisfação dos serviços prestados nos CRAS. Na análise dos dados, constatou-se que os usuários têm média de idade de 45,21 anos, sendo a grande maioria do sexo feminino e que a maior parte dos respondentes possui baixa escolaridade e, também, percebem uma renda familiar mensal baixa. Além disso, foi verificado que os usuários utilizam os serviços do CRAS, em sua maioria, há mais de dois anos e que o serviço mais utilizado é o de cadastramento e de atualização do Cadastro Único. Também se percebeu que cada usuário vai ao CRAS, em média, aproximadamente 5 dias ao mês. Ademais, foram analisadas e discutidas algumas variáveis em relação a cada CRAS, onde ficou notória a falta de infraestrutura do CRAS Volante, o que compromete que sejam ofertadas diversas atividades e cursos, fato este que foi corroborado pelo número expressivo de pedidos para realização de mais cursos no referido CRAS. Já no CRAS Vó Ângela, um número expressivo de usuários quer que sejam disponibilizados mais passeios, enquanto o CRAS Delci Viero Ruivo foi o único que teve pedidos para que haja atendimento jurídico e também para que tenha uma academia popular. Por fim, com base nas respostas e nas sugestões dos usuários, foram elaboradas diversas proposições e projetos, sendo que alguns deles já foram, inclusive, colocados em prática, visando que os CRAS de Santiago-RS ampliem e melhorem os serviços para satisfazer o seu público-alvo.

**Palavras-chave:** Avaliação da qualidade de serviços. Satisfação dos usuários. Administração pública. Centro de Referência em Assistência Social.



## ABSTRACT

### EVALUATION OF QUALITY IN SERVICES IN THE PUBLIC ADMINISTRATION: CASE STUDY IN REFERENCE CENTERS IN SOCIAL ASSISTANCE OF THE MUNICIPAL CITY HALL OF SANTIAGO

AUTHOR: MARCELO GORSKI DE MATOS  
ADVISOR: BRENO AUGUSTO DINIZ PEREIRA

The evaluation of the quality of services within the scope of public administration points out in which aspects there is a need to improve the service, then, it brings important information to managers so that they can direct public policies and employ strategies according to community requests, always aiming at an effective application of resources, especially in times of uncertainty about budgetary issues. The results show that the CRAS of Santiago-RS, the object of this study, provide an excellent service, but that some actions can better enhance their results. This study aimed to formulate an adequate quantitative evaluation model for internal use of the Municipal Department for Social Development for assertive and efficient decisions in its management processes in relation to the Reference Centers of Social Assistance (RCSA/CRAS), aiming at the improvement of the service provided. To achieve this purpose, questionnaires were applied that were answered by 510 CRAS's users. Thus, we tried to characterize the families using the CRAS of Santiago and identify aspects that affect the perception about the quality and satisfaction of the services provided in CRAS. In the data analysis, it was found that users have a mean age of 45.21 years old, with the vast majority of female users and that most respondents have low schooling and also perceive a low monthly family income. In addition, it was verified that users use the CRAS services, mostly for more than two years and that the most used service is the registration and updating of the Single Registry. It was also noticed that each user goes to CRAS, on average, approximately 5 days a month. In other cases, some variables were analyzed and discussed in relation to each CRAS, where the lack of infrastructure of CRAS Volante was notorious, which compromises that several activities and courses be offered, a fact that was corroborated by the expressive number of requests for more courses in that CRAS. At CRAS Vó Ângela, an expressive number of users want more tours to be made available, while CRAS Delci Viero Ruivo was the only one who had requests for legal assistance and also for a popular academy to be available. Finally, based on the answers and suggestions of users, several propositions and projects were elaborated, and some of them have even been put into practice, aiming that the CRAS of Santiago-RS expand and improve services to satisfy their target audience.

**Keywords:** Evaluation of the quality of services. User satisfaction. Public administration. Reference Center in Social Assistance (RCSA/CRAS).



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fórmula do cálculo de amostra .....	53
Figura 2 – Mapa do RS e localização do município de Santiago.....	59
Figura 3 – Pirâmide etária da população .....	60
Figura 4 – População economicamente ativa do município.....	60
Figura 5 – Comparativo IDH Municipal. ....	61
Figura 6 – Mapa de localização dos CRAS.....	62
Figura 7 – Fatores de Variância explicada .....	85



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Serviços que o CRAS poderia oferecer .....	76
Gráfico 2 - Serviços que o CRAS poderia oferecer separados por CRAS .....	78
Gráfico 3 - Melhoras sugeridas no CRAS.....	80
Gráfico 4 - Melhoras sugeridas em cada unidade do CRAS .....	81



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Instrumento SERVQUAL .....	45
Quadro 2 - Referenciais de qualidade complementares ao Instrumento SERVQUAL .....	47
Quadro 3 - CRAS e usuários .....	52
Quadro 4 - Matriz de componente .....	86
Quadro 5 - Fatores .....	87



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Características dos usuários atendidos nos CRAS de Santiago.....	65
Tabela 2 - Características de renda familiar dos usuários dos CRAS, Santiago .....	67
Tabela 3 - Variáveis sociodemográficas dos usuários dos CRAS, Santiago .....	68
Tabela 4 – Relação entre os CRAS com as variáveis do perfil dos usuários, Santiago .....	70
Tabela 5 – Associação das características dos usuários e famílias com cada CRAS.....	72
Tabela 6 – Comparação das variáveis em relação ao recebimento do Bolsa Família .....	73
Tabela 7 - Avaliação das questões referentes à utilização dos CRAS, Santiago ....	74
Tabela 8 - Associação dos serviços oferecidos em relação ao CRAS, Santiago ....	75
Tabela 9 - Comparação entre os fatores com os CRAS, Santiago .....	88



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CENTRO-POP	- Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
CNAS	- Conselho Nacional de Assistência Social
CRAS	- Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	- Centro de Referência Especializado da Assistência Social
FGTAS	— Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social
LOAS	- Lei Orgânica da Assistência Social
MDS	- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
PAIF	- Programa de Atenção Integral à Família
PNAS	- Política Nacional de Assistência Social
RS	- Rio Grande do Sul
SCFV	- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SINE	— Sistema Nacional de Emprego
SMDS	- Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social
SUAS	- Sistema Único da Assistência Social
UFSM	- Universidade Federal de Santa Maria



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	23
1.1	PROBLEMÁTICA DE TRABALHO .....	27
1.2	OBJETIVOS .....	31
1.2.1	<b>Objetivo geral</b> .....	31
1.2.2	<b>Objetivos específicos</b> .....	31
1.3	JUSTIFICATIVA.....	31
1.4	ESTRUTURA DO TRABALHO .....	35
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	37
2.1	HISTÓRIA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL.....	37
2.2	SISTEMA ÚNICO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL E CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL .....	39
2.3	AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	42
2.4	A NECESSIDADE DE AVALIAÇÃO NOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL .....	48
<b>3</b>	<b>MÉTODO DE TRABALHO</b> .....	51
3.1	TIPO DE PESQUISA .....	51
3.2	ABORDAGEM QUANTITATIVA .....	51
3.2.1	<b>População e amostra</b> .....	52
3.3	TÉCNICA DE COLETA DE DADOS .....	54
3.3.1	<b>Do instrumento de pesquisa e sua pontuação</b> .....	54
3.3.2	<b>Procedimentos da coleta</b> .....	55
3.4	ANÁLISE DOS DADOS .....	56
3.3	ABORDAGEM QUALITATIVA .....	57
<b>4</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DE SANTIAGO/RS E IMPLANTAÇÃO DOS CRAS</b> ...	59
4.1	INFORMAÇÕES DEMOGRÁFICAS E SOCIOECONÔMICAS DE SANTIAGO/RS .....	59
4.2	IMPLANTAÇÃO E PECULIARIDADES DOS CRAS EM SANTIAGO/RS .....	61
4.2.1	<b>CRAS Vó Ângela</b> .....	63
4.2.1	<b>CRAS Delci Viero Ruivo</b> .....	63
4.2.2	<b>CRAS Volante</b> .....	64
<b>5</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	65
5.1	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE CAMPO .....	65
5.1.1	<b>Perfil dos usuários</b> .....	65
5.1.2	<b>Utilização dos serviços do CRAS</b> .....	73
5.1.3	<b>Sugestões dos usuários</b> .....	76
5.2	ANÁLISE FATORIAL .....	83
5.2.1	<b>Validação do constructo</b> .....	84
<b>6</b>	<b>SUGESTÕES DE MELHORIAS – PROPOSIÇÕES E PROJETOS APRESENTADOS</b> .....	91
6.1	PROJETOS EM ANDAMENTO .....	91
6.2	PROPOSIÇÕES APRESENTADAS .....	93
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	97
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	101

<b>APÊNDICES .....</b>	<b>107</b>
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO COMO FEEDBACK DOS USUÁRIOS DOS CRAS À SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DE SANTIAGO/RS.....</b>	<b>109</b>
<b>APÊNDICE B – ENTREVISTA COM O EX-PREFEITO JÚLIO CÉSAR VIERO RUIVO.....</b>	<b>113</b>
<b>APÊNDICE C – ENTREVISTA COM PREFEITO TIAGO GORSKI LACERDA .....</b>	<b>114</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>115</b>
<b>ANEXO A – ORÇAMENTO/DESPESAS DOS CRAS .....</b>	<b>117</b>
<b>ANEXO B – OFÍCIO CIRCULAR Nº 12/2019 DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA.....</b>	<b>118</b>
<b>ANEXO C – ATA Nº01/2007 DE INAUGURAÇÃO DO CRAS VÓ ÂNGELA.....</b>	<b>119</b>
<b>ANEXO D – CRONOGRAMA DOS GRUPOS E OFICINAS DO CRAS VOLANTE.....</b>	<b>120</b>
<b>ANEXO E – SINE VAI AO CRAS – MATÉRIA NO SITE DA AGÊNCIA FGTAS/SINE-RS .....</b>	<b>121</b>
<b>ANEXO F – RESTAURANTE POPULAR EM SANTIAGO-RS.....</b>	<b>122</b>
<b>ANEXO G – JOGO GRÊMIO X CRUZEIRO NA ARENA DO GRÊMIO .....</b>	<b>123</b>
<b>ANEXO H – JOGO INTER.....</b>	<b>124</b>
<b>ANEXO I – PASSEIO NO BALNEÁRIO DE ERNESTO ALVES.....</b>	<b>125</b>
<b>ANEXO J – CRIAÇÃO DE PROGRAMA DE ALFABETIZAÇÃO INFORMAL PARA ADULTOS E IDOSOS.....</b>	<b>126</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O IBGE (2018) pontua, em suas recentes pesquisas, que o país vem numa crescente de pobreza que atinge 54,8 milhões de pessoas, sendo que, destes, 15,2 milhões vivem abaixo da linha da extrema pobreza; soma-se isso ao aumento populacional brasileiro que chegou ao mês de Novembro de 2019 em 210.773.952 habitantes. São dados muito preocupantes que exigem atitude e atenção especializada por parte dos governos, a fim de se reparar o quanto se pode essa configuração crescente.

Os governos têm o dever de trabalhar intensamente contra as diferenças sociais, mas é uma luta constante e de difícil estabilização, e, para tal, programas sociais e assistenciais são uma alternativa para se tentar melhorar a saúde, a educação, o trabalho, a moradia e outros aspectos que afligem parte desse contingente de pessoas e famílias na linha, ou abaixo da linha de pobreza.

A assistência social encontra suporte legal na Constituição Federal, que determina ser prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social. A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS, 1993) regulamentou o art. 203 da CF e definiu, em seu art. 1º, como:

[...] a assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não-contributiva, que prove os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.

Assim, a assistência social é regulamentada pela lei 8.742 de 1993, denominada como a LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social) e se trata de um direito do cidadão, tanto quanto é uma forma de trabalhar a minimização dos impactos que a pobreza instala.

A assistência social no Brasil, como política pública e direito do cidadão, é um fenômeno recente e possui como marco legal a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), a regulamentação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), no ano de 1993, e a aprovação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), em 2004.

A política da assistência social está inserida no sistema do bem-estar social brasileiro, juntamente com a previdência social, e o direito à saúde, que unidos constituem o denominado tripé da seguridade social. De acordo com a PNAS

(BRASIL, 2004), a assistência social deverá ser prestada a quem dela necessitar, independente de contribuição à seguridade social. Além disso, possui como objetivos a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice.

No Brasil, até em nível municipal, a assistência social é organizada em Proteção Social Básica (PSB) (BRASIL, 2005b) e Proteção Social Especial (PSE) (BRASIL, 2005a), as quais se diferenciam em relação às ações, aos programas, aos benefícios e aos serviços. A atuação da PSE está vinculada ao sistema de direitos e garantias, sendo ofertados, prioritariamente, nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), aos quais incumbe a mobilização dos serviços especializados de média e de alta complexidade (BRASIL, 2011a).

Por outro lado, a PSB, que tem natureza preventiva, objetiva impedir o agravamento dos riscos e vulnerabilidades sociais, unindo forças para garantir os direitos de cidadania e fortalecendo os laços comunitários e familiares. As ações e serviços da PSB são disponibilizados principalmente nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), que, segundo o Ministério do Desenvolvimento, são

[...] a porta de entrada da Assistência Social. [...] localizado prioritariamente em áreas de maior vulnerabilidade social, onde são oferecidos os serviços de Assistência Social, com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade (BRASIL, 1988).

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade de execução dos serviços de PSB destinada à população em situação de vulnerabilidade social (BRASIL, 2005c).

As ações de PSB desenvolvidas no CRAS compreendem o Cadastro Único, Atendimento Social, Ações Socioeducativas e Qualificação Profissional (BRASIL, 2018g).

Dessa forma, verifica-se que, no momento em que houve o reconhecimento e o fortalecimento da assistência social no Brasil, ocorreu também a criação de meios capazes de proporcionar uma assistência por parte do Governo, visando atender a população da forma mais efetiva possível e procurando amenizar as vulnerabilidades sociais existentes.

Sisson et al. (2011) trabalharam numa pesquisa de campo e constataram o atendimento otimizado dos profissionais da saúde sobre uma população de 131 usuários dos serviços de saúde públicos e privados em três capitais do sul do Brasil, e a maioria referiu um atendimento otimizado frente aos problemas

coronarianos, câncer e nos casos de parto, porém, a dificuldade encontrada se refere à burocracia que envolve também custos, planos de saúde e autorizações de procedimentos, e ao final, pontuam erros na triagem e na classificação de urgências por conta de subjetividades de julgamento e falta de articulação entre as políticas e os programas de saúde com a operacionalidade real.

Articulada em oito unidades, o levantamento identificou o perfil dos assistidos e de seus familiares e fez o diagnóstico social: ouviu 539 jovens (287 do sexo feminino e 252 do masculino) de 10 a 17 anos e 11 meses, das unidades 2 a 8 do programa municipal de atendimento à criança e ao adolescente, cujo programa atenderia no momento 1.300 crianças e adolescentes — o resultado foi satisfatório e emergiram poucas críticas a não ser por questões burocráticas e pela falta de correspondência entre alguns profissionais e seu comprometimento com os programas de saúde e, eventualmente, no trato com os assistidos. Dos questionamentos levantamentos, consideraram: quanto custava esse programa para o município? Quantos funcionários compunham as equipes de trabalho nas diversas unidades do programa? Quais eram os objetivos, metodologias, quais as teorias sociológicas, pedagógicas, assistenciais, psicológicas e socioeducativas que fundamentavam o programa? Como era a relação entre os funcionários e os usuários e seus familiares? E entre os próprios funcionários?

Superada a análise e a contextualização da assistência social no Brasil, bem como a identificação da participação do CREAS e do CRAS nessa estrutura, há que esclarecer que esse atendimento nada mais é do que a prestação de um serviço público e, que, como em qualquer outra ação governamental, a qualidade precisa sempre estar presente, de alguma forma deve haver monitoramento e fiscalização legal a respeito dos serviços, do pessoal envolvido, dos recursos empregados desde as queixas daqueles atendidos e suas urgências.

Os serviços são ações desenvolvidas pela organização para atender às necessidades dos seus usuários; com o crescimento e o destaque do setor de serviços ao longo dos anos, a satisfação dos usuários é um referencial de excelência para o êxito dos esforços e a prestação de contas, pois a população está cada vez mais informada e ciente dos seus direitos, tendo consciência que é dever do Estado o exercício eficiente de serviços (ALVES, 2007).

Segundo Sobral e Peci (2008), em um mundo cada vez mais globalizado e competitivo, o êxito ou o fracasso das organizações depende da qualidade de sua

gestão. Viu-se que, para Araújo (2010), uma nova gestão pública precisa de ideias inovadoras, senão desafiadoras, tais como: um Estado administrativo e muito semelhante com a iniciativa privada, com avaliação de desempenho e ênfase em resultados, o que é equivalente a se perceber a eficiência, o foco (que é o cidadão), a operacionalidade (que remete ao orçamento e profissionais envolvidos) e a avaliação (por resultados com o menor índice de impactos).

A avaliação faz com que administração reflita sobre o valor gerado pelo programa e permite que seja feita uma análise comparativa com os objetivos propostos, pois todo programa social deve estar ancorado em noções de causalidade, ou seja, várias relações causais que indicam a geração de benefícios com o programa, visando uma transformação social almejada nas condições e na qualidade de vida dos usuários (FILGUEIRAS, 2007).

Pode-se afirmar que é significativo um *feedback* da percepção dos cidadãos quanto aos serviços públicos que recebem, pois, essas informações possibilitam a análise de oportunidades ou fracassos que o serviço constituiu ou deixou a desejar. Logo, essa avaliação traz importantes informações aos gestores para que possam entender melhor as estratégias empregadas, os vínculos construídos, a eficiência da manutenção exercida, enfim, se a qualidade dos serviços está se traduzindo em satisfação do seu público-alvo, apontando em quais aspectos há a necessidade de aprimoramento.

Diante deste contexto e baseado na vivência laboral, o projeto será desenvolvido nos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS) em articulação com a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social de Santiago/RS, que foi criada em 21 de Novembro de 2001 pela Lei nº064/2001, conforme Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e Sistema Único de Assistência Social (SUAS), objetivando garantir a eficácia e eficiência do sistema descentralizado e participativo do desenvolvimento social no âmbito do município de Santiago/RS.

Seguindo o exposto, esta proposta constitui um ideário de trabalho baseado na identificação e caracterização da qualidade dos serviços ofertados pelos CRAS sob a perspectiva dos usuários, visando que os resultados contribuam para o aprimoramento da prestação do serviço e se conceba uma forma de administrar de maneira mais controlada e qualitativa, sujeito a tomadas de decisões mais assertivas

ao que a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social se propõe, pois, seria algo inédito até então essa contribuição à tal Secretaria.

## 1.1 PROBLEMÁTICA DE TRABALHO

A questão de administrar e poder tomar decisões mais assertivas, considerando o *feedback* dos usuários do CRAS, já se comportaria como uma ferramenta ainda em posição de testagem, pois, até então, como exposto anteriormente, tratar-se-ia de uma ação ou iniciativa inédita e necessária.

Não obstante, Bordin et al. (2017) realizaram entrevista qualitativa com usuários, profissionais envolvidos com a saúde bucal, cujos resultados depois de classificados e organizados pontuaram pelo teste *Kruskal-Wallis* certa insatisfação e um número considerável de críticas sobre a atenção dispensada e nos agendamentos de consulta.

Em alguns recortes no princípio dessa proposta se pontuou iniciativas e preocupações em avaliar os serviços públicos postos à disposição das famílias de baixa renda e no limite da pobreza, especialmente se referindo ao Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), nos campos da saúde, trabalho, educação e outros, que são de responsabilidade da esfera pública, colocados à disposição dos seus usuários (BRASIL, 2005c), mas que também são importantes atores no contexto da gestão desde que expressem sua satisfação sobre esses serviços públicos, pois são também agentes de mudanças e colaboradores à evolução do serviço público, porque suas considerações são referências à implementação de políticas, planejamentos, gastos e atendimento por parte dos gestores:

À medida que as exigências das experiências anteriores crescem, a avaliação de políticas e programas governamentais assume grande relevância para as funções de planejamento e gestão governamentais. [...] a avaliação de programas sociais surge como ferramenta fundamental para auxiliar, por meio de feedback, nas decisões dos gestores no tocante à implementação, ao processo e aos resultados alcançados pelos seus serviços (ALBUQUERQUE; MELO, 2018, p. 324).

No contexto posto em proposta, é conveniente e importante registrar alguns estudos que pontuam a oferta de serviços pelos programas sociais e a possibilidade de avaliação de desempenho para sua melhor funcionalidade, tanto quanto é necessário dar atenção às políticas públicas e sua relação com essa avaliação que diz respeito à qualidade da cobertura e aos efeitos sobre os cidadãos.

A dinâmica de estabelecer valores ao empenho estatal, por exemplo, remete ao entendimento das questões sociais e suas fragilidades, e na possibilidade de minimizar impactos frente ao uso de ferramentas avaliativas à necessidade de manutenções e/ou inovações desses serviços para o bem-estar da população em geral.

Diante da incompletude da inclusão social, resultante de algumas ineficiências à emancipação e ao desenvolvimento das famílias e da superação da situação de vulnerabilidade, entende-se que este ainda não é o cenário social brasileiro desejado, mesmo quando a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) tende a colocar o usuário em foco e administrar serviços de apoio e de assistência em vários sentidos (SERPA; VIRGÍNIA; CAVALCANTE, 2015).

Decerto que as fragilidades, sob a forma de riscos e de ausência de qualidade de vida se referem a todo efeito de exclusão social sobre os cidadãos e famílias menos favorecidas, pelo viés da pobreza, do desemprego, da saúde, da habitação, etc. O Atlas da Vulnerabilidade Social nos Municípios Brasileiros (IVS/IPEA, 2018) aponta em suas leituras mais recentes sobre tais fragilidades e carências presentes na sociedade brasileira, nos campos da infraestrutura, desenvolvimento humano, renda e trabalho, entre outros dados, que mostram a pouca efetividade do trabalho social e público frente à grande demanda de problemas e configurações desfavoráveis cristalizadas na sociedade brasileira e em suas comunidades.

As urgências que emergem das questões sociais são produto da responsabilidade pública dos governos, portanto, a administração pública necessita usar ferramentas visando melhorar a qualidade de vida da população em vulnerabilidade. Nesse sentido, a pesquisadora alerta:

Diante do esvaziamento do espaço público contemporâneo e do crescimento de demandas sociais não atendidas, o risco é o de fragmentação da sociedade civil e a ausência de projetos coletivos capazes de criar novas agregações sociais (RAICHELIS, 2006).

O tema, em proposta, tem em seu desenvolvimento o significado e a iniciativa de melhor trato de dois fatores: desempenho da administração pública na oferta de seus serviços e da qualidade de população atendida; isso remete a um trabalho de gestão focado no aspecto avaliativo, pois, desde que se agilize um *feedback* a respeito, se fará emergir a percepção da Administração Pública e nas melhorias

necessárias para dar maior efetividade aos seus serviços e, assim, proporcionar maior satisfação aos seus usuários.

Há, por ações de pesquisa e de análise, o interesse de que a administração pública local, pelo viés da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, ofereça às famílias usuárias o máximo que se possa ofertar condições para iniciativas de trabalho, saúde, moradia e outros benefícios — não de forma unilateral, mas em parceria, quando a instituição pública promove meios e o usuário os usa e prospera por eles, pois decorre do fato de que a nova Política de Assistência Social no Brasil coloca a família em lugar de destaque, considerando três vertentes para suas ações: “[...] as pessoas, as circunstâncias e dentre elas seu núcleo de apoio primeiro, isto é, a família [...]” (BRASIL, 2004h, p. 15).

Considerou-se no problema formulado a ação necessária, porque que não há um instrumento ainda em funcionalidade para análises quantitativas à disposição da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social para lhe auxiliar na tomada de decisões a respeito dos CRAS, por exemplo, ou do desempenho de seus colaboradores.

Em gestão recente, 2017/2019, da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, a Sra. Denise Flório Cardoso, disponibilizou o Orçamento Geral e Despesas com os CRAS (ANEXO A), em que se percebeu que a diminuição dos recursos repassados à Secretaria até sofrerá influência positiva a respeito do atendimento aos usuários, mesmo as despesas previstas dos CRAS terem aumentado, mas decerto que, lendo-se a gestão 2018 entre recursos repassados e as despesas firmadas, se viu que essa margem líquida poderá ser repensada para um emprego ainda mais racional e às urgências que poderão ser destacadas por meio da proposta de um instrumento avaliativo de desempenho emitida pelos próprios usuários, afinal, são previsões e a esfera social está sujeita a manobras políticas e econômicas que podem ser também de um espectro ainda pessimista devido ao momento econômico do Brasil e toda uma reestrutura por parte de um novo governo que recentemente assumiu o comando da União.

Corroborando o exposto acima, aumentando ainda mais a angústia dos gestores municipais, o CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CNAS, vinculado ao Ministério da Cidadania, encaminhou a todas as Prefeituras, o ofício circular nº 12/2019 (ANEXO B), datado de 08 de outubro, dispondo que a proposta orçamentária da Assistência Social para o exercício de 2020, apresentou

um déficit de aproximadamente R\$ 1,9 bilhão, cerca de 64%, no Orçamento da Assistência Social para o exercício de 2020, em relação à proposta apresentada ao CNAS. O documento afirma que, se essa proposta seguir nesses termos, a diferença orçamentária implicará na interrupção de mais de 17 mil serviços socioassistenciais ofertados nos CRAS (objeto desse estudo), CREAS, CENTRO-POP e Unidades de Acolhimento Institucional, que atuam diretamente em situações de vulnerabilidade ou risco social.

Portanto, frente ao que pode ser interpretado como uma situação sujeita a tomadas de decisões mais racionais ao enfrentamento de dificuldades financeiras e de repasses à tal Secretaria, uma das opções que se pode lançar é a realização de uma avaliação do que está sendo feito, e só terá sentido se o conhecimento produzido for utilizado para retroalimentar a gestão, e se o conhecimento da informação gerada não ficar restrito aos responsáveis imediatos pelos programas e serviços. No caso em tela, pode-se dizer que não avaliar o serviço que já é prestado há mais de uma década é considerado até uma falta de zelo do gestor com os usuários do serviço e da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e equipe de trabalho.

A ação governamental pode se tornar vilã quando ignora opiniões e resultados de suas políticas públicas, portanto se deve entender que a análise dos custos relacionados à gestão financeira passa a fornecer dados e informações verídicas para que seja possível a tomada de decisões em prol do desenvolvimento dos serviços de produção, consumo e lucro; é neste sentido que a previsão realizada por meio de orçamentos, as previsões de receitas e a fixação de despesas se tornam indispensáveis para a gestão (WEINGARTNER et al., 2005).

É basilar que os responsáveis pela gestão orientem suas decisões pela produção da corrente de valor, isto é, visando agregar valor aos insumos utilizados para a execução dos programas sociais, de forma a provocar mudanças efetivas na situação da população beneficiária das ações (CARVALHO, 2003).

A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social de Santiago/RS não possui nenhum sistema de mensuração da qualidade dos serviços prestados pelos CRAS, trabalha com um sistema de racionamento de recursos repassados, e observa as urgências em determinadas áreas em que os CRAS são mais acionados; diante do exposto, pode-se fazer emergir um questionamento de suma importância: *quais os fatores que podem melhorar na prestação de serviços dos CRAS no município de*

*Santiago/RS pela gestão da sua Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, frente a um modelo avaliativo de suas ações pelos usuários?*

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

Formular um modelo avaliativo quantitativo adequado para uso interno da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social para decisões assertivas e eficientes nos seus processos de gestão em relação aos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), visando o aperfeiçoamento do serviço prestado.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- a) Caracterizar as famílias dos CRAS de Santiago/RS;
- b) Identificar os aspectos que afetam a percepção sobre a qualidade e a satisfação dos serviços prestados nos CRAS;
- c) Sugerir ações de melhorias nos serviços dos CRAS, visando uma gestão e serviços mais eficientes.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

Ao investir na proposta que tal projeto concebe, pensa-se que as três unidades do CRAS local, de Santiago/RS, e a ampla abrangência que elas têm de bairros e moradores/usuários já refletem a preocupação em investir em melhorias internas nos CRAS e na própria Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social.

É um volume de bairros e cidadãos expressivos, diante de uma cidade com aproximadamente 49.425 habitantes (IBGE, 2019), cujos CRAS em Santiago/RS, em suas três (03) unidades, atendem a 22 (vinte e dois) bairros.

Todas as unidades dos CRAS emitem relatórios internos e outros documentos, mas não são suficientes para imprimir um compasso mais estável nas ações da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, pois, como se pontuou, essas unidades prestam contas apenas de gastos com as manutenções ao atendimento possível das reivindicações. E isso quer dizer que a preocupação maior é contábil, correspondentes aos recursos e a sua redistribuição ao atendimento dos

usuários; isso remete a compreender que internamente ainda não atingiu o contexto do trabalho dos colaboradores e do significado das ações da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social à população, precisamente no aspecto de avaliação do serviço prestado.

A partir de um diagnóstico, utilizando indicadores para descrever a situação em que os CRAS se encontram, tal ferramenta será contributiva especificamente a cada área de cobertura do CRAS, pois as unidades devem ter volumes de urgências diferenciados, sendo que uns são simples e representam menor ou maior investimento e atenção, enquanto outros são mais complexos e dependem de especialização dedicada e, novamente, essa condição irá remeter à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social a uma nova postura e demanda de ações internas com possíveis ajustes de aperfeiçoamento.

O interesse e a motivação pelo tema também é um empenho pessoal e profissional a interferir igualmente à responsabilidade social e cidadã, tanto quanto uma pequena colaboração a vários movimentos que também clamam por ferramentas e ideias para se fazer estabelecer e articular valores mais humanizados e correspondentes à solidariedade com as ações da administração pública; portanto a construção de um modelo para mensurar o desempenho interno da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social em relação aos CRAS locais e a demanda de trabalhos e atenção sobre eles representa uma iniciativa significativa e racional, considerando as particularidades e as configurações locais que, por ora, manifestam razoável percurso nas suas tarefas, mas ainda precisam de evolução, e é justamente essa proposta que pode auxiliar a uma readequação nas suas linhas de ações de investimentos diversos, promovendo melhorias nos serviços prestados e, conseqüentemente, na qualidade de vida da população.

Percebem-se algumas possibilidades e benefícios através da realização de um trabalho de pesquisa como o que está proposto, tanto para os gestores da administração pública e quanto para a sociedade em geral, que será a maior beneficiada, pois sempre que se trata de desenvolvimento local, trata-se de um público-alvo necessitado de melhorias e de cidadania, de uma sociedade que deve entender que a diminuição das diferenças e do melhor emprego de recursos também lhe beneficia. Dentro desse contexto a proposta que se vem esclarecendo procurará no seu objetivo de propor uma modelo para mensurar o desempenho das ações da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, poderá então ofertar melhores

condições de trabalho e assistência aos CRAS e os cidadãos que residem em seus bairros de cobertura, possibilitando, ainda, a tomada de decisões mais assertivas quanto a investimentos, a serviços e à gestão.

Para o mestrando, atender aos objetivos que delimitou neste estudo, as buscas, demais processos e esforços que envolvem sua proposta representa uma vontade pessoal e profissional, de criar enfrentamentos às preocupações e às angústias, provocadas pelas experiências do trabalho diário. Certamente a pesquisa é um episódio contributivo que traz dados e informações para o âmbito da administração pública, inspirando e enriquecendo as opções de gestão e de pesquisa em modelos à disposição das demais secretarias da Prefeitura Municipal de Santiago/RS, ou de todo o público, para avaliarem, aplicarem, reconstruírem ou aperfeiçoarem seus saberes e tarefas.

Para os gestores, o estudo permite um diagnóstico da situação desde o momento da coleta de dados, criando subsídios para a elaboração de planos de ações e atualizações, a fim de ampliar o potencial da Prefeitura Municipal para alcançar seus objetivos e melhorar a opinião pública a respeito da Secretaria envolvida, podendo, inclusive, contrapor críticas com base nos dados coletados.

À sociedade e ao espaço público, a relevância dessa proposta reside e implica na qualidade de vida que será consequência das manobras, estudos e decisões que tal instrumento permitirá criar ou aperfeiçoar, promovendo melhores condições tanto de trabalho como de resultados, ou seja, trata-se de um trabalho autêntico e significativo, com um modelo capaz de empregar estratégias e ações para se chegar a um índice de desenvolvimento adequado e desejado, contribuindo para a instalação de uma nova cultura de trabalho em prol da coletividade.

A significância do tema tomou a forma de preocupação e de angústia em contribuir e traçar caminhos para os cidadãos e os servidores públicos virem ao encontro dos seus propósitos e benefícios, pois de um lado há os vitimados pelas políticas e manobras que corroboram a estagnação social, e de outro, os que lançam esforços e competências para diminuir os impactos resultantes dessa configuração administrativa e política sujeita a melhorias, fazendo uso de recursos escassos ou limitados que comprometem o resultado de seu trabalho.

A esfera pública precisa atender com eficiência e eficácia à sociedade, a exemplo do disposto no Decreto n. 7.185, de 27 de maio de 2010, que dispõe sobre o padrão mínimo de qualidade do sistema integrado de administração financeira e

controle, que inclui a expressão das informações dispostas em um sistema capaz de ser disponibilizado e visível a todo interessado sobre os gastos e investimentos feitos por determinado setor, como pode ser a referida Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, e, para isso, é necessário que sejam buscadas informações desde sobre a satisfação das pessoas com a prestação dos serviços, para se verificar o controle e distribuição dos investimentos com pessoal e serviços. Desse modo, as atividades das organizações públicas devem ser ajustadas para estarem de acordo com as necessidades dos seus usuários e atenderem à contabilidade e à prestação de informações sobre seus gastos (BRASIL, 1993).

A política pública não é só do Estado, visto que, para sua existência, a sociedade exerce papel ativo e decisivo. Isto requer a participação de ambas as partes para sua efetivação. Sabe-se que a concretização de direitos sociais, citando como exemplo, se dá a partir das políticas públicas, que se operacionalizam por meio de programas, projetos e serviços (MACIEL, 2009); para o referido autor, na contemporaneidade, há o desafio do crescimento das desigualdades sociais, impulsionadas pelos ideários neoliberais que, ao criar e acumular riquezas, acentuam a pobreza dos excluídos desse processo.

A Política Nacional de Assistência Social– PNAS (BRASIL, 2004) se refere aos campos da informação, monitoramento e avaliação, dando-lhes “[...] um sentido técnico e político”, quando até hoje, e de forma ainda ocasional, a avaliação da assistência social só tem ocupado o lugar técnico-operacional, sob uma perspectiva instrumentalista, racional-burguesa, pois o PNAS, assim estabelece que: “Trata-se de pensar políticas de monitoramento e avaliação como táticas de ampliação e de fortificação do campo da assistência social” (BRASIL, 1993).

A avaliação de programas sociais pode propiciar aos gestores e aos técnicos uma base confiável de auxílio à tomada de decisões, principalmente na execução de projetos e na classificação de urgências a serem atendidas com certa prioridade, e, ainda, os resultados dessa avaliação de desempenho de ambas as partes contribui à credibilidade daqueles que buscam ou exigem informações a respeito dos gastos públicos (HOLANDA, 2006).

Também se deve considerar, no trâmite dessa proposta, a condição de representante da população santiaguense, exercendo a função de vereador, com um trabalho focado, principalmente, em prol das pessoas em situação de vulnerabilidade econômica e social. Tais condições demonstram a responsabilidade

do cargo exercido e naturalmente trazem o dever de se buscar ações que objetivem uma sociedade menos desigual.

Diante do exposto, é cristalino que avaliar a percepção dos cidadãos quanto aos serviços auxiliará muito o poder público no desenvolvimento de suas ações. Nesse prisma, este trabalho tem como objetivo identificar a qualidade dos serviços ofertados pelos CRAS sob a perspectiva dos usuários e com isso propor sugestões e melhorias nos serviços prestados pelos Centros de Referência da Assistência Social da Prefeitura Municipal de Santiago/RS. Logo, essa avaliação traz importantes informações aos gestores para que possam entender se a qualidade dos serviços está se traduzindo em satisfação do seu público-alvo, apontando em quais aspectos há a necessidade de aprimoramento.

Diante deste contexto, ou seja, da importância do trabalho do vereador como agente político e interlocutor da população, do dever do Poder Executivo Municipal em buscar projetos, visando um atendimento de qualidade para as famílias em situação de vulnerabilidade e, também, pela ausência de medição da qualidade dos serviços prestados pelos CRAS e dos indicadores da eficácia dos programas desenvolvidos no Município de Santiago/RS, este estudo se mostra plenamente justificável.

#### 1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Com o propósito de atingir o objetivo principal da dissertação que é “Formular um modelo avaliativo quantitativo adequado para uso interno da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social para decisões assertivas e eficientes nos seus processos de gestão em relação aos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS)”, o trabalho estrutura-se em quatro capítulos e as considerações finais.

No primeiro capítulo são apresentados, resumidamente, a contextualização do tema do estudo, a definição do problema de pesquisa, os objetivos e a justificativa para a realização deste trabalho.

No segundo capítulo, é realizada uma revisão bibliográfica sobre o tema, através da fundamentação teórica dos principais tópicos: a) História das Políticas Públicas no Brasil; b) Sistema Único da Assistência Social (SUAS) e Centro de Referência da Assistência Social (CRAS); c) Avaliação da Qualidade de Serviços Públicos; e d) Avaliação da Qualidade nos Serviços nos CRAS.

No terceiro capítulo, é apresentado o método que foi utilizado no decorrer do estudo para o levantamento de dados relevantes que respondam a problemática desta pesquisa. Assim, são descritos o método de pesquisa, as populações e amostras, a coleta e análise dos dados e a definição de termos e variáveis.

O quarto capítulo abrange a análise e a discussão dos resultados do trabalho.

Por fim, são apresentadas as considerações finais que trazem aspectos da caracterização dos usuários, bem como contribuições para ações de melhorias nos serviços dos CRAS, visando uma gestão e serviços mais eficientes.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Há quatro eixos presentes neste referencial teórico: a) História das Políticas Públicas no Brasil; b) Sistema Único da Assistência Social (SUAS) e Centro de Referência da Assistência Social (CRAS); c) Avaliação da Qualidade de Serviços Públicos; e d) Necessidade de Avaliação nos Serviços de Assistência Social.

### 2.1 HISTÓRIA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

A prática da assistência social está presente na história da humanidade desde os tempos mais longínquos, não estando adstrita nem à civilização judaico-cristã, nem às sociedades capitalistas. Na Roma antiga, por exemplo, o Estado distribuía trigo ou vendia a preços muito baixos visando conter revoltas populares que ocorriam por falta de acesso a alimentos.

Na Idade Média, por exemplo, a grande influência do Cristianismo, com a doutrina da fraternidade, incentivou a prática assistencial com a difusão das confrarias que apoiavam às viúvas, os órfãos, os velhos e os doentes (CARVALHO, 2006).

Em todo o mundo, o processo de implantação da assistência social como política governamental foi extenso, com foco na beneficência. O histórico da Assistência Social no Brasil, da mesma forma, foi longo e pautado na caridade, nas relações clientelistas e na filantropia. Nesse histórico, evidencia-se a priorização do assistencialismo em prejuízo do direito.

A década de 30 pode ser considerada como o período de introdução da política social no Brasil. Segundo Behring e Boschetti (2006), o Movimento de 30, que levou Getúlio Vargas ao poder, foi um momento de mudança de direção no longo processo de constituição de relações sociais tipicamente capitalistas no Brasil.

No Governo de Getúlio Vargas, houve um processo de regulamentação das relações de trabalho no país, sendo instituído o Ministério do Trabalho e a carteira do trabalho, assim como foram criados os Institutos de Aposentadorias e Pensões. Em 1930, também foi o Ministério da Educação e Saúde Pública.

Percebe-se que os benefícios sociais citados acima estavam relacionados ao emprego. Mas, ocorre que a maioria da população não possuía vínculo empregatício, então, esse acesso aos direitos sociais era muito restrito. Além disso, esses benefícios só eram válidos aos trabalhadores urbanos, restando os

trabalhadores rurais excluídos dessa política social. Quanto aos desempregados, estes dependiam da caridade das instituições filantrópicas.

Em 1942, foi criada a Legião Brasileira de Assistência (LBA), que tinha como propósito inicial, a congregação de organizações assistenciais de boa vontade e nucleadas pelo país para atendimento às famílias dos pracinhas, e após 1946, a instituição dedicou-se à maternidade e à infância, implantando postos de serviços de acordo com interesses e apoios, visando à legitimação do Estado junto aos pobres (FALEIROS, 2000).

As mudanças políticas do país, no decorrer dos anos, não mudaram a situação da assistência social no Brasil, que seguiu clientelista, conservadora e de acordo com a conveniência política, sendo coordenado por pessoas sem articulação e com programas sociais baseados na lógica da concessão e da dádiva, contrapondo-se ao direito (COUTO, 2006).

No mesmo sentido, é inequívoco que o tema Assistência Social foi visto, por décadas, como um campo propício a trocas de favores, a apadrinhamentos, ao clientelismo e ao mando, fato que acabou padronizando de forma arcaica as relações traçadas nesse segmento, tornando-se uma cultura política brasileira (COUTO et al., 2010).

Só com a Constituição Federal de 1988, que é o grande momento de inflexão no campo dos direitos, que a Assistência Social ganha o status de política pública, integrando o tripé da seguridade Social brasileira constituindo-se como

[...] direito do cidadão e dever do Estado, é política não contributiva que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade para garantir o atendimento às necessidades básicas (BRASIL, 1988).

Todavia, a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), efetivada através da Lei Orgânica da Assistência Social–LOAS (BRASIL, 1993), trouxe uma nova visão sobre a temática, agregando conceitos como campo da Seguridade Social e da Proteção Social Pública, sob esse enfoque, Yazbek (1995, p. 10) refere o seguinte:

[...] campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal, iniciando um processo que tem como horizonte torná-la visível como política pública e direito dos que dela necessitarem. Sem dúvida um avanço, ao permitir, que a assistência social, assim posta, transite do assistencialismo clientelista para o campo de defesa e atenção dos interesses dos segmentos mais empobrecidos da sociedade.

Tais dispositivos foram essenciais para uma nova leitura da Assistência Social no Brasil, já que ela passou de uma não-política a algo que, agora, possui instrumentos capazes de atender a sociedade concreta e objetivamente. Assim, a LOAS, em sua redação, refere quem são os usuários da assistência social, e os define como “aqueles que dela necessitam”, isso significa que estão enquadrados como usuários da assistência social todos os indivíduos que se encontram fora dos setores correntes de proteção pública: as redes sociorrelacionais, o trabalho e os serviços sociais públicos (COUTO et al., 2010, p. 46).

De acordo com a PNAS (BRASIL, 2004), são funções da Assistência Social: a proteção social hierarquizada entre básica e proteção especial, a vigilância social, entendida como produção e sistematização de informações, indicadores e índices territorializados das situações de vulnerabilidade e risco social e a defesa dos direitos socioassistenciais.

Dos programas assistenciais sociais, se quer destacar dois programas: o CRAS (BRASIL, 2018g), e ambos visam o empoderamento das famílias e membros para o enfrentamento das situações de vulnerabilidade e risco social, contribuindo assim para a construção e reconstrução das relações familiares e comunitárias, que é o que se revisou também, antes; e o SUAS, que é descentralizado e sustentado pela PNAS (BRASIL, 2004), que trabalha a partir da gestão compartilhada e cofinanciamento das ações pelos Conselhos de Assistência Social dos municípios, Estados e União, com dois tipos de proteção: básica e especial operacionalizadas pelos CRAS, CREAS e também pelos Centros de Referência Especializado para a População em Situação de Rua — Centro POP (BRASIL, 2011b). Segue a compreensão sobre o SUAS e o CRAS, pois ambos estão operacionais na realidade local, cuja proposta e tema poderá ser exercitado.

## 2.2 SISTEMA ÚNICO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL E CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Sobre o Sistema Único de Assistência Social— SUAS (BRASIL, 2018i), cujo modelo de gestão é descentralizado e participativo, constitui-se na regulação e organização em todo o território das ações socioassistenciais. Os serviços, programas, projetos e benefícios têm como foco prioritário a atenção às famílias, seus membros e indivíduos e, através dos CRAS e CREAS, passam a ter funções definidas e atendimento às pessoas que deles necessitem. A unidade executora das

ações de Proteção Social Básica é o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) e da Proteção Social Especial é o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) (BRASIL, 2011a).

O CRAS se trata de uma unidade pública estatal de base territorial, de execução dos serviços de proteção social básica destinada à população em situação de vulnerabilidade social. A NOBSUAS 2012 (BRASIL, 2012) não prevê quantidade mínima de CRAS por município. Todos os 5570 municípios já receberam a oferta para o cofinanciamento federal do Piso Básico Fixo (PBF).

A implantação do CRAS é uma estratégia de descentralização e hierarquização de serviços de assistência social e, portanto, elemento essencial do processo de planejamento territorial e da política de assistência social do município. Deve-se prever a gradual cobertura de todos os territórios vulneráveis existentes e reconhecidos.

No desenvolvimento de ações da Proteção Social Básica, identifica-se o Serviço de Proteção Integral à Família (PAIF); o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas ou a quem necessitar; o trabalho tem foco na troca de informações sobre questões relativas à primeira infância, à adolescência, à juventude, o envelhecimento e deficiências a fim de promover espaços para troca de experiências, expressão de dificuldades e reconhecimento de possibilidades.

O PAIF desenvolve ações e serviços básicos continuados para famílias em situação de vulnerabilidade social decorrentes da pobreza, privação e, ou, fragilização de vínculos afetivos- relacionados e de pertencimento social|| (BRASIL, 2005) em seu território de abrangência.

O serviço de convivência e fortalecimento de vínculos é, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, um serviço realizado com grupos, organizado de modo a prevenir as situações de risco social, ampliar trocas culturais e de vivências, desenvolver o sentimento de pertença e de identidade, fortalecer vínculos e incentivar a socialização e a convivência comunitária.

O serviço possui caráter preventivo, pautado na defesa dos direitos e no desenvolvimento das capacidades e das potencialidades de cada indivíduo, prevenindo situações de vulnerabilidade social. Trata-se de um Serviço da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social, regulamentado pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, conforme Resolução

CNAS n. 109/2009 (BRASIL, 2009), e foi reordenado em 2013 por meio da Resolução CNAS n. 01/2013 (BRASIL, 2013), cujo SCFV é ofertado no CRAS.

Sendo que os usuários podem chegar ao CRAS por demanda espontânea, busca ativa, encaminhamento da rede socioassistencial ou encaminhamento das demais políticas públicas e de órgãos do Sistema de Garantia de Direitos. Entende-se por público-alvo do SCFV crianças, adolescentes, jovens, usuários da faixa de 18 a 59 anos e idosos, conforme a Cartilha "Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos" (SCRIBD, 2018).

O serviço do CRAS é baseado no respeito à heterogeneidade dos arranjos familiares, aos valores, crenças e identidades das famílias. Fundamenta-se no fortalecimento da cultura do diálogo, no combate a todas as formas de violência, de preconceito, de discriminação e de estigmatização nas relações familiares (BRASIL, 2018g).

Visando o atendimento integral aos indivíduos e às famílias, os CRAS, de acordo com a orientação revisada sobre tal sistema e sua composição e objetivos (BRASIL, 2018g), contam com a atuação de uma equipe multiprofissional composta por: Coordenador, Assistente Social, Psicólogo, Pedagogo, Orientador Social, Agente Administrativo, facilitadores de oficinas, estagiários de áreas a fim. Tal equipe viabiliza a oferta de diversos serviços como o atendimento sócio familiar; defesa de direitos, socialização familiar e convivência comunitária; ações socioeducativas com famílias, crianças, adolescentes, adultos e idosos; encaminhamento e orientação para concessão de benefícios; elaboração e execução de projetos sociais.

O SUAS (BRASIL, 2018I), ao eleger a matricialidade/sócio-familiar que se refere à centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social, como uma de suas bases estruturantes, organiza toda a rede socioassistencial para o apoio às famílias, a fim de assegurar a toda a população o direito à convivência familiar, seguindo o pressuposto de que para a família prevenir, proteger e manter seus membros é necessária a ação efetiva do poder público.

O CRAS, assim, considera as famílias como um espaço de ressonância e sinergia dos interesses e das necessidades coletivas e de mobilização à participação e ao protagonismo social, ou seja, como um vetor de mudança da realidade social (BRASIL, 2018g). Além disso, os CRAS prestam serviços à comunidade, assim como: entrevistas individuais e familiares, visitas domiciliares,

palestras voltadas à população comunidade, grupos de convivência, encaminhamento e acompanhamento de famílias, inserção e atualização no Cadastro Único, grupo de Geração Trabalho e Renda que realiza ações de capacitação e inserção produtiva.

## 2.3 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A "boa prática" é um estado de saber-fazer baseado na ética, competências e habilidades, quando administrar remete a um trabalho ou ações objetivas por resultados, quando entram em cena auditorias, fiscalizações, propostas de ressignificação, etc. no sentido de se tornar um exercício de resolução ou minimização de problemas.

No mesmo sentido de que se deseja uma administração ou gestão pública otimizada, o atendimento ao cliente/usuário de seus serviços abrange as expectativas expressas por ele durante o processo, e requer muita flexibilidade, criatividade e capacidade de adaptação, é difícil pensar em ferramentas de avaliação antes que o serviço seja prestado, isto é, sua avaliação ocorre durante a prática e realização (PALADINI, 2008).

A qualidade do serviço de atendimento ao público dentro da realidade brasileira, e localmente, apresenta-se como um processo sujeito a superações, cujo desafio maior é reestruturar, ressignificar ou adaptar-se aos novos tempos em que os problemas se multiplicam exponencialmente; os usuários dos serviços públicos estão cada vez mais conscientes sobre os seus direitos, o que os tornam também mais críticos e exigentes, surgindo daí uma necessidade particular de respeitar as diferenças entre eles e usar a percepção para entender o que cada um deseja, buscando ao máximo atendê-los dentro das normas e possibilidades que a instituição é capaz de prover. Segundo Trevisan et al. (2009, p. 265):

As organizações públicas mudam o seu comportamento quando se voltam para os seus cidadãos-clientes. Elas se tornam mais eficientes e preocupadas com a qualidade dos serviços prestados, provocando, assim, a satisfação dos cidadãos.

A satisfação do usuário acontece a partir do momento em que são atendidos seus anseios e necessidades, o que torna suas percepções em relação ao serviço positivas, já que os resultados esperados foram alcançados (CRUZ, 2008). Em contraposição, a insatisfação é definida como uma expressão negativa e ocorre a

partir do momento em que o usuário se sente insatisfeito ou decepcionado com a prestação de um serviço, o qual não atingiu as expectativas e demandas almejadas (STANISZEWSKA; HENDERSON, 2004, apud ABRAHÃO-CURVO, 2010).

Téboul (1999, p. 20), define serviço: [...] um serviço é uma série de atividades que normalmente acontece durante as interações entre cliente e estruturas, recursos humanos, bens e sistemas do fornecedor, com fins de atender a uma necessidade do cliente.

Os serviços estão presentes a todo o momento e à disposição para todos que os necessitem, nesta linha, segundo o mesmo autor:

Estamos todos nos serviços hoje em dia, e no futuro estaremos bem mais. Estamos numa sociedade de serviços, consequência inevitável do grau elevado de personalização e de interação dentro de um meio desregulamentado e competitivo, onde os consumidores tornam-se cada vez mais exigentes (TÉBOUL, 1999, p. 22).

Vasconcellos (2002) compreende que a qualidade de serviços prestados é de difícil mensuração, já que os usuários utilizam critérios objetivos e subjetivos. Segundo o autor, as pessoas possuem diferentes padrões de qualidade em diferentes momentos de sua vida e ficam satisfeitos ou não de acordo com suas expectativas. No entanto, avaliar a qualidade dos serviços de acordo com os usuários é extrema importância, principalmente, quando a preocupação está voltada para o aprimoramento da gestão da organização.

Para Anderson e Fornell (1992), a qualidade deve ser vista como o potencial intrínseco aos atributos do produto ou serviço de prover satisfação, ressaltando que a qualidade percebida, então, é dependente da função de utilidade para o cliente em relação ao nível de qualidade ou desempenho fornecido.

Paladini e Bridi (2013) destacam sete (07) motivos para a realização da avaliação de qualidade dos serviços:

- Direcionar o empenho da organização em busca de um posicionamento estratégico mais consistente;
- Selecionar as melhorias que tornam os serviços prestados mais competitivos;
- Determinar os melhores mecanismos para direcionar esforços no sentido de ajustar o serviço às especificações dos consumidores e clientes;

- Atestar os graus de atendimento desejáveis em termos de eficácia da organização;
- Definir quais as formas mais adequadas de utilizar os recursos que viabilizam o processo produtivo, priorizando aqueles que terão mais impacto estratégico no desempenho das operações;
- Viabilizar os meios mais eficientes para envolver os recursos humanos no esforço pela qualidade; e
- Ser fonte básica de toda melhoria.

Para avaliar a Qualidade em Serviços, Cardoso e Neto (2004) destaca alguns aspectos viabilizados pela ferramenta SERVQUAL, como mensurar as pontuações obtidas em cada item possibilitando a avaliação da qualidade do serviço baseada nas cinco dimensões da qualidade e obter a mensuração geral da qualidade dos serviços, através da média da pontuação obtida de todas as dimensões. Além disso, pode servir de base para a melhoria dos serviços, através da identificação dos pontos fortes e fracos da organização, e, por fim, identificar em qual dimensão o serviço de uma empresa é superior em relação aos serviços dos concorrentes e em quais dimensões o serviço precisa ser aprimorado.

O SERVQUAL é um procedimento de mensuração da qualidade, por meio da diferença de escores. Conforme Rodrigues (2001, p. 119), a SERVQUAL: [...] ainda que seja objeto de críticas tanto conceitual quanto metodológico, é considerado por muitos autores no domínio do marketing um instrumento adequado ao estudo da problemática da qualidade de serviços.

Concebido originalmente em duas seções (uma para avaliar as expectativas do consumidor — primeira coluna; a segunda coluna para avaliar suas percepções em relação à prestação de um determinado serviço), o SERVQUAL possui 22 questões para mensurar as cinco dimensões de qualidade de serviços. Estas questões devem ser avaliadas em uma escala de 7 a 1 pontos, sendo que estes números variam de nível elevado à baixo; conforme o Quadro 1, que segue:

## Quadro 1 - Instrumento SERVQUAL

(continua)

<b>Pontuação</b>	<b>Questionamentos: Expectativas do Usuário (E)</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Questionamentos: Percepções do Usuário (P)</b>
	1. Se deveria ter máquinas/equipamentos mais tecnológicos		1. A instituição oferece tecnologia e máquinas/equipamentos interessantes ao atendimento
	2. A instalação física poderia apresentar mais conforto		2. As instalações são confortáveis e oferecem tranquilidade durante a espera para o atendimento
	3. Os colaboradores poderiam estar uniformizados, asseados e usarem EPIs apropriados (luvas, máscaras, etc.) para atender		3. Os colaboradores são identificáveis pelo uniforme que vestem e isso promove organização e responsabilidade
	4. Cumprir o prazo de atendimento		4. A instituição é assídua e cumpre o prazo determinado para atender o usuário
	5. Frente a problemas de organização e atendimento se deveria ter um plano de ação mais eficiente		5. A instituição sempre tem uma solução para os casos de dificuldade em relação ao atendimento ao usuário
	6. O ambiente deveria apresentar maior confiabilidade		6. A instituição tem um ambiente organizado, técnico e inspira seriedade no que faz
	7. O atendimento poderia ser cumprido conforme o tempo planejado		7. O tempo de atendimento é cumprido conforme o que foi anunciado ao usuário
	8. Os registros de atendimento poderiam ser mais completos		8. Há registros preenchidos e devidamente arquivados para futuras consultas/atendimentos
	9. Menor tempo de espera em razão de atendimentos de urgência		9. Há disponibilidade de pessoal para atender os casos de urgência
	10. Maior disponibilidade dos colaboradores para atender e trabalhar relacionamento com o usuário		10. Os colaboradores são educados e cumprem o atendimento com atenção e respeito aos usuários sem deixá-los esperando por uma atitude
	11. Deve-se entender a falta de disponibilidade e assiduidade por parte dos colaboradores		11. A demanda de atendimento é grande e o usuário é compreensível a respeito
	12. Os usuários podem apresentar comportamento mais confiável e seguro com relação aos colaboradores e seu atendimento		12. Os usuários são compreensíveis e solidários com os demais que também esperam por atendimento

## Quadro 1 - Instrumento SERVQUAL

(conclusão)

Pontuação	Questionamentos: Expectativas do Usuário (E)	Pontuação	Questionamentos: Percepções do Usuário (P)
	13. Os usuários devem ter autonomia para apresentarem além das queixas, espaço para negociarem o atendimento		13. A instituição oferece serviço de escuta, e para casos especiais se reserva ao direito de dar maior atenção ao usuário
	14. Os colaboradores poderiam ter maior atenção e educação com o colaborador e menos discriminação		14. Os colaboradores trabalham profissionalmente e são, ao mesmo tempo, simples e carismáticos
	15. Os colaboradores devem ter formação continuada para uma melhor resposta ao seu saber-fazer profissional		15. Os colaboradores têm competências e habilidades que os fazem perceber na rotina as necessidades e angústias do usuário
	16. Eficiência e estratégia para servir melhor o usuário de forma especializada e individual		16. O ambiente de atendimento é organizado e mantém um protocolo confiável de atendimento e orientação ao usuário
	17. A instituição poderia focar num atendimento especializado sobre o usuário		17. A instituição tem seu protocolo próprio e não tem autonomia para alterar a forma de atendimento
	18. O usuário não acredita que a instituição tenha interesse apenas em ajudar e ser solidária com as suas necessidades		18. A instituição não tem outro interesse a não ser o de trabalhar a assistência social
	19. O atendimento poderia sofrer flexibilidade e ofertar melhor conforto de acessibilidade ao usuário		19. O horário de atendimento não pode sofrer mudanças em função da diversidade de urgências e em função dos afazeres do usuário e da disponibilidade de colaboradores e profissionais em serviço
	20. A circulação de pessoas estranhas é inadmissível frente aos usuários		20. A circulação de pessoas é controlada para que os usuários se sintam seguros até seu atendimento
	21. O aparato material e físico e seu arranjo é insuficiente à demanda de usuários		21. A instituição apresenta um ambiente físico adequado e não apresenta desconforto ao usuário
	22. Os profissionais à disposição são insuficientes		22. Há profissionais suficientes para atender a demanda de usuários de forma proporcional
DISCORDO Plenamente		1 2 3 4 5 6 7	CONCORDO Plenamente

Os resultados das duas seções são comparados para se chegar a resultados de lacunas para cada uma das cinco dimensões. Quanto menor a lacuna, mais alta a expectativa de qualidade de serviço (BATESON; HOFFMAN, 2001, p. 371), cujas duas seções, de vinte e duas questões cada uma, resultam em quarenta e quatro respostas que serão avaliadas sob a perspectiva das cinco dimensões da qualidade do serviço.

O método avalia o que considera serem as 5 dimensões mais relevantes na prestação de serviços de qualidade através dos seguintes atributos: confiabilidade, segurança, tangibilidade, empatia e presteza:

- A confiabilidade refere à capacidade da empresa de realizar o serviço de maneira confiável, precisa e de acordo com o que foi prometido para o cliente;
- Segurança envolve a competência da sua organização em transmitir confiança e segurança para os clientes;
- Tangibilidade mede a qualidade dos recursos físicos necessários para a prestação do serviço, desde a infraestrutura, passando pelos equipamentos usados e a aparência dos colaboradores;
- Empatia corresponde ao quanto o atendimento ao cliente pode ser personalizado e individualizado de acordo com suas necessidades;
- Presteza avalia o quão rápido a sua empresa consegue prestar seu serviço e qual a sua disposição em solucionar as dúvidas do cliente/usuário (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988 Apud: Pena, et al. **O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde**, 2013):

Quadro 2 - Referenciais de qualidade complementares ao Instrumento SERVQUAL

Dimensão	Descrição
Configurações humanas e materiais	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Da oferta de tecnologia, equipamentos/materiais funcionais</li> <li>— Da apresentação pessoal, higiene e formação</li> </ul>
Organização operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Do acolhimento, atendimento e finalização do atendimento (encaminhamentos, orientações, agenda, etc.)</li> </ul>
Responsividade	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Do feedback entre usuário e profissional quanto ao atendimento</li> </ul>
Confiabilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Da credibilidade e no aceite de seguir as orientações recebidas desde a triagem até o atendimento</li> </ul>
Empatia	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Do cuidado com o usuário em perceber suas angústias até a necessidade de ser atendido de forma diferenciada, conforme o caso</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithami e Berry (1988).

Assim, percebe-se que a avaliação pode trazer inúmeros benefícios estratégicos para a organização, sendo um importante aliado para os gestores interessados em garantir a satisfação dos usuários. Todavia, para a pesquisa atingir sua finalidade, é imprescindível que sejam utilizados instrumentos de avaliação que sejam compatíveis com a atividade realizada, para que as informações geradas sejam úteis para a administração pública.

## 2.4 A NECESSIDADE DE AVALIAÇÃO NOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

A Secretaria de Desenvolvimento Social é responsável pelo planejamento, coordenação e execução da Política Municipal de Assistência Social e pela Gestão do Sistema Único de Assistência Social no Município – SUAS, tendo como atribuições planejar, organizar, supervisionar, coordenar e executar ações direcionadas à população de baixa renda, visando a melhoria da qualidade de vida e o desenvolvimento social da comunidade. Unem-se a isso, programas e atividades destinadas à proteção de grupos vulneráveis, como, por exemplo, crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e idosos.

O CRAS é uma unidade responsável pela oferta de serviços de proteção básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), nas áreas de vulnerabilidade e risco social, sendo vinculado à Secretaria Municipal de Desenvolvimento. O Município de Santiago possui três CRAS, sendo dois fixos e um volante.

O CRAS, no geral, tem características e configurações próprias, por exemplo, quando deve ser instalado próximo do local de maior concentração de famílias em alguma situação de fragilidade social, cujos enfrentamentos se fazem por programas, projetos, serviços e benefícios para combater ao máximo possível a pobreza, privação e/ou fragilização de vínculos afetivos (relacionais e de pertencimento social: discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiência, dentre outras).

Dessa forma, conforme se viu antes (BRASIL, 2018g), o CRAS se presta ao exercício:

- De apoio às famílias e aos indivíduos na garantia dos seus direitos de cidadania, com ênfase no direito à convivência familiar e comunitária;

- De serviços continuados de acompanhamento social às famílias ou a seus representantes;
- De visita e entrevista às famílias que estejam em situações de risco e quase-risco;
- Da acolhida para recepção, escuta, orientação, referência e encaminhamentos;
- De orientação geral por palestras voltadas à comunidade ou à família, seus membros e indivíduos;
- De orientação prática por alguns meios, a exemplo da oficina de convivência e de trabalho socioeducativo para famílias, seus membros e indivíduos, ações de capacitação e de inserção produtiva;
- Das campanhas socioeducativas, reuniões e ações comunitárias, articulação e fortalecimento de grupos sociais locais;
- Da atividade lúdica nos domicílios com famílias em que haja criança com deficiência;
- Da produção de material para capacitação e inserção produtiva para oficinas lúdicas e para campanhas socioeducativas.

Sabe-se que a vertente de avaliação sobre o CRAS é mais em uma linha contábil do que gerencial, que são realizados dentro dos próprios CRAS e da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, portanto, é significativo que se faça a revisão e a comprovação dessas configurações, na sua totalidade ou parcialidade. O trabalho proposto traz uma importante contribuição à gestão da própria Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, aos CRAS e à sociedade. A necessidade da avaliação demonstra-se ainda mais relevante, devido ao, já citado, recebimento de ofício do Ministério da Cidadania que traz a proposta orçamentária da Assistência Social para o exercício de 2020, que deverá diminuir fortemente o repasse de recursos para os municípios, o que deverá comprometer muitos serviços disponibilizados em toda Secretária de Desenvolvimento Social.



### 3 MÉTODO DE TRABALHO

De acordo com Santos (2004), denominam-se procedimentos ou metodologia as atividades práticas necessárias para a aquisição dos dados com os quais se desenvolverão os raciocínios que resultarão em cada parte do trabalho final.

Neste capítulo, estão descritos os aspectos pertinentes ao método do estudo que foi utilizado para responder aos objetivos da pesquisa. Dessa maneira, apresenta a abordagem metodológica, o tipo de pesquisa, os procedimentos adotados, a maneira como foram coletados e analisados os dados, enfim, todos os passos utilizados para atingir os objetivos do referido estudo.

#### 3.1 TIPO DE PESQUISA

Para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos CRAS de Santiago/RS, conforme a percepção dos usuários atendidos, a pesquisa é um método de estudo de caso único, tendo natureza descritiva e abordagem qualitativa e quantitativa.

Gil (2010) afirma que o estudo de caso pode ser único quando se refere a um indivíduo, um grupo ou uma organização, ou múltiplo, quando o pesquisador estuda conjuntamente mais de um caso para investigar determinado fenômeno.

A pesquisa descritiva tem por objetivo levantar as opiniões, as atitudes e as crenças de uma população, como, por exemplo, pesquisas que se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade (GIL, 2008).

Segundo Gil (1991), a pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. A pesquisa quantitativa será realizada através da escala tipo Likert possibilitando, através das variáveis dimensionais as técnicas estatísticas.

A pesquisa é descritiva porque busca identificar a qualidade dos serviços disponibilizados pelos CRAS, na percepção dos usuários (GIL, 1991).

#### 3.2 ABORDAGEM QUANTITATIVA

Conforme Richardson (1999), a pesquisa quantitativa é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas.

### 3.2.1 População e amostra

População ou universo é o conjunto de elementos, segundo Gil (2010), que possui características determinadas a exemplo da cultura, dos hábitos e costumes, etc. Com o intuito de compreender a forma como os usuários que são acompanhados pelos CRAS avaliam o atendimento a eles disponibilizado, este estudo será realizado nos CRAS, que estão localizados em regiões distintas nos territórios de abrangência. O público alvo são os usuários que dispõem das ações desenvolvidas pela Proteção Social Básica através dos CRAS.

Segundo a NOB/SUAS 2012 (BRASIL, 2012), a capacidade de referenciamento de um CRAS está relacionada a três fatores: ao número de famílias do território, à estrutura física da unidade e à quantidade de profissionais que atuam na unidade.

Baseado nos critérios acima e da legislação, a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social de Santiago estabelece que cada CRAS em Santiago tenha como meta o atendimento anual de 750 famílias.

#### Quadro 3 - CRAS e usuários

CRAS	Usuários
Delciviero Ruivo	750 famílias
Vó Ângela	750 famílias
Unidade Volante	750 famílias

Fonte: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, Santiago/RS (2018).

A conformação social e geográfica da população a que se refere é essa:

- O CRAS "Vó Ângela" está localizado no Bairro Ana Bonato, na Rua Benigna Garcia, 1171, e faz a cobertura de 04 (quatro) bairros (Gaspar Dutra, Monsenhor Assis, São Jorge e Ana Bonato);
- A Unidade Volante, com sede própria no Bairro Jardim dos Eucaliptos, que cobre 13 (sete) bairros (Carlos Humberto, Jardim dos Eucaliptos, Irmã Dulce, Nei Pereira, Santiago Pompeu, DAER e João Goulart, São Vicente, Itu, Belizário, João Evangelista, Eletricitários e Corte Sete);

- O CRAS "Delc Viero Ruivo" localizado no Bairro Missões, na Rua Tio Hidelbrando, 100, abrangendo 05 (cinco) bairros (Vista Alegre, Vila Rica, Guabiroba, Atalaia e Missões).

Conforme Stevenson (2001), a fórmula para cálculo do tamanho da amostra ( $n$ ) com base na estimativa da proporção populacional ( $p$ ), para populações finitas, é dada por:

Figura 1 - Fórmula do cálculo de amostra

$$n = \frac{N \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot (Z_{\alpha/2})^2}{N \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot (Z_{\alpha/2})^2 + (N-1) \cdot E^2}$$

Fonte: Stevenson (2001).

Onde:

$n$  = número de famílias na amostra;

$Z_{\alpha/2}$  = valor crítico que corresponde ao grau de confiança desejado;

$\hat{p}$  = proporção populacional de indivíduos que pertence à categoria que estamos interessados em estudar;

$\hat{q}$  = proporção populacional de indivíduos que não pertence à categoria que estamos interessados em estudar ( $\hat{q} = 1 - \hat{p}$ );

$E$  = margem de erro ou erro máximo de estimativa.

Nesta pesquisa, os parâmetros utilizados serão:

$N1 = 2.250$  famílias

$Z_{\alpha/2} = 1,96$

$\hat{p} = \hat{q} = 0,5$

$E = 0,05$

Substituindo-se os parâmetros mencionados pelas variáveis da fórmula, obteve-se um tamanho de amostra igual a 329 famílias, o que representa uma proporção de 14,62% da população, todos maiores de idade e alertados de que se trata de uma participação voluntária.

### 3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Segundo Malhotra (2011), durante a fase de coleta de dados os trabalhadores de campo entram em contato com os entrevistados, aplicam os questionários, registram os dados e devolvem os formulários preenchidos para processamento. Como técnica de coleta, neste estudo, será realizado um levantamento de campo (pesquisa tipo *survey*).

#### 3.3.1 Do instrumento de pesquisa e sua pontuação

A princípio, o [...] instrumento de coleta de dados constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito (MARCONI; LAKATOS, 2017, p. 100), mas não é simplesmente ler e responder... essa forma de trabalho foi privilegiada por se mostrar um documento mais visível de se trabalhar, fidedigno à realidade em que é aplicado, e que consta de uma prova documental que se adere legalmente à proposta, além do mais, conforme Marconi e Lakatos (2017):

- Economiza tempo, viagens e obtém grande número de dados;
- Atinge maior número de pessoas simultaneamente;
- Abrange uma área geográfica mais ampla;
- Obtém respostas mais rápidas e exatas;
- Garante o anonimato;
- Há mais tempo para responder com horário favorável.

Sendo assim, a primeira parte do questionário (APÊNDICE A) será constituída de questões relativas ao perfil dos respondentes, constando perguntas sobre o sexo, a idade, o tempo que utiliza os serviços, a renda familiar mensal, o número de pessoas por residência e o nível de escolaridade.

Para a elaboração da segunda parte do questionário, será utilizado um modelo adaptado da escala SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1998, apud Pena et al., 2018), tendo suas variáveis de avaliação sido traduzidas para o português. A escolha da adaptação desse modelo decorre do fato de ser um instrumento consolidado dentro da literatura e de vários estudos ligados à área de qualidade em serviços. No entanto, tendo em vista sua criação ter sido mais

direcionada para o setor privado, propõe-se uma adaptação do modelo, dada a especificidade desta pesquisa.

Cronin e Taylor (1992) consideraram que o modelo SERVQUAL era impróprio em sua metodologia e afirmaram que a medição da qualidade percebida é suficiente para apurar o desempenho do prestador de serviços. Assim, desenvolveram a escala *Service Performance* (SERVPERF) em um modelo alternativo ao instrumento SERVQUAL, utilizando os mesmos indicadores, porém baseando-se somente nas questões de percepção, abordando o desempenho real dos consumidores.

O modelo SERVPERF, proposto por Cronin e Taylor (1992), utiliza as mesmas cinco dimensões da qualidade do modelo SERVQUAL, entretanto elimina a componente expectativa, mantendo-se os 22 itens para a mensuração da percepção do desempenho, os quais são quantificados em uma Escala tipo Likert de 7 pontos.

O modelo SERVPERF baseia-se no conceito de qualidade como uma atitude, ou seja, no sentimento de satisfação ou insatisfação do usuário a partir daquilo que eles percebem no momento da prestação do serviço e tal modelo será adotado na parte empírica deste estudo (THOMÁS, 2018).

### **3.3.2 Procedimentos da coleta**

Após a constituição, revisão e impressão do número de questionários adequados à população a que se destina, eles foram aplicados:

- No mês de Julho do corrente ano foi mobilizada uma reunião geral com a coordenação e com todos os colaboradores de cada CRAS para que recebessem orientações a respeito do trabalho, seus objetivos e sobre como proceder desde a compreensão do questionário até sua distribuição e recolha;
- Cada gestor do CRAS recebeu um número de questionários correspondente ao número de amostras calculado por bairro, ou seja, 170 questionários por CRAS;
- Nos próprios CRAS os questionários foram postos à disposição para que os usuários participassem voluntariamente da pesquisa, sendo postosa par da pesquisa e suas intenções;

- Aos que tiveram dificuldades de responder, os atendentes de cada CRAS estiveram à disposição para ajudar a interpretar as questões;
- Foram considerados os questionários preenchidos na sua totalidade ou não, e se descartou aqueles instrumentos que estiveram muito rasurados e incompreensíveis à análise.

Após a realização da coleta dos dados, em posse de todos os questionários, foi procedida a análise dos dados.

### 3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Segundo Malhotra (2011), nessa fase é feita a verificação inicial dos questionários, edição, codificação, transcrição, limpeza dos dados para, em seguida, a realização da análise dos dados propriamente dita.

Após a verificação, edição e codificação dos questionários, os dados foram transcritos e tabulados com o auxílio do software Excel, que faz parte do aplicativo da Microsoft<sup>®</sup>. A seguir, as informações foram exportadas para o software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 15.0 para que se proceda à finalização da leitura dos dados e seu agrupamento e respectiva leitura estatística.

O trabalho foi iniciado com uma análise descritiva das variáveis para definir o perfil da amostra em estudo no que se refere aos dados sociodemográficos, de renda, de apoio para renda familiar e questões relacionadas ao CRAS.

Para descrição das variáveis, foram empregados os procedimentos descritivos de frequência absoluta e frequência relativa (percentual) para as variáveis categóricas e as medidas de tendência central (média, desvio-padrão, mediana) para as variáveis numéricas.

Para verificar a relação do CRAS com as variáveis do perfil da amostra utilizou-se a análise bivariada, por meio do teste de associação do Qui-quadrado com ajuste de resíduos. O mesmo teste foi utilizado para verificar a relação entre o CRAS e o tipo de serviços prestados.

Para a validação do constructo aplicado nesta pesquisa foi utilizada a análise fatorial. A análise fatorial fornece ferramentas para avaliar as correlações em um grande número de variáveis, definindo os fatores, ou seja, as variáveis fortemente relacionadas entre si.

Para verificar a existência de diferenças entre os fatores definidos no questionário com os CRAS, realizou-se o teste ANOVA *one-way* com teste *post hoc* de Tukey para averiguar entre quais CRAS houve diferença foi significativa.

### 3.3 ABORDAGEM QUALITATIVA

Segundo Gil (1991), a pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.

Nesse sentido, foram realizadas duas entrevistas com gestores públicos do Município. Uma com o ex-prefeito Júlio César Viero Ruivo (APÊNDICE B), que participou do de todo processo de planejamento e implantação dos CRAS em Santiago/RS, e outra, com o atual Prefeito, Tiago Gorski Lacerda (APÊNDICE C), que está enfrentando o desafio de manter os serviços da Secretaria de Desenvolvimento Social, mesmo com a diminuição de repasses de recursos. As entrevistas tiveram o objetivo de descrever a percepção deles no processo de planejamento, implantação e importância dos CRAS para a Gestão Pública e usuários, assim como as ideias quanto ao futuro dos CRAS.



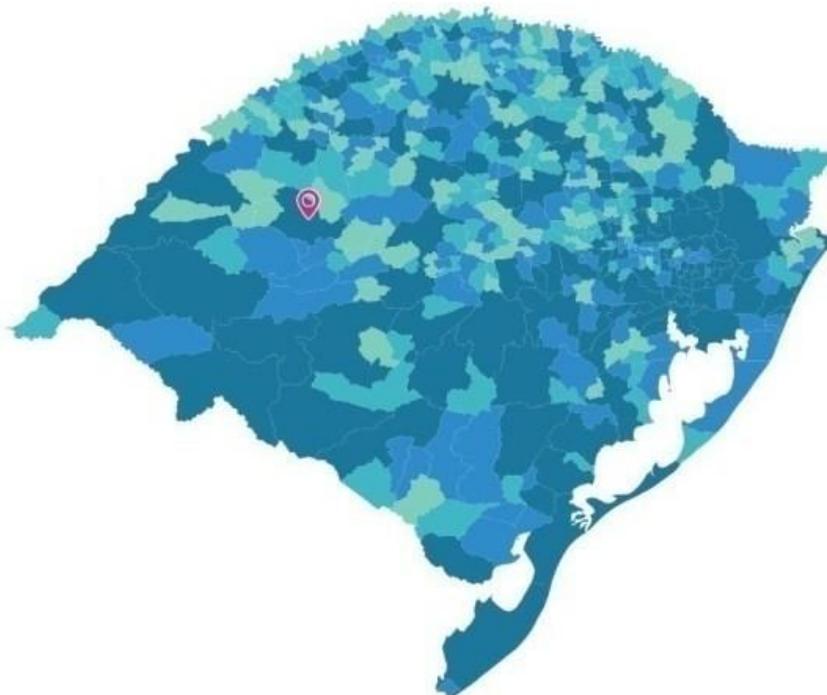
## 4 CARACTERÍSTICAS DE SANTIAGO/RS E IMPLANTAÇÃO DOS CRAS

### 4.1 INFORMAÇÕES DEMOGRÁFICAS E SOCIOECONÔMICAS DE SANTIAGO/RS

No dia 04 de janeiro de 1884, pela Lei Provincial nº 1427, foi criado o Município de São Thiago do Boqueirão, sendo considerada vila. Em 31 de março de 1938, pela Lei nº 7199, Santiago foi elevada à categoria de cidade, perdendo o termo “do Boqueirão”, ficando apenas Santiago (MONTEIRO, 2006).

Santiago tem 135 anos de emancipação político-administrativa. O território do atual município de Santiago inscreve-se na chamada zona das Missões (Figura 2), localizada a 440 km da capital Porto Alegre; possui uma população estimada de 49.425 pessoas (IBGE, 2019), tendo área territorial de 2.414,195 km<sup>2</sup> e PIB per capita de R\$ 23.542,16.

Figura 2 — Mapa do RS e localização do município de Santiago

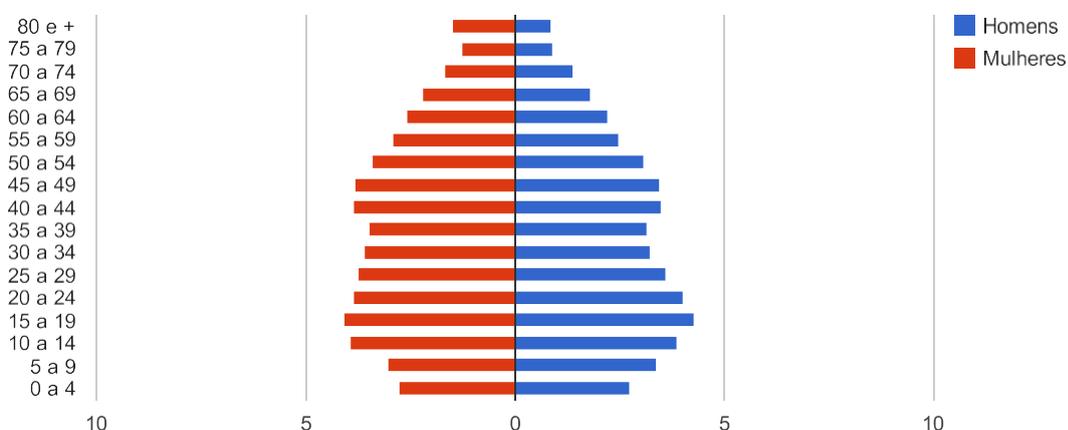


Fonte: IBGE (2010).

Segundo o último Censo do IBGE, em 2010, (Figura 3), Santiago tem uma população bastante jovem (83,6%), sendo assim distribuída: população jovem de 0 a 19 anos - 13.828 habitantes (28,2% da população); adultos de 20 a 59 anos - 27.177 habitantes (55,4% da população) e idosos acima de 60 anos -

8.066 habitantes (16,4% da população). Quanto à distribuição por sexo: 52% - (25.500 pessoas) são mulheres e 48% (23.571 pessoas) são homens.

Figura 3 - Pirâmide etária da população

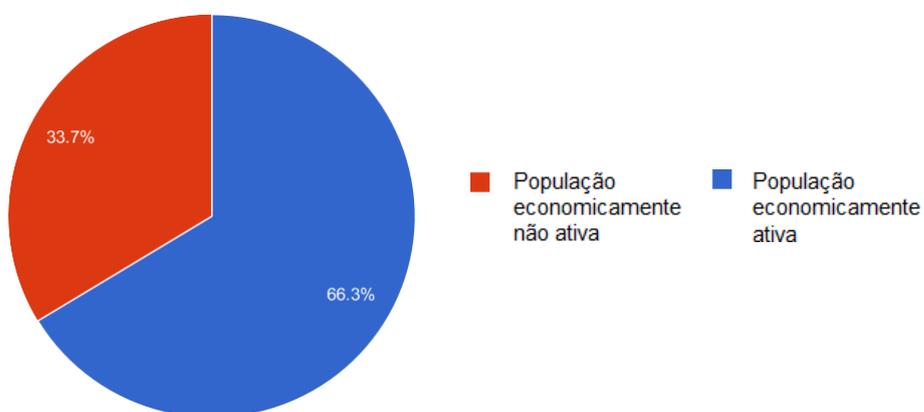


Fonte: IBGE (2010).

A renda per capita média de Santiago cresceu 123,68% nas últimas duas décadas, passando de R\$370,52 em 1991 para R\$828,78 em 2010. A extrema pobreza (medida pela proporção de pessoas com renda domiciliar per capita inferior a R\$ 70,00) passou de 9,22% em 1991 para 1,36% em 2010 (IBGE 2010).

Entre 2000 e 2010, a taxa de atividade da população de 18 anos ou mais (ou seja, o percentual dessa população que era economicamente ativa) passou de 65,62% em 2000 para 66,31% em 2010. Ao mesmo tempo, sua taxa de desocupação (ou seja, o percentual da população economicamente ativa que estava desocupada) passou de 11,72% em 2000 para 5,44% em 2010 (Figura 4).

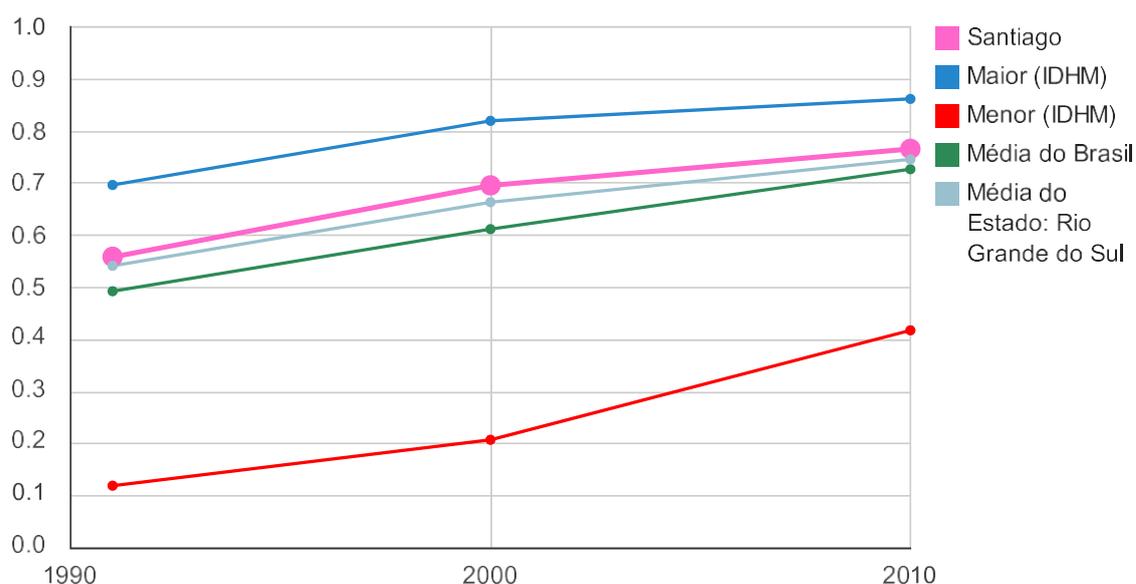
Figura 4 - População economicamente ativa do município



Fonte: IBGE (2010).

O Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) de Santiago é 0,766, conforme dados de 2010. O município está situado na faixa de Desenvolvimento Humano Alto (IDHM entre 0,7 e 0,799). Entre 2000 e 2010, a dimensão que mais cresceu em termos absolutos foi Educação (com crescimento de 0,099), seguida por Renda e por Longevidade (Figura 5).

Figura 5 - Comparativo IDH Municipal.



Fonte: IBGE (2010).

#### 4.2 IMPLANTAÇÃO E PECULIARIDADES DOS CRAS EM SANTIAGO/RS

Os dados acima expostos (Figura 5) demonstram que Santiago teve uma melhora em todos os aspectos no período compreendido entre 1991 e 2010. No meio desse tempo, em 21 de Novembro de 2001, foi criada a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, que teve parcela significativa de contribuição para melhora desses índices. Com a criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), em 2005, pelo Governo Federal, trouxe uma nova visão para a gestão municipal. Nesse sentido, é importante considerar a análise do ex-prefeito Júlio Ruivo, que participou de todo processo de implantação da Secretaria de Desenvolvimento Social e dos CRAS:

O surgimento dos CRAS se deu em decorrência da nova política da assistência social no país, com a criação do Sistema Único da Assistência



#### **4.2.1 CRAS Vó Ângela**

Diante do exposto e tendo o objetivo principal de prevenir situações de risco e fortalecer vínculos familiares e comunitários, o primeiro CRAS existente em Santiago foi construído em parceria com o Governo Federal, em terreno doado pelo empresário Paulo Nicola, sendo inaugurado em 17 de agosto de 2007 no Bairro Ana Bonato, com o nome de Vó Ângela, em homenagem a avô da esposa do doador, conforme a Ata nº 01/2007 do referido CRAS (ANEXO C). Desde a inauguração, atende os mesmos bairros, quais sejam: Ana Bonato, Monsenhor Assis, Gaspar Dutra e São Jorge.

Atualmente, o CRAS tem 1927 famílias cadastradas em seu território de atuação e atendeu, em 2019, até o mês de outubro, 785 famílias, ou seja, antes do final do ano já superou a meta de atendimento de 750 famílias ao ano.

A equipe do CRAS Vó Ângela é composta pela Psicóloga e Coordenadora Márcia Grippa de Melo, Psicólogo José André Vieira, Assistente Social Luciana Steimetz da Luz, Agente administrativo Edson Guerra Cristofari, pelas Estagiárias Karine Almeida Pacheco e Lisian Lima e Silva. Além destes, há 4 funcionários terceirizados, a Técnica de Referência do Serviço de Convivência Louisi Catarine de Freitas Girardi, a Facilitadora de Oficinas Gisseli Bianchini, a Orientadora Social Adriana Andrade da Silva e Lenir Delfina dos Anjos, Serviços Gerais, totalizando 10 funcionários.

#### **4.2.1 CRAS Delci Viero Ruivo**

Já em Maio de 2009, foi inaugurado, em um terreno da Prefeitura Municipal, no Bairro Missões, o CRAS Delci Viero Ruivo, que levou essa denominação em homenagem a saudosa mãe do ex-prefeito Júlio César Viero Ruivo. O CRAS, desde o princípio, atende os mesmos 5 (cinco) bairros: Vista Alegre, Vila Rica, Guabiroba, Atalaia e Missões.

Atualmente, tem 1886 famílias cadastradas em seu território de atuação e atendeu, em 2019, até o mês de outubro, 886 famílias, ou seja, antes do final do ano já superou a meta de atendimento de 750 famílias ao ano.

A equipe do CRAS Delci Viero Ruivo é composta pela Assistente Social e Coordenadora Paola Silva Muniz, Psicóloga Luciele Coradini de Oliveira, pelos

Estagiários Eduardo Ramos Hemann, Jaíne Perônio Durgante e Luana Vargas Aquino. Além destes, há 4 funcionários terceirizados, a Técnica de Referência do Serviço de Convivência Louisi Catarine de Freitas Girardi, a Facilitadora de Oficinas Paula Francieli da Silva Alves, a Orientadora Social Azelina Izabel Moreira da Silva e Alisson Fontoura Cardoso e Neto (2004), Serviços Gerais, totalizando 9 funcionários.

#### **4.2.2 CRAS Volante**

Dois anos depois, em 20 de Julho de 2011, com o objetivo de prestar serviços de assistência social a famílias que residem em outros da cidade, foi implantado o CRAS Volante, no Bairro Jardim dos Eucaliptos. O local já era propriedade da prefeitura, onde havia funcionado uma Padaria Comunitária. O CRAS Volante com 8 anos de atuação atende 13 bairros: Carlos Humberto, Jardim dos Eucaliptos, Irmã Dulce, Nei Pereira, Santiago Pompeu, DAER e João Goulart, São Vicente, Itu, Belizário, João Evangelista, Eletricitários e Corte Sete.

Atualmente, o CRAS tem 2160 famílias cadastradas em seu território de atuação e atendeu, em 2019, até o mês de outubro, 754 famílias, ou seja, antes do final do ano já superou a meta de atendimento de 750 famílias ao ano.

A equipe do CRAS Volante é composta pela Assistente Social e Coordenadora Rosane dos Santos Esmerio, Psicóloga Nandra da Costa Almeida, Assistente Social Francisca Nascimento de Souza, pelas Estagiárias Caroline de Oliveira Maijo, Juliane Simone Figleski Rodrigues e Natali Munchen Legramante. Além destes, há 4 funcionários terceirizados, a Técnica de Referência do Serviço de Convivência Louisi Catarine de Freitas Girardi, a Facilitadora de Oficinas Giane Maristel do Nascimento Meira, a Orientadora Social Nuraciara Friedriczewski Xavier e Marilene Sibirino da Rosa, Serviços Gerais, totalizando 10 funcionários.

Percebe-se que a Técnica de Referência do Serviço de Convivência Louisi Catarine de Freitas Girardi é responsável pelos 3 CRAS, pois ela divide as 40 horas semanais de trabalho em todos eles.

Todos os CRAS funcionam 40 horas semanais, de segunda a sexta-feira das 08h às 12 h e das 13h30 até as 17h30, podendo abrir em outros horários para realização de alguma atividade.

Superada a análise da implantação, estrutura e funcionamento dos CRAS, será feita a análise e discussão dos resultados da pesquisa.

## 5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados da pesquisa quantitativa e da abordagem qualitativa são apresentados conjuntamente neste capítulo e a análise dos dados foi estruturada em subitens.

### 5.1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE CAMPO

A amostra estudada é composta por questionários respondidos por 510 usuários dos CRAS. Foram entrevistados 170 usuários referenciados em cada um dos três CRAS, ou seja, CRAS Delci Viero Ruivo, CRAS Vó Ângela e CRAS Volante.

#### 5.1.1 Perfil dos usuários

A Tabela 1 traz as características dos usuários atendidos nos CRAS em Santiago, com as seguintes variáveis: sexo, escolaridade, estado civil, ocupação e renda familiar mensal.

Tabela 1 - Características dos usuários atendidos nos CRAS de Santiago

Variáveis	Frequencia	Percentual
(continua)		
<b>Sexo</b>		
Masculino	78	15,3%
Feminino	430	84,3%
Outro	2	0,4%
<b>Escolaridade (n=506)</b>		
Não Alfabetizado	18	3,6%
Ensino Fundamental Incompleto	235	46,4%
Ensino Fundamental Completo	77	15,2%
Ensino Médio Incompleto	91	18,0%
Ensino Médio Completo	76	15,0%
Outro	9	1,8%
<b>Estado civil (n=504)</b>		
Casado (a)	186	36,9%
Solteiro (a)	145	28,8%
União Estável	101	20,0%
Viúvo (a)	52	10,3%
Outro	20	4,0%
<b>Ocupação (n=507)</b>		
Assalariado com carteira de trabalho	16	3,2%
Assalariado sem registro em carteira	22	4,3%
Funcionário Público	12	2,4%
Autônomo Regular	69	13,6%

Tabela 1 - Características dos usuários atendidos nos CRAS de Santiago

Variáveis	Frequencia	(conclusão)
		Percentual
<b>Ocupação (n=507)</b>		
Empresário	3	0,6%
Free lance/Bico	63	12,4%
Estagiário Aprendiz remunerado	2	0,4%
Dona de casa	99	19,5%
Só Aposentado	84	16,6%
Só Estudante	43	8,5%
Desempregado (à procura de emprego)	55	10,8%
Desempregado (não procura emprego)	7	1,4%
Outra	32	6,3%
<b>Renda familiar mensal (n=506)</b>		
Até 100 reais	31	6,1%
De 101 a 200 reais	27	5,3%
De 201 a 500 reais	60	11,9%
De 501 a 700 reais	49	9,7%
De 701 a 800 reais	33	6,5%
De 801 a 1.000 reais	149	29,5%
De 1.001 a 1.500 reais	86	17,0%
De 1.501 a 2.000 reais	38	7,5%
Acima de 2.001	33	6,5%

Fonte: Elaborada pelo Autor com base nos dados da pesquisa (2019).

Em relação aos resultados apresentados na Tabela 1, quanto às características dos usuários atendidos pelos CRAS de Santiago, verifica-se que a grande maioria dos respondentes é do sexo feminino (84,3%), sendo apenas 15,3% do sexo masculino. Segundo o Censo de 2010, feito pelo IBGE, em relação à população de Santiago 52% (25.500 pessoas) são mulheres e 48% (23.571 pessoas) são homens. Esses dados em relação a sexo demonstram que, em âmbito municipal, a população feminina é ligeiramente superior a masculina. Mas quando se trata da utilização dos serviços do CRAS há uma predominância do sexo feminino que chega a impressionantes 84,3%.

Em relação à escolaridade, a maioria dos usuários tem ensino fundamental incompleto (46,4%). Pode-se destacar ainda que 3,6% deles são analfabetos e que da totalidade dos respondentes dessa questão (n=506), 421 (83,2%) não concluíram o ensino médio. Esses números demonstram a baixa escolaridade dos munícipes que frequentam os CRAS.

Dos 504 respondentes sobre o estado civil, 186 são casados (36,9%) e 145 são solteiros (28,8%) e 52 são viúvos (10,3%). Unindo os usuários casados e os que estão em união estável, encontra-se o número de 287 cidadãos (56,9%).

Em relação à ocupação, 99 pessoas são donas de casa (19,5%), 84 são aposentados (16,6%), 69 são autônomos com serviço regular (13,6%), enquanto 63 são *freelancer* ou fazem bico (12,4%), 62 estão desempregados (12,2%), sendo que destes 55 estão à procura de emprego (10,8%).

No que diz respeito à renda familiar, o maior índice está na faixa de R\$ 801,00 a de R\$ 1.000,00 mensais, correspondendo a 29,5% dos respondentes, já 118 (23,3%) vivem com o teto mensal de no máximo R\$ 500,00, sendo que 11,4% vivem com renda familiar de até 200 reais, enquanto 86 famílias (17%) têm a renda de R\$ 1.001,00 a R\$ 1.500,00 mensais. Somando todas as famílias que recebem até R\$ 1.000,00 mensais, valor próximo ao do salário mínimo nacional que é de R\$ 998,00, chega-se a 69%. Esses dados em relação à renda demonstram que essas famílias dependem muito do suporte e assistência do Poder Público, justamente por isso que o CRAS está presente nestes territórios.

Praticamente  $\frac{1}{4}$  das famílias vivem com até meio salário mínimo, restando clara a situação de pobreza vivida por muitas famílias pertencentes aos territórios abrangidos pelos CRAS. Em Santiago, segundo o Censo do IBGE, em 2010, 30,5% da população tinha rendimento nominal mensal per capita de até 1/2 salário mínimo. Enquanto isso, em 2017 (BGE, 2017), o salário médio mensal do trabalhador formal era de 2.2 salários mínimos.

A Tabela 2 traz as características de renda familiar dos usuários dos CRAS em Santiago, com as seguintes variáveis: quem trabalha na família, quem contribui com as despesas da casa, se possui dependente e se recebe bolsa família.

Tabela 2 - Características de renda familiar dos usuários dos CRAS, Santiago

<b>Variáveis</b>	<b>Frequencia</b>	<b>Percentual</b>
(continua)		
<b>Quem trabalha na sua família (n=475)</b>		
Você	141	29,7%
Seu(a) parceiro(a)	160	33,7%
Você e seu(a) parceiro(a)	75	15,8%
Filhos/Netos	17	3,6%
Você, seu(a) parceiro(a), filhos/netos	11	2,3%
Outras pessoas	71	14,9%
<b>Quem contribui com as despesas da casa (n=508)</b>		
Você	166	32,7%
Seu(a) parceiro(a)	150	29,5%
Você e seu(a) parceiro(a)	105	20,7%
Filhos/Netos	10	2,0%
Você, seu(a) parceiro(a), filhos/netos	14	2,8%
Outras pessoas	63	12,3%

Tabela 2 - Características de renda familiar dos usuários dos CRAS, Santiago

Variáveis	Frequencia	(conclusão)
		Percentual
<b>Possui dependentes (n=499)</b>		
Não	260	52,1%
Sim	239	47,9%
<b>Você atualmente recebe bolsa família(n=499)</b>		
Sim	145	29,1%
Não	354	70,9%

Fonte: Elaborada pelo Autor com base nos dados da pesquisa (2019).

Na Tabela 2, pode-se identificar o perfil dos usuários em relação às questões referentes ao trabalho e a renda. Observa-se que, na maioria das residências, há relato de apenas um trabalhador na família (63,4%) e no mesmo sentido apenas um contribui com as despesas da casa, ou o usuário (32,7%) ou o parceiro (a) (29,5%). Esse dado (63,4%) demonstra que na maioria das famílias somente uma pessoa é responsável pelo sustento da casa.

Pouco menos da metade (n=239) dos entrevistados citou ter algum dependente (47,9%), enquanto 260 (52,1%) não possuem dependentes. Já 145 usuários (29,1%) relataram receber o auxílio do Bolsa Família, enquanto 354 (70,9%) não ganham o benefício. Em relação ao Bolsa Família, segundo dados do Ministério da Cidadania, em Santiago há 1.283 famílias beneficiárias do programa. Essas famílias equivalem, aproximadamente, a 5,40% da população total do município, e inclui 178 famílias que, sem o programa, estariam em condição de extrema pobreza. No mês de outubro de 2019, foram transferidos R\$ 150.902,00 às famílias do Programa e o benefício médio repassado foi de R\$ 117,62 por família. Esse dado de que menos de 30% das famílias do território recebem o Bolsa Família corrobora recente análise do Ministério da Cidadania, em que o município está abaixo da metade atendimento do Bolsa Família, pois a cobertura do programa em Santiago é de 50% em relação à estimativa de famílias pobres no município.

A Tabela 3 traz dados descritivos referentes às variáveis sociodemográficas dos usuários dos CRAS.

Tabela 3 - Variáveis sociodemográficas dos usuários dos CRAS, Santiago

Variáveis	N	Média	Desvio Padrão	Mediana	Mínimo	(continua)
						Máximo
Idade (anos)	501	45,21	18,66	47,00	10	88
Quantos dependentes	209	1,77	0,93	2,00	1	6
Quantos adultos moram com você atualmente	434	1,98	1,20	2,00	1	8

Tabela 3 - Variáveis sociodemográficas dos usuários dos CRAS, Santiago

Variáveis	N	Média	Desvio Padrão	Mediana	Mínimo	(conclusão)
						Máximo
Quantas crianças moram com você atualmente	223	1,74	0,86	2,00	1	6
Quantas vezes vocês vai ao CRAS por mês	464	4,70	3,58	4,00	1	30

Fonte: Elaborada pelo Autor com base nos dados da pesquisa (2019).

Na Tabela 3, verifica-se que existe uma grande variação de idade dos usuários dos CRAS, de 10 a 88 anos, abrangendo quase todas as faixas etárias. A média de idade geral dos usuários é 45,21 anos ( $\pm 18,66$ ). Dentre as mulheres, a média de idade foi de 45,23 anos ( $\pm 18,38$ ), variando de 10 a 88 anos e no sexo masculino foi de 45,25 anos ( $\pm 20,37$ ), variando de 11 a 83 anos de idade. Observa-se que a média de idade dos usuários dos CRAS de ambos os sexos é praticamente a mesma.

Dos 239 usuários que citaram ter dependentes, 209, relataram quantos dependentes tinham, e em média, foram observados 1,77 dependentes por respondente. Pode-se destacar ainda que somando os usuários com 1 ou 2 dependentes, corresponde a 83,7% da amostra de 209 usuários. Em relação ao número de adultos e crianças, a média aproximada foi de 2 pessoas residentes no domicílio.

Observa-se que, em 43,7% (223) das residências dos usuários dos CRAS tem crianças. Dentre os 223 respondentes que moram com crianças, 84,8% moram com 1 ou 2 crianças. Em relação aos 434 usuários que moram com outros adultos (74,9%), é com 1 ou 2 adultos.

Cada usuário vai ao CRAS, em média, aproximadamente 5 dias ao mês. Cerca de 40% dos usuários citou ir 4 vezes ao CRAS no mês. Esse dado vai ao encontro do cronograma de oficinas e grupos do CRAS, que geralmente é realizado uma vez por semana, com horário preestabelecido, totalizando 4 encontros mensais. Afora essas atividades que seguem uma agenda semanal e quando há realização de alguma palestra ou evento, a maioria dos usuários vai até o CRAS conforme suas necessidades.

A Tabela 4 apresenta diversas variáveis, associando-as com cada unidade do CRAS.

Tabela 4 – Relação entre os CRAS com as variáveis do perfil dos usuários, Santiago

Variáveis	CRAS			p-valor	
	DelciViero Ruivo N (%)	Vó Angela N (%)	Volante N (%)		
<b>Escolaridade</b>					
Não Alfabetizado	3(0,6%)	13(2,6%)	2(0,4%)	<0,001	
Ensino Fundamental Incompleto	45(8,9%)	97(19,2%)	93(18,4%)		
Ensino Fundamental Completo	27(5,3%)	30(5,9%)	20(4,0%)		
Ensino Médio Incompleto	61(12,1%)	12(2,4%)	18(3,6%)		
Ensino Médio Completo	34(6,7%)	13(2,6%)	29(5,7%)		
Outro	0(0,0%)	1(0,2%)	8(1,6%)		
<b>Estado civil</b>					
Casado(a)	64(12,7%)	54(10,7%)	68(13,5%)		<0,001
Solteiro(a)	41(8,1%)	46(9,1%)	58(11,5%)		
União Estável	47(9,3%)	40(7,9%)	14(2,8%)		
Viúvo(a)	16(3,2%)	19(3,8%)	17(3,4%)		
Outro	2(,4%)	7(1,4%)	11(2,2%)		
<b>Renda</b>					
Até 100 reais	3 (0,6%)	7(1,4%)	21(4,2%)	<0,001	
De 101 a 200 reais	11(2,2%)	11(2,2%)	5(1,0%)		
De 201 a 500 reais	25(4,9%)	23(4,5%)	12(2,4%)		
De 501 a 700 reais	15(3,0%)	25(4,9%)	9(1,8%)		
De 701 a 800 reais	16(3,2%)	10(2,0%)	7(1,4%)		
De 801 a 1.000 reais	41(8,1%)	56(11,1%)	52(10,3%)		
De 1.001 a 1.500 reais	32(6,3%)	24(4,7%)	30(5,9%)		
De 1.501 a 2.000 reais	14(2,8%)	9(1,8%)	15(3,0%)		
Acima de 2.001	13(2,6%)	3(0,6%)	17(3,4%)		
<b>Possui dependentes</b>					
Não	85(17,0%)	70(14,0%)	105(21,0%)	0,001	
Sim	82(16,4%)	94(18,8%)	63(12,6%)		
<b>Há quanto tempo utiliza o CRAS</b>					
Menos de 1 ano	32(6,3%)	14(2,8%)	44(8,7%)	0,001	
De 1 a 2 anos	21(4,2%)	23(4,6%)	21(4,2%)		
Mais que 2 anos	117(23,2%)	131(25,9%)	102(20,2%)		
<b>Recebe bolsa família</b>					
Sim	45 (9,0%)	67(13,4%)	33(6,6%)	<0,001	
Não	122(24,4%)	100(20,0%)	132(26,5%)		

Fonte: Elaborada pelo Autor com base nos dados da pesquisa (2019).

Quanto à escolaridade, os usuários analfabetos estão associados a serem atendidos no CRAS Vó Angela (2,6%), os usuários com ensino fundamental incompleto no CRAS Vó Angela (19,2%) e Volante (18,4%). E os usuários com ensino médio incompleto (12,1%) ou completo (6,7%) estão associados aos CRAS Delci Viero Ruivo. Existe associação do estado civil dos usuários com o CRAS, os usuários com união estável (9,3%) estão associados ao CRAS Delci Viero Ruivo e os casados (13,5%) ou outro tipo de estado civil (2,2,%) estão associados ao CRAS Volante.

Ainda pode-se notar que existe associação significativa da variável renda com o CRAS, sendo que 68,85% das famílias que ganham até R\$ 100,00 estão presentes no CRAS Volante. Assim como 52% das famílias que ganham acima de R\$ 2.001,00 estão relacionadas ao mesmo CRAS. Está aparente contradição pode ser explicada pelo fato do referido CRAS atender 13 bairros e nesse universo, prestando serviço tanto para bairros bem carentes como o Jardim dos Eucaliptos, onde é a sede do CRAS, assim como os bairros Irmã Dulce, Eletricitários e DAER, quanto para mais bairros mais desenvolvidos e próximos ao centro da cidade, como os bairros São Vicente, Itu, Belizário e João Evangelista.

Enquanto que os usuários com renda de 501 a 700 reais (4,9%) estão associados ao CRAS Vó Angela. Ainda, o CRAS Delci Viero Ruivo está associado a renda acima de 2001 reais (2,6%). Os usuários que citaram ter dependentes (18,8%) estão associados a utilizar o CRAS Vó Ângela e os que não têm dependentes (21,0%) estão relacionados a ir ao CRAS Volante.

Quanto ao tempo que utiliza o CRAS, os usuários do CRAS Vó Ângela estão associados a mais de 2 anos (25,9%). Essa continuidade de utilização dos serviços no CRAS Vó Ângela pode ser explicada pelo fato de que ele foi o primeiro CRAS a ser inaugurado no Município, em agosto de 2007, já tendo 12 anos de atuação, abrangendo 4 bairros, quais sejam: Ana Bonato, Monsenhor Assis, Gaspar Dutra e São Jorge. Dessa forma, tanto o tempo que o CRAS está no território quanto à abrangência de menos bairros que os demais, são fatores que fortalecem o elo entre usuário e CRAS. Já os usuários do CRAS Volante estão associados a menos de um ano de utilização (8,7%). Esse número se deve ao fato do CRAS Volante ter sido o último a ser inaugurado, em Julho de 2011, abrangendo 13 bairros, muitos deles, distantes da sede, motivo de muitos usuários pararem de frequentar, assim como novas pessoas passam a utilizar o serviço. É importante ressaltar que 350 respondentes, ou seja, 69,3% utilizam os serviços do CRAS há mais de 2 anos, demonstrando que a grande maioria dos usuárias tem uma relação contínua e ininterrupta com os CRAS.

Os usuários do CRAS Vó Ângela estão associados a receber bolsa família (13,4%), enquanto que os do CRAS Volante não recebem (26,5%). A associação do CRAS Volante ao não recebimento do Bolsa Família se deve, também, à abrangência do território do CRAS, que presta serviços para bairros mais desenvolvidos, próximos a área central da cidade, enquanto a associação do CRAS

Vó Ângela ao recebimento do bolsa família está ligada ao atendimento de dois bairros muito carentes de Santiago, que são os bairros Ana Bonato e Monsenhor Assis.

O trecho abaixo traz o relato do ex-prefeito Júlio Ruivo antes da implantação do CRAS no município:

Esses territórios faziam parte de programas assistencialistas e clientelistas de forma rotineira, cujos critérios eram mais focados na miserabilidade, cuja população não possuía nenhum tipo de obrigação com o poder público, criando um ciclo vicioso de dependência. Eram bairros pobres, com déficit de infraestrutura, com serviços precários de calçamento, canalização e de saúde, comparados a outras regiões do município. O lado cruel era que os recursos não atingiam a totalidade dos necessitados, a distribuição dos benefícios era mais na forma de campanha, sem o caráter da permanência.

A Tabela 5 traz associação de algumas variáveis comparando as 3 unidades do CRAS.

Tabela 5 - Associação das características dos usuários e famílias com cada CRAS

Variáveis	CRAS			p-valor
	DelciViero Ruivo Média(DP) Mediana(IQ)	Vó Angela Média(DP) Mediana(IQ)	Volante Média(DP) Mediana(IQ)	
Idade	44,59(19,15) 48(27,62)	45,09(17,39) 44(30-59)	45,95(19,45) 49(30-62)	0,734
Quantos dependentes	1,73(0,91) 2(1-2)	1,85(0,90) 2(1-2)	1,74(1,10) 1(1-2)	0,350
Quantos adultos moram contigo	2,13(1,27) 2(1-3)	1,75(1,13) 1(1-2)	2,01(1,16) 2(1-3)	0,003
Quantas crianças moram contigo	1,76(0,88) 2(1-2)	1,86(0,87) 2(1-2)	1,50(0,85) 1(1-2)	0,068
Quantas vezes você vem ao CRAS no mês	5,49(2,98) 4(4-8)	3,47(3,10) 2(3-4)	5,04(4,27) 4(3-5)	<0,00 1
Nota de avaliação geral do CRAS	9,30(1,25) 10(9-10)	9,64(0,61) 10(9-10)	9,40(0,98) 10(9-10)	0,314

Teste kruskall - Wallis; DP: Desvio padrão IQ: Desvio Interquartilico.  
Fonte: Elaborada pelo Autor (2019).

Em relação aos dados apresentados na Tabela 5, verifica-se que existe diferença significativa do número de adultos que moram na casa em relação ao CRAS que é atendido, essa diferença está entre o CRAS Delci Viero Ruivo, que tem o maior número de pessoas adultas, e o CRAS Vó Ângela, que tem a menor média

de pessoas adultas vivendo com esse usuário. Ainda, observa-se que existe diferença da quantidade de vezes que cada usuário vai ao CRAS, sendo que os CRAS Delci e Volante são semelhantes, em torno de 5 vezes ao mês e diferem do Vó Ângela, que é menor a frequência. Para as demais variáveis não se identificou diferença significativa entre os CRAS.

A Tabela 6 avalia a comparação das variáveis em relação ao recebimento do Bolsa Família.

Tabela 6 - Comparação das variáveis em relação ao recebimento do Bolsa Família

Variáveis	Recebe bolsa família		p-valor
	Sim Média(DP) Mediana(IQ)	Não Média(DP) Mediana(IQ)	
Idade	39,05(14,16) 39(29,0-49,0)	47,75(19,74) 52(30,0-64,0)	<0,001
Quantos dependentes	2,00(0,99) 2(1-2)	1,55(0,85) 1 (1-2)	<0,001
Quantos adultos moram contigo	1,93(1,32) 1(1-2)	1,98(1,12) 2(1-3)	0,151
Quantas crianças moram contigo	1,98(0,94) 2(1-2)	1,48(0,74) 1(1-2)	<0,001
Quantas vezes você vem ao CRAS no mês	4,33(3,12) 4(2-5)	4,80(3,68) 4(3-5)	0,214
Nota de avaliação geral do CRAS	9,33(1,21)	9,50(0,87)	0,350

Teste de Mann - Whitney; DP: Desvio padrão IQ: Desvio Interquartilico.

Fonte: Elaborada pelo Autor (2019).

Com base na Tabela 06, quando avaliada a comparação das variáveis em relação a receber ou não bolsa família, observa-se que existe diferença para as variáveis: idade, quantos dependentes e quantas crianças moram com o usuário do CRAS. Nota-se que as pessoas que recebem o Bolsa Família têm uma menor média de idade, maior número de dependentes e maior número de crianças.

### 5.1.2 Utilização dos serviços do CRAS

A Tabela 7 apresenta a avaliação das questões referentes ao CRAS, com as seguintes variáveis: tempo de utilização dos serviços do CRAS e serviços utilizados.

Tabela 7 - Avaliação das questões referentes à utilização dos CRAS, Santiago

Variáveis	Frequencia	Percentual
<b>Há quanto tempo utiliza os serviços do CRAS (n=505)</b>		
Menos de 1 ano	90	17,8%
De 1 a 2 anos	65	12,9%
Mais de 2 anos	350	69,3%
<b>Quais serviços utiliza do CRAS</b>		
Serviço de Proteção Integral à Família (PAIF)	87	17,1%
Grupo do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos	255	50,0%
Atividades de caráter não continuado	205	40,2%
Atendimento com Psicóloga	126	24,7%
Atendimento com Assistente Social e acesso a benefícios sociais eventuais	134	26,3%
Cadastramento e atualização do Cadastro Único	378	74,1%
Encaminhamentos de benefícios previdenciários	47	9,2%
Outros encaminhamentos (jurídico, saúde, psiquiátrico, escolar, órgãos de proteção psicológico).	29	5,7%
Pedidos de isenção (IPTU, Passe-livre, escritura, pavimentação de rua, certidão de nascimento, carteira de identidade, etc)	52	10,2%
Outros	3	0,6%

Fonte: Elaborada pelo Autor (2019).

Em consonância com os dados apresentados na Tabela 7, verifica-se que os usuários utilizam os serviços do CRAS, em sua maioria, há mais de dois anos (69,3%), demonstrando a forte e contínua relação da comunidade com o CRAS. Em relação aos serviços oferecidos pelo CRAS, o instrumento do Governo federal que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, que é o cadastramento e atualização do Cadastro Único é o mais utilizado (74,1%). O segundo serviço mais utilizado é o do Grupo do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (50,0%), que podemos exemplificar como oficinas de artesanato, práticas esportivas, grupo de idosos, etc. Atividades de caráter não continuado, como participação em palestras e passeios é o terceiro serviço mais utilizado pelos respondentes, com 40,2%.

Pedidos de isenção, como de IPTU, assim como encaminhamentos para o setor jurídico, psiquiátrico, entre outros, apresentam baixa procura, demonstrando que os CRAS necessitam fazer uma melhor divulgação da prestação desses tipos de serviço, que são bem relevantes.

A Tabela 08 apresenta a associação dos serviços oferecidos em relação a cada unidade do CRAS.

Tabela 8 - Associação dos serviços oferecidos em relação ao CRAS, Santiago

	CRAS			p-valor
	Delci Viero Ruivo N (%)	Vó Angela N (%)	Volante N (%)	
Serviço de Proteção Integral à Família (PAIF)	74(33,8%)	5(2,3%)	8(3,7%)	<0,001
Grupo do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos	91(26,2%)	67(22,0%)	79(22,8%)	0,364
Atividades de caráter não continuado	76(24,9%)	67(22,0%)	62(20,3%)	0,110
Atendimento com Psicóloga	66(26,5%)	34(13,7%)	26(10,4%)	<0,001
Atendimento com Assistente Social e acesso a benefícios sociais eventuais	62(25,3%)	51(20,8%)	21(8,6%)	0,002
Cadastramento e atualização do Cadastro Único	124(29,0%)	124(29,0%)	130(31,0%)	0,792
Encaminhamentos de benefícios previdenciários	8(3,9%)	21(10,1%)	18(8,7%)	0,034
Outros encaminhamentos (jurídico, saúde, psiquiátrico, escolar, órgãos de proteção psicológico).	17(9,3%)	10(5,5%)	2(1,1%)	0,007
Pedidos de isenção (IPTU, Passe-livre, escritura, pavimentação de rua, certidão de nascimento, carteira de identidade, etc)	33(16,2%)	14(6,9%)	5(2,5%)	<0,001

Fonte: Elaborada pelo Autor (2019).

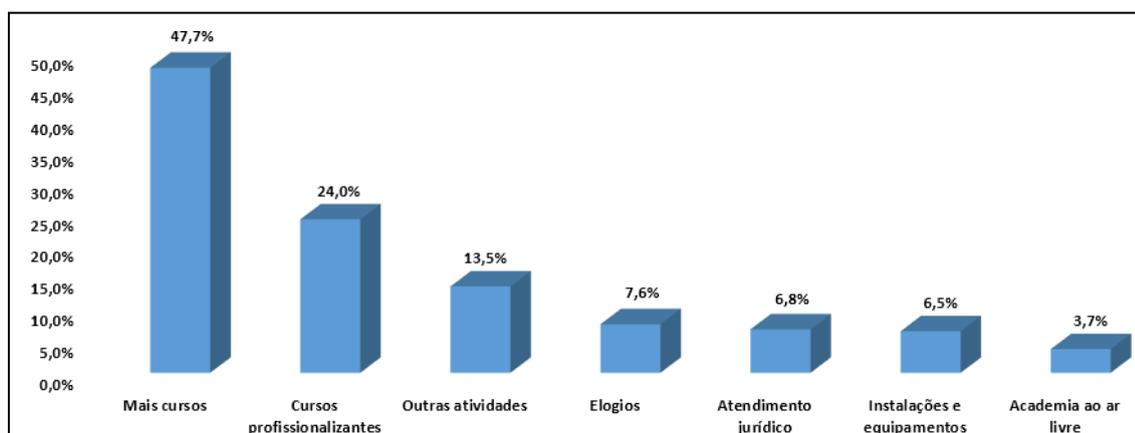
Avaliando os resultados apresentados na Tabela 8, verifica-se que cada CRAS está associado a um perfil de diferentes serviços. Nota-se que o CRAS Delci Viero Ruivo está associado à realização de Serviço de Proteção Integral à Família (PAIF) (33,8%), ou seja, realiza mais esse tipo de trabalho do que os dois outros CRAS, o mesmo acontece com o atendimento psicológico (26,5%). Já variável Atendimento com Assistente Social (26,5%) e acesso a benefícios sociais eventuais (25,3%) está associado ao Delci Viero Ruivo, mas este é somente diferente do CRAS Volante no atendimento deste serviço, o CRAS Vó Ângela é semelhante ao Delci Viero nesse serviço. Em relação ao encaminhamento de benefícios previdenciários, o CRAS Delci Viero Ruivo realiza menos este serviço que os demais CRAS. Já, outros encaminhamentos (9,3%) e pedidos de isenção (16,2%) estão associados ao CRAS Delci Viero Ruivo.

Como todos os CRAS prestam os mesmos serviços, salvaguardadas as especificidades de cada um, esses dados demonstram que alguns CRAS trabalham melhor na divulgação dos serviços prestados.

### 5.1.3 Sugestões dos usuários

Dando seguimento ao trabalho, objetivando a ampliação dos serviços dos CRAS, outra pergunta abordada no questionário foi a seguinte: quais outros serviços o CRAS poderia oferecer? Do total de 510 usuários entrevistados, 354 (69,4%) responderam a esta questão. As distribuições das sugestões dadas pelos usuários estão apresentadas no Gráfico abaixo. Observa-se que alguns usuários responderam mais de uma opção, por isso em alguns casos não fecha o valor de 100%.

Gráfico 1 - Serviços que o CRAS poderia oferecer



Fonte: Elaborado pelo Autor (2019).

Considerando os dados, obteve-se que o serviço mais citado pelos usuários, com 169 (47,7%), foi que se realizassem mais cursos nos CRAS, sendo solicitados diversos tipos de curso, tais como: culinária, artesanato e jardinagem. Outra opção de serviço relatada por 85 respondentes (24,0%) foi objetivando a oferta de cursos profissionalizantes, que ajudem na geração de renda e na busca por inserção no mercado de trabalho, como cursos técnicos. Os CRAS já oferecem uma boa quantidade de cursos, mas a pesquisa demonstra que a comunidade deseja que o Poder Público amplie o leque de opções de cursos.

Ainda, para 48 pessoas (13,5%), o CRAS deve oferecer outras atividades, como palestras, atividades para jovens e idosos, passeios, aulas de teatro, capoeira, dentre outras. Nesse quesito, os respondentes também ambicionam que sejam ofertadas mais atividades.

E 27 usuários (7,6%) que responderam esta questão afirmaram que estão satisfeitos com o trabalho oferecido, consideram o serviço ótimo e que deve continuar desta mesma maneira. Esse dado demonstra que, para alguns usuários, os serviços sendo mantidos da forma atual já é satisfatório.

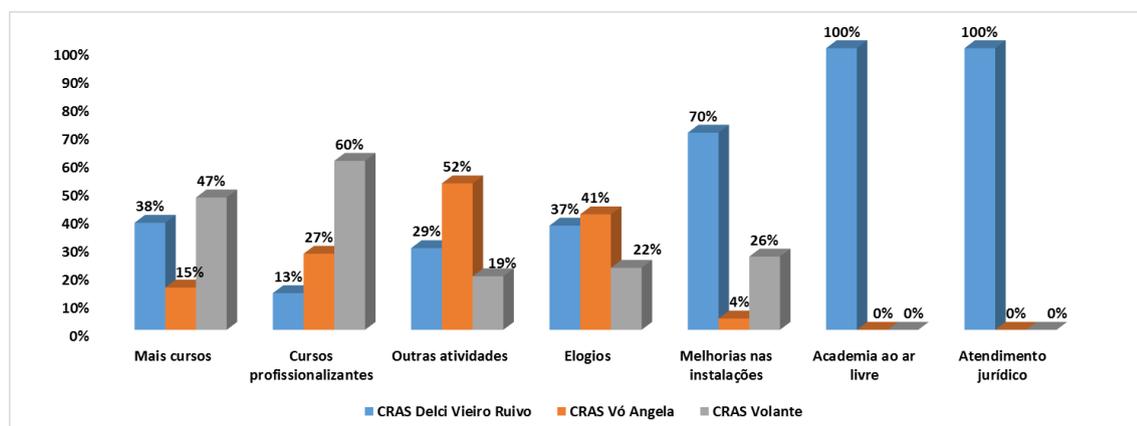
Para 24 entrevistados (6,8%), seria importante o CRAS oferecer um atendimento jurídico. É importante salientar que a Secretaria Municipal de Desenvolvimento dispõe de atendimento jurídico no CREAS.

Além disso, 23 (6,5%) respondentes que sugeriram melhorias nas instalações e nos equipamentos referem-se à disposição das salas, bem como ao fornecimento de aparelhos e equipamentos para banda, assim como materiais de informática. Alguns aspectos que podem ser levados em conta a partir desses pedidos, é que cada CRAS dispõe de somente um computador e que não pode ser utilizado diretamente pelos usuários, além do que os equipamentos utilizados pela banda não são muito novos.

Outra melhoria sugerida por 17 munícipes (3,7%) foi a implantação de uma academia ao ar livre, que é um modelo de academia popular que existe em diversas praças e ao redor de ginásios da cidade. Santiago possui várias academias populares, num total de 14, sendo 10 na cidade e 4 no interior, porém ainda não foi possível implementar em todas regiões da cidade.

No Gráfico 2, estão apresentados os dados dos serviços que os CRAS poderiam oferecer, separados por unidade, ou seja, CRAS Delci Viero Ruivo, CRAS Vó Ângela e CRAS Volante. Essa separação das unidades no Gráfico abaixo objetiva que se analise a realidade de cada CRAS para que sejam propostas ações pontuais em cada um deles.

Gráfico 2 - Serviços que o CRAS poderia oferecer separados por CRAS



Fonte: Elaborado pelo Autor (2019).

Conforme o Gráfico 2, dentre os munícipes que solicitaram ter mais cursos, quase 50% estão no CRAS Volante, 38% no CRAS Delci Viero Ruivo e 14% no CRAS Vó Ângela. Este dado de 47% relativo ao CRAS Volante está diretamente ligado à falta de espaço físico do CRAS Volante, o que impossibilita que muitos cursos sejam ofertados no referido CRAS, tanto que a maioria dos cursos ofertados pelo referido CRAS são realizados em associações de bairro, escolas e ginásios, conforme cronograma dos grupos e oficinas do CRAS Volante (ANEXO D).

Quando a avaliação é só em relação aos cursos profissionalizantes, 60% das respostas também são oriundas dos usuários do CRAS Volante, enquanto 27% do CRAS Vó Ângela e 13% do CRAS Delci Viero Ruivo. Seguindo a mesma linha de raciocínio do item anterior, muitos cursos profissionalizantes não podem ser oferecidos no CRAS Volante em virtude da falta de espaço físico.

Em relação a outras atividades, mais da metade dos usuários (52%) que citaram a necessidade da oferta desses serviços (passeios, palestras etc.) são do CRAS Vó Ângela, 29% do CRAS Delci Viero Ruivo e 19% do CRAS Volante. Nesse item, mas de 50% das respostas estão vinculadas ao CRAS Vó Ângela, sendo que o pedido de realização de passeios foi o mais feito, isto se deve ao fato que os dois maiores bairros abrangidos pelo referido CRAS são os mais longes da área central do Município, fazendo que os usuários tenham dificuldade até para um passeio no centro da cidade, dependendo de uma assistência do Poder Público e eles visualizam que o CRAS pode auxiliar nesse propósito.

Quanto às respostas vinculadas à satisfação dos serviços prestados, o maior índice está no CRAS Vó Ângela (41%), seguido do CRAS Delci Viero Ruivo (37%), e o menor percentual está no CRAS Volante. Esse índice do CRAS Volante está diretamente vinculado ao pequeno espaço físico disponibilizado aos usuários.

Os respondentes do CRAS Delci Viero Ruivo foram os únicos a fazer pedido de atendimento jurídico (100%). O serviço de atendimento jurídico é ofertado via CREAS, que se localiza próximo à Secretaria de Desenvolvimento Social. O CRAS faz esse encaminhamento ao CREAS, dessa forma, necessário que haja uma melhor orientação do CRAS para que esse serviço seja disponibilizado aos usuários que dele necessitarem.

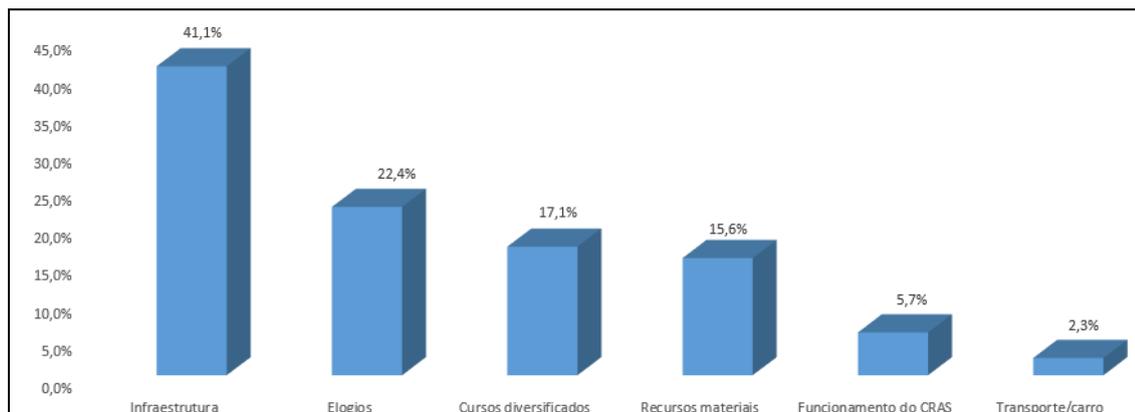
E quando analisadas as solicitações referentes às melhorias das instalações e equipamentos, como pedidos de salas novas, equipamentos e adaptações para usuários, 70% são provenientes dos usuários do CRAS Delci Viero Ruivo, 26% do CRAS Volante e apenas 4% do CRAS Vó Ângela. Com número significativo no CRAS Delciviero Ruivo, esse pedido de melhorias nas instalações se refere a uma melhor distribuição do espaço e, quanto aos equipamentos, se deve ao fato do referido CRAS possuir uma banda formada por adolescentes e a grande maioria das respostas foi pedindo melhores equipamentos e aparelhos para a banda e, também, houve pedidos de equipamentos de informática.

Os respondentes do CRAS Delci Viero Ruivo, também, foram os únicos a fazer solicitação de academia popular (100%). Em relação a esse pleito, em que os CRAS Volante e Vó Ângela não foram citados, isto é facilmente explicado pelo fato que os bairros adjacentes à sede de ambos os CRAS possuem academia popular ao ar livre, enquanto não há academia nas proximidades do CRAS Delci Viero Ruivo.

Encerrando o questionário e visando o aprimoramento dos serviços do CRAS, as respostas dadas pelos usuários na última questão trazem diversas sugestões de melhorias para os CRAS, que devem ser filtradas e analisadas pelo Poder Público para que o serviço seja aperfeiçoado, com base nas necessidades das pessoas beneficiárias do serviço.

Aqui, dos 510 usuários participantes, pouco mais da metade, ou seja, 263 (51,6%) responderam essa questão. Foram elencados os itens relatados em 6 (seis) categorias, assim definidas: infraestrutura, elogios, cursos diversificados, recursos materiais, funcionamento do CRAS, transportes/carro.

Gráfico 3 - Melhoras sugeridas no CRAS



Fonte: Elaborado pelo Autor (2019).

De acordo com a Gráfico 3, a melhoria mais desejada para os usuários está relacionada à infraestrutura, com 108 respostas (41,06%), Nesse item, estão compreendidos os pedidos de aumento do espaço físico, ampliação de salas, construção de um fraldário e que o CRAS tenha melhoria nas questões relativas à acessibilidade de pessoas com deficiências.

Comentários referentes a elogios ao CRAS, enaltecendo e reconhecendo o trabalho prestado e a importância dos CRAS para a comunidade, são 22,4%. A diversificação de cursos e atividades foi o pedido de 45 usuários (17,1%), compreendendo cursos para geração de renda e com foco no público jovem e idoso principalmente.

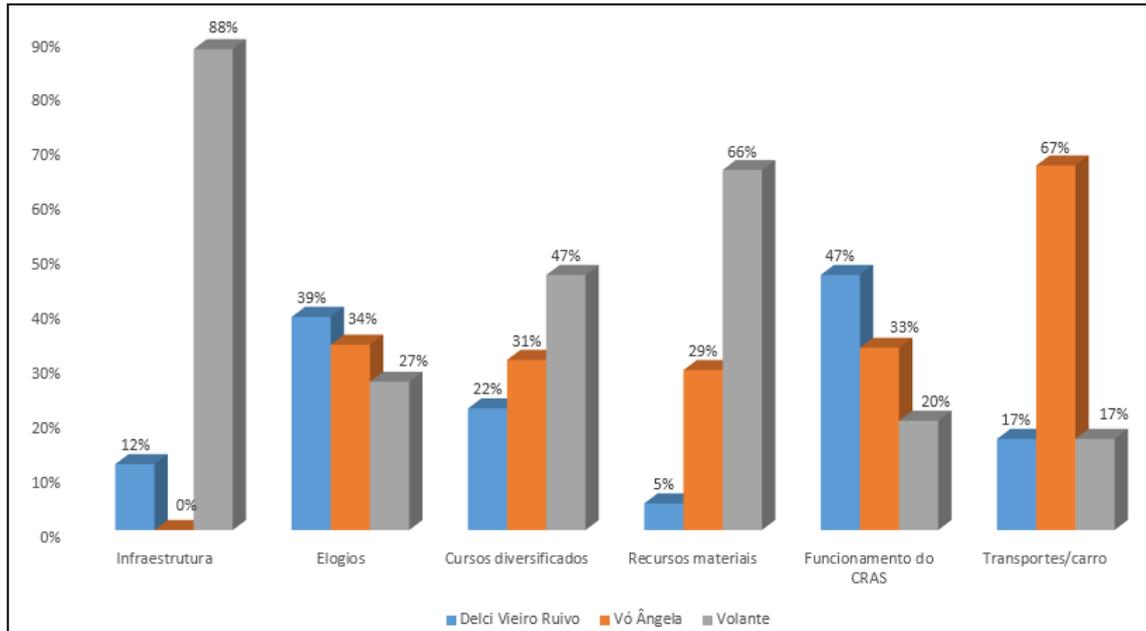
Recursos e materiais para as aulas e oficinas, como máquinas de costuras modernas, computadores e outros materiais que sejam utilizadas nas aulas, foram solicitados por 41 pessoas (15,6%), demonstrando que, por vezes, faltam materiais ou que eles sejam de baixa qualidade.

Além disso, foram identificadas sugestões referentes ao funcionamento dos CRAS (n=15; 5,7%), como maior divulgação dos serviços prestados, melhor atendimento por parte de alguns funcionários, maior variação de horários dos cursos, perguntar aos usuários quais os cursos que seriam importantes para eles.

Outro item citado pelos usuários foi que o CRAS possuísse transporte próprio (2,3%) para atenderas as demandas da comunidade com maior celeridade. Isto se deve aos CRAS não terem veículos exclusivos, pois dependem dos carros da Secretaria de Desenvolvimento Social, que se localiza no centro da cidade, assim como de empréstimos de veículos de transporte coletivo de outras secretarias.

Também com a finalidade de recomendar ações pontuais em cada CRAS, abaixo está apresentado o Gráfico 4 com as respostas dadas para cada um dos CRAS analisados, separados por unidade, isto é, CRAS Delci Viero Ruivo, CRAS Vó Ângela e CRAS Volante.

Gráfico 4 - Melhoras sugeridas em cada unidade do CRAS



Fonte: Elaborado pelo Autor (2019).

Em consonância com os dados apresentados no Gráfico 4, observa-se que, dentro da categoria infraestrutura, quase 90% das solicitações são referentes ao CRAS Volante, demonstrando de forma cristalina que o espaço físico disponibilizado pelo Poder Executivo está aquém da expectativa dos usuários, enquanto o CRAS Vó Ângela não foi citado nenhuma vez, pois é o CRAS que conta com a maior área comparada as outras duas unidades.

No quesito elogio, o CRAS Delci Viero Ruivo tem o maior percentual, com 39%, já o CRAS Vó Ângela tem 34% e o CRAS Volante 27%. Neste item não há uma diferença gritante entre as 3 unidades, mas se destaca que praticamente 40% dos usuários referiram elogios ao CRAS Delci Viero Ruivo.

Quanto à oferta de uma maior diversificação dos cursos, o local onde há maior número de citações é no CRAS Volante (47%), seguido do CRAS Vó Ângela (31%) e do CRAS Delci Viero Ruivo, com 22%. Este alto percentual do CRAS

Volante (47%) está relacionado à deficiência de infraestrutura citada anteriormente, em que a limitação do espaço físico impossibilita que sejam disponibilizados alguns cursos.

Quanto ao pedido de recursos materiais para os cursos, também é no CRAS Volante o maior percentual (66%), o CRAS Vó Ângela é o segundo (29%) e por último o CRAS Delci Viero Ruivo, com apenas 5%. Este grande número de pedido em relação ao CRAS Volante também está conexo à falta de espaço físico até para guardar muitos materiais necessários para cursos e atividades. Nesse item, destaca-se positivamente o CRAS Delci Viero Ruivo, com apenas 5% de respostas, demonstrando satisfação dos usuários quanto à disponibilidade de materiais para os cursos.

Quanto às solicitações referentes ao funcionamento do CRAS, o Delci Viero Ruivo compreende a maioria dos pleitos (47%), enquanto o CRAS Vó Ângela tem 33% e o CRAS Volante 20%. Da totalidade dos usuários que solicitaram melhorias em relação ao funcionamento dos CRAS, quase metade são do CRAS Delci Viero Ruivo, demonstrando a necessidade de uma atenção especial nesse aspecto, como uma maior divulgação dos serviços prestados e mais alternativas de horários para os cursos.

Quanto ao pedido de transportes/carro, a grande maioria foi dos usuários do CRAS Vó Ângela (67%), e esse número é facilmente compreendido pelo fato que os dois maiores bairros abrangidos pelo referido CRAS são os mais longe da área central do Município, tendo que inclusive atravessar uma BR para acessá-los. Nesta categoria, tanto o CRAS Volante, como o Delci Viero Ruivo alcançaram o mesmo percentual (17%).

A avaliação dos usuários que frequentam os CRAS se dá por meio de uma série de indicadores conjuntamente, nesse sentido será feita análise fatorial para contribuir na identificação de indicadores semelhantes e definir quais são os que mais influenciam.

Em consonância com todos os dados apresentados neste capítulo, observa-se que o perfil dos usuários atendidos nos CRAS é predominantemente feminino, de baixa escolaridade, composto principalmente por donas de casas e aposentados e que vivem com uma renda de até 1000 reais mensais, sendo fonte de recurso, na maioria das vezes, de apenas um trabalhador. Os serviços do CRAS são utilizados

de forma continuada, ou seja, os usuários seguem sendo atendidos por um longo tempo (mais que dois anos) e de forma frequente (em média 5 vezes no mês).

Ainda se destaca que, por mais que o CRAS ofereça diversos serviços, o mais utilizado é o Cadastro Único, que funciona como uma porta de entrada para as famílias acessarem diversas políticas públicas. A amostra de usuários que utilizam os CRAS sente a necessidade de mais cursos a serem oferecidos, bem como julga que seria muito importante a oferta de cursos profissionalizantes, que ajudariam na obtenção de renda. Além disso, enfatiza-se que os usuários clamam por melhorias na infraestrutura das unidades, principalmente no CRAS Volante, o que possibilitaria mais atendimentos e de melhor qualidade.

Baseado em todos os dados de perfil da população atendida e levando em consideração todas as sugestões de melhoria, é importante realizar uma pesquisa de satisfação dos usuários em relação ao que está sendo oferecido até o momento, para formular estratégias para realizar as melhorias. Com esse intuito, foi aplicado um questionário de satisfação para os usuários e em seguida realizou-se uma análise de validação desse constructo.

## 5.2 ANÁLISE FATORIAL

A análise fatorial tem o intuito de reduzir a complexidade de um grande número de variáveis em um arranjo menor, considerando as correlações entre as variáveis originais (MENDEZ; RONDON, 2012). Sendo assim, ao sumarizar os dados, há a captação das dimensões latentes que representará o conjunto de dados em um número menor de conceitos do que as variáveis individuais originais (JOHNSON; WICHERN, 2007; BAKKE et al., 2008).

A principal função das diferentes técnicas de análise fatorial é reduzir uma grande quantidade de variáveis observadas a um número reduzido de fatores. Os fatores representam as dimensões latentes (construtos) que resumem ou explicam o conjunto de variáveis observadas (HAIR et al., 2009).

A redução de um grande número de variáveis auxilia na interpretação dos dados, facilitando para que sejam formuladas estratégias para realizar as melhorias concernentes ao presente estudo.

### 5.2.1 Validação do constructo

Neste estudo, foi aplicado um questionário construído pelo pesquisador para avaliar o grau de satisfação dos usuários com as atividades realizadas e com o serviço prestados pelos CRAS. Para validar esse constructo, foi aplicada a análise fatorial, com o intuito de agrupar as variáveis semelhantes para uma melhor interpretação dos resultados.

A amostra foi composta de 510 questionários referentes ao grau de concordância dos usuários em relação às atividades relacionados aos CRAS. O questionário formado de 22 questões em escala de intensidade de cinco pontos (1 discordo totalmente ao 5 concordo totalmente) que procuraram medir os fatores relacionados ao atendimento, à infraestrutura, ao prazo de entrega de serviços, à confiabilidade e à organização operacional. Dada a impossibilidade e a dificuldade de tratamento e de interpretação das variáveis individualmente, procedeu-se a análise fatorial de onde se propôs trabalhar com os fatores cujos autovalores foram superiores a 1.

Para verificar a adequação da amostra para a realização da análise fatorial, foi utilizado o teste de Kaiser-Meyer-Olkin onde o valor obtido foi 0,963, sendo, segundo Hair et al. (2009, p. 98) uma amostra excelente, validando a adequação da análise fatorial.

O teste de esfericidade de Bartlett ( $X^2 = 10156,97$ ;  $p=0,000$ ) mede se a análise fatorial é adequada ao problema. Como o p-valor (sig) é menor que o nível de significância de 5%, rejeitamos  $H_0$ , isto significa admitir que a análise seja adequada para proceder à análise fatorial.

Figura 7 - Fatores de Variância explicada

Total Variance Explained						
Component	Inicial Eigenvalores			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	13,552	61,600	61,600	8,378	38,080	38,080
2	1,473	6,695	68,295	4,489	20,407	58,486
3	1,156	5,254	73,549	3,314	15,063	73,549
4	,621	2,821	76,370			
5	,539	2,450	78,820			
6	,523	2,379	81,198			
7	,473	2,151	83,349			
8	,404	1,837	85,186			
9	,354	1,609	86,794			
10	,340	1,547	88,341			
11	,322	1,463	89,804			
12	,295	1,341	91,146			
13	,276	1,256	92,401			
14	,251	1,142	93,543			
15	,233	1,057	94,600			
16	,213	,967	95,567			
17	,200	,911	96,478			
18	,197	,897	97,375			
19	,168	,764	98,139			
20	,165	,750	98,890			
21	,136	,617	99,507			
22	,109	,493	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Fonte: Elaborada pelo Autor (2019).

O resultado apresentado na Figura 7 possibilitou uma explicação de 73,55% da variância total dos dados, o que é considerado satisfatório para pesquisa. A associação das variáveis resultou em 3 fatores com autovalores de 8,378 (Fator 1), 4,489 (Fator 2) e 3,314 (Fator 3) que participaram individualmente da variância total com percentuais de 38,08%, 20,41% e 15,06%, respectivamente.

A consistência interna dos fatores apresentou índices significativos com valores de 0,97 (Fator 1), 0,91 (Fator 2) e 0,85 (Fator 3), todos com bons níveis de consistência.

Quadro 4 - Matriz de componente

	Componentes		
	1	2	3
O CRAS possui funcionários que dão atenção especial aos usuários	,807		
O CRAS dá atenção individual para os usuários	,807		
Os usuários do CRAS se sentem seguros com o serviço oferecido	,791		
Os funcionários do CRAS têm conhecimento para orientar os usuários	,789		
Os funcionários do CRAS estão sempre dispostos responder às perguntas dos usuários.	,788		
Os funcionários do CRAS são gentis e educados com os usuários	,785		
O comportamento dos funcionários do CRAS aumenta a confiança dos usuários	,780		
Os funcionários do CRAS estão sempre dispostos a orientar os usuários	,762		
Os funcionários do CRAS oferecem um pronto atendimento aos usuários	,738		
Os funcionários do CRAS entendem as necessidades específicas dos usuários	,710		
Os funcionários do CRAS têm como prioridade os usuários	,708		
O CRAS tem horário de funcionamento conveniente para todos os usuários	,706		
Os funcionários orientam os usuários sobre os prazos para conclusão dos serviços.	,599		
O CRAS fornece seus serviços no momento em que prometeu fazê-lo		,806	
O CRAS realiza orientações corretas desde o primeiro contato		,772	
Quando um usuário tem um problema, o CRAS demonstra interesse em resolvê-lo		,726	
O CRAS tem registros atualizados e sem erros.		,722	
Quando o CRAS promete fazer algo em certo tempo, ele faz		,623	
O CRAS tem equipamentos modernos, limpos e organizados.			,828
As instalações físicas do CRAS são bonitas.			,791
Os funcionários do CRAS estão bem vestidos e com aparência limpa.			,735
Os materiais associados com o serviço (impressos) são bonitos e interessantes.			,617

Fonte: Elaborada pelo Autor (2019).

O Quadro 4 apresenta os três fatores (atendimento, processos/prazo de entrega e infraestrutura) e a descrição de cada pergunta do questionário relacionada ao fator correspondente.

Quadro 5 - Fatores

Fatores	Descrição
Atendimento	O CRAS possui funcionários que dão atenção especial aos usuários
	O CRAS dá atenção individual para os usuários
	Os usuários do CRAS se sentem seguros com o serviço oferecido
	Os funcionários do CRAS tem conhecimento para orientar os usuários
	Os funcionários do CRAS estão sempre dispostos responder às perguntas dos usuários.
	Os funcionários do CRAS são gentis e educados com os usuários
	O comportamento dos funcionários do CRAS aumenta a confiança dos usuários
	Os funcionários do CRAS estão sempre dispostos a orientar os usuários
	Os funcionários do CRAS oferecem um pronto atendimento aos usuários
	Os funcionários do CRAS entendem as necessidades específicas dos usuários
	Os funcionários do CRAS têm como prioridade os usuários
	O CRAS tem horário de funcionamento conveniente para todos os usuários
	Os funcionários orientam os usuários sobre os prazos para conclusão dos serviços.
	Processos prazo de entrega
O CRAS realiza orientações corretas desde o primeiro contato	
Quando um usuário tem um problema, o CRAS demonstra interesse em resolvê-lo	
O CRAS tem registros atualizados e sem erros.	
Quando o CRAS promete fazer algo em certo tempo, ele faz	
Infraestrutura	O CRAS tem equipamentos modernos, limpos e organizados.
	As instalações físicas do CRAS são bonitas.
	Os funcionários do CRAS estão bem vestidos e com aparência limpa.
	Os materiais associados com o serviço (impressos) são bonitos e interessantes.

Fonte: Elaborada pelo Autor (2019).

Fator 1: Relacionado a atendimento, responsividade, acolhimento, horário de funcionamento, conhecimento e disposição.

Fator2: Relacionado à rapidez, ao interesse de solução do problema e à orientação correta.

Fator 3: Relacionado a equipamentos, instalações, vestuário e materiais.

Após a definição dos fatores, foi aplicado o teste de comparação para verificar se estes fatores diferem em relação aos CRAS, sendo apresentados três fatores com as respectivas variáveis agrupadas, tendo sido desenvolvido um breve comentário em relação a cada um dos fatores identificados.

Tabela 9 - Comparação entre os fatores com os CRAS, Santiago

Variáveis	n	Atendimento	Processo/prazo de entrega	Infraestrutura
		Média ( $\pm$ dp) Mediana(IQ)	Média ( $\pm$ dp) Mediana(IQ)	Média ( $\pm$ dp) Mediana(IQ)
<b>CRAS</b>				
Delci Viero Ruivo	170	4,70( $\pm$ 0,47) <sup>b</sup> 5,00(4,45-5,00)	4,64( $\pm$ 0,52) <sup>a</sup> 5,00(4,20-5,00)	4,57( $\pm$ 0,58) <sup>b</sup> 5,00(4,00-5,00)
Vó Angela	170	4,86( $\pm$ 0,32) <sup>a</sup> 5,00(4,92-5,00)	4,71( $\pm$ 0,44) <sup>a</sup> 5,00(4,60-5,00)	4,70( $\pm$ 0,41) <sup>a</sup> 5,00(4,50-5,00)
Volante	167	4,73( $\pm$ 0,44) <sup>b</sup> 5,00(4,62-5,00)	4,66( $\pm$ 0,48) <sup>a</sup> 5,00(4,40-5,00)	4,37( $\pm$ 0,48) <sup>c</sup> 4,25(4,00-4,25)
p-valor		0,001	0,392	<0,001

Fonte: Elaborada pelo Autor (2019).

Quando comparados os fatores determinados pela escala de avaliação dos serviços oferecidos pelos CRAS de Santiago, pode-se observar que existe diferença significativa dos fatores atendimento e infraestrutura. Para o fator atendimento, nota-se que o CRAS Vó Ângela tem a maior avaliação dentre os usuários e difere dos outros dois CRAS, e que o CRAS Delci Viero Ruivo e o Volante são semelhantes quanto a esse fator.

Também para o fator relacionado à infraestrutura, observa-se que o CRAS Vó Ângela tem a maior avaliação entre os usuários e difere dos outros dois CRAS, porém, o CRAS Volante tem a menor avaliação dentre os usuários em relação a este item e difere também do CRAS Delci Viero Ruivo. A maior avaliação do CRAS Vó Ângela pertinente à infraestrutura se dá pelo fato de ser a unidade com maior área construída, além de um amplo espaço externo, com vasta área verde, onde são praticadas diversas atividades e ações. Já o CRAS Volante possui um espaço físico muito limitado, por isso tem a pior avaliação.

O fragmento abaixo, extraído da entrevista do atual prefeito Tiago Gorski Lacerda, quando questionado sobre planejamentos da Administração Pública para os CRAS nos próximos anos, traz no último parágrafo uma informação importante e alvissareira quanto a infraestrutura dos CRAS:

Desenvolver as ações no trabalho social de proteção básica, para atender famílias, de caráter continuado, com finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos vínculos familiares e sociais, promover seu sucesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria da sua qualidade de vida. Para que isso se concretize nossos esforços estarão voltados para a manutenção e ampliação dos serviços e infraestrutura do CRAS nos município.

Para o fator relacionado ao processo/prazo de entrega dos serviços observa-se que todos os CRAS são semelhantes.

A pesquisa traz dados riquíssimos para que a administração municipal aprimore seus serviços, como, por exemplo, é nítida a falta de infraestrutura do CRAS Volante, o que exige providências do Poder Público Municipal. Este é apenas um exemplo, com base nele e em todas as análises e discussões dos resultados foram apresentadas diversas proposições e projetos, que estão dispostas no próximo capítulo.



## **6 SUGESTÕES DE MELHORIAS – PROPOSIÇÕES E PROJETOS APRESENTADOS**

Com o objetivo de ampliar e de melhorar a prestação dos serviços dos CRAS e considerando os resultados das pesquisas realizadas neste estudo, foram protocoladas diversas proposições e projetos na Câmara de Vereadores do Município, que, após serem aprovadas por unanimidade pelos parlamentares, foram encaminhadas ao Poder Executivo Municipal.

As sugestões estão divididas em dois momentos: primeiro, as proposições que já foram colocadas em prática pela Administração Municipal e, segundo, as propostas já aprovadas pela Câmara de Vereadores, mas que ainda não foram iniciadas oficialmente.

### **6.1 PROJETOS EM ANDAMENTO**

- Projeto "SINE VAI AO CRAS": referida proposição firmou uma parceria da Secretaria de Desenvolvimento Social com a agência FGTAS/SINE de Santiago para promoção de palestras e cursos nos CRAS para orientar e qualificar as pessoas que buscam inserção no mercado de trabalho. O projeto mencionado foi proposto com base em dados da pesquisa, como o número de desempregados (12,2%) e a baixa escolaridade dos respondentes (83,2% não concluíram o ensino médio). Além disso, nas respostas sobre outros serviços que o CRAS poderia oferecer, 61,2% dos respondentes pediram mais cursos e mais atividades, como palestras.

O projeto foi iniciado no CRAS Vó Ângela no final do mês de setembro com a palestra "Como elaborar o currículo e se comportar na entrevista de emprego", proferida pelo coordenador do FGTAS/SINE de Santiago e Mestre em Gestão de Organizações Públicas, Bruno Bertoldo de Melo. Depois, no mês de outubro a mesma palestra foi realizada nos CRAS Volante e Delci Viero Ruivo, atingindo público de 52 pessoas no total. Essa atividade foi destaque em jornais da região, no site estadual da FGTAS (ANEXO E) e em sites da cidade.

- Realização do evento EMPREGAR RS no mês de outubro, feito em parceria pela Prefeitura Municipal, através da Secretaria de Desenvolvimento Econômico

com a Agência FGTAS/SINE de Santiago. O Empregar RS é de responsabilidade da agência FGTAS/SINE, sendo um evento exclusivo de intermediação de mão de obra, envolvendo entrevistas de emprego e atividades de orientação sobre o mundo do trabalho, que visa fomentar a empregabilidade no Estado. Os participantes do Projeto "SINE VAI AO CRAS" foram convidados a comparecer ao evento que teve palestras e sorteou entre os participantes 50 cursos gratuitos pelo programa Educa Brasil.

A referida proposta também foi fundamentada nos mesmos dados da pesquisa que embasaram o Projeto "SINE VAI AO CRAS", ou seja, índice de desemprego e baixa escolaridade, assim como os pedidos por mais cursos e palestras.

- Criação do Restaurante Popular. Com base na pesquisa que apontou que praticamente  $\frac{1}{4}$  das famílias usuárias do CRAS tem renda mensal de até R\$ 500,00 e, conseqüentemente, tem dificuldades para comprar alimentos, foi apresentada proposição para que fosse criado um Restaurante Popular em Santiago/RS. Após efetivação de parcerias com empresas privadas, o restaurante foi inaugurado no dia 02 de outubro na Secretaria de Desenvolvimento Social e atende diariamente, em média, 25 pessoas. Para ter acesso ao serviço, a pessoa deve ter renda per capita menor do que  $\frac{1}{4}$  do salário e precisa estar cadastrada nos CRAS do Município. A concretização dessa ação social foi matériais em diversos sites e jornais do Rio Grande do Sul (ANEXO F)

- Realização de palestras para os usuários dos CRAS sobre o Outubro Rosa, e também a respeito do Novembro Azul, visando à conscientização e o alerta para mulheres e homens sobre o câncer. Essas palestras foram proferidas nas associações dos bairros adjacentes ao CRAS, por profissionais das Estratégias de Saúde da Família dos territórios dos CRAS.

Essas ações foram apresentadas com base no pleito por mais palestras (13,5%) e na conscientização quanto à prevenção e ao diagnóstico precoce de doenças para os usuários que, por sua baixa escolaridade, não têm muita noção em relação a cuidados que podem precaver várias patologias.

- Disponibilidade de novos passeios. Baseado nos 13,5% dos respondentes que pediram mais passeios, quando questionados sobre quais serviços que os CRAS poderiam oferecer, foram viabilizados por intermédio do Deputado Estadual Ernani Polo e do Senador Luis Carlos Heinze, 80 ingressos para usuários do CRAS, em vulnerabilidade social, assistirem jogos da dupla Gre-nal na Arena do Grêmio e no Estádio Beira-Rio.

Em torno de 30 gremistas usuários dos CRAS acompanharam o jogo Grêmio x Cruzeiro no dia 05 de dezembro na Arena (ANEXO G), enquanto 34 colorados, vinculados aos CRAS assistiram, no dia 08 de dezembro, a partida entre Internacional x Atlético MG (ANEXO H) no Estádio Beira-Rio.

Nesse mesmo propósito, foi indicado que fossem realizados passeios no interior do Município com usuários dos CRAS, um deles foi realizado no mês de novembro e levou cerca de 40 usuários do CRAS Vó Ângela até o Balneário de Ernesto Alves (ANEXO I), interior do Município de Santiago, onde os munícipes passaram o dia, almoçaram e tomaram banho no rio.

## 6.2 PROPOSIÇÕES APRESENTADAS

- Ampliar o espaço físico do CRAS VOLANTE. A referida proposição foi apresentada com base nas respostas relativas à categoria infraestrutura, pois quase 90% das solicitações nesse sentido são referentes ao CRAS Volante. Justifica-se esse pleito pelo fato de que ele exerce a mesma função dos demais, mesmo legalmente ele sendo considerado um CRAS Volante. Além disso, é o CRAS que atende mais bairros, no total de 13.

Essa melhoria de infraestrutura, certamente vai auxiliar muito o atendimento dos munícipes, podendo aumentar o número de ofertas de cursos e serviços disponibilizados, além de auxiliar os funcionários, que com espaço mais amplo, como salas novas, poderão desempenhar cada vez melhor suas funções.

- Firmar parceria com a agência FGTAS / SINE de Santiago, visando que sejam ofertados cursos profissionalizantes aos interessados, bem como curso de qualificação de menor aprendiz. Essa proposição, baseada na pesquisa realizada que aponta que 12,2% dos respondentes são desempregados e que 47,7% querem

mais cursos, objetiva ofertar cursos de qualificação à comunidade, para que esta possa estar preparada para inserção no competitivo mercado de trabalho.

- Realizar palestras para idosos, usuários dos CRAS sobre Orientação Financeira. A referida proposta encontra guarida no grande número de idosos que utiliza os serviços do CRAS e, também, na baixa escolaridade (83,2% não concluíram ensino médio) e na baixa renda dos usuários do CRAS (23,2% das famílias recebem até R\$ 500,00 mensais). Além disso, também satisfaz os usuários que solicitam mais palestras (13,5%). Nesse contexto, tal proposição objetiva ofertar à população em situação de vulnerabilidade social, orientação sobre gestão das finanças pessoais, a fim de contribuir para dirimir os efeitos negativos do endividamento, através da abordagem de temas como modalidades de crédito disponíveis no mercado e como melhor geri-las, planejamento financeiro e atitudes simples para reduzir gastos domésticos.

- Ofertar cursos de culinária, processamento de alimentos e controle de qualidade aos usuários do Restaurante Popular. Essa proposta atende aos pedidos dos respondentes em relação a mais cursos (47,7%), além de procurar qualificar os pretendentes ao mercado de trabalho e aproveita a estrutura do Restaurante Popular, que foi criado no contexto desta pesquisa, para qualificar os beneficiários do Restaurante Popular para que busquem inserção no mercado de trabalho em condições mais competitivas. Além disso, a orientação dos usuários no que tange ao segmento visa ajudar na manutenção do referido espaço público.

- Estudar a possibilidade da aquisição de veículos exclusivos para uso dos CRAS. Quando questionados sobre as melhorias sugeridas aos CRAS, 2,3% dos usuários desejam que os CRAS tenham transporte próprio para atenderas demandas com maior celeridade.

Nesse contexto, justifica-se o presente pleito, em virtude de os CRAS não possuírem veículos próprios, tendo que, sempre que necessário, solicitar veículos para a Secretaria de Desenvolvimento Social ou outras secretarias.

- Aulas de Judô para crianças e adolescentes usuários dos CRAS. Essa proposta foi feita com base nos 13,5% dos respondentes que solicitaram que sejam

realizadas mais atividades nos CRAS, sendo que alguns destes solicitaram mais práticas esportivas para crianças e adolescentes.

- Criar um programa de alfabetização informal para adultos e idosos nos CRAS. A referida proposta é alicerçada nos dados da pesquisa, em que 3,6% dos respondentes são analfabetos. Dessa forma, o projeto visa alfabetizar adultos e idosos que não tiveram a oportunidade de se escolarizar no período de infância, auxiliando-os também na integração com a sociedade.

- Criar um programa de inclusão digital para idosos nos CRAS. Esta proposição está amparada em alguns dados da pesquisa, como o pedido por mais cursos (47,7%) e também no grande número de idosos que frequentam os CRAS. A proposta sugere uma parceria da Secretaria de Desenvolvimento Social com o Curso de Ciência Computação da URI Campus Santiago, para que os acadêmicos possam dar aulas nos CRAS, ambientando os idosos com as novas formas de comunicação do século XXI, como o computador e o celular, pois essa inserção no mundo digital é também uma forma de integração na sociedade.



## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma pesquisa de satisfação dos usuários dos CRAS, em Santiago/RS, é inédita e representa uma valiosa contribuição para a administração pública municipal no tocante à área de atuação da Secretaria de Desenvolvimento Social, pois traz a visão dos usuários quanto ao atendimento recebido e os serviços disponibilizados, identificando os pontos que apresentaram menores índices, para que os Poderes Executivo e Legislativo procurem soluções, apresentando propostas e projetos com o intuito de aprimorar os seus serviços.

Sendo assim, este trabalho teve como objetivo formular um modelo avaliativo quantitativo adequado para uso interno da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social para decisões assertivas e eficientes nos seus processos de gestão em relação aos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), visando o aperfeiçoamento do serviço prestado.

Para tanto, o primeiro passo foi caracterizar as famílias usuárias dos CRAS de Santiago/RS (1º objetivo específico), onde foi constatada a predominância do sexo feminino na utilização dos serviços (84,3%), a baixa escolaridade dos usuários, sendo que 83,2% deles não concluíram o ensino médio e 46,4% sequer completaram o ensino fundamental. Quanto ao estado civil, 56,9% são casados ou estão em união estável, já quanto à ocupação, 19,5 são donas de casa. Também foi verificado que quase  $\frac{1}{4}$  das famílias vivem com até meio salário mínimo, restando clara a situação de pobreza vivida por muitas dessas famílias pertencentes aos territórios abrangidos pelos CRAS.

Também restou observado que, na maioria das residências, há relato de apenas um trabalhador na família (63,4%) e 52,1% declararam não possuir dependentes. Já 29,1% relataram receber o auxílio do bolsa família, dado que confirma recente análise do Ministério da Cidadania, em que o município está abaixo da metade atendimento do Bolsa Família, pois a cobertura do programa em Santiago é de 50% em relação à estimativa de famílias pobres no município.

Outro dado relevante é que há uma grande variação de idade dos usuários dos CRAS, de 10 a 88 anos, abrangendo quase todas as faixas etárias e com média de idade geral de 45,21 anos, sendo que a média de idade dos usuários dos CRAS de ambos os sexos é praticamente a mesma.

Em relação à assiduidade, a pesquisa apontou que cada usuário vai ao CRAS, em média, aproximadamente 5 dias ao mês, sendo que cerca de 40% dos citou ir 4 vezes ao CRAS no mês, o que confirma a frequência com base nos encontros semanais de oficinas e grupos do CRAS.

O baixo nível de escolaridade dos respondentes (83,2% não concluíram o ensino médio e quase metade não concluiu sequer o ensino fundamental) é um dos aspectos que afeta a percepção sobre a qualidade e a satisfação dos serviços prestados nos CRAS (2º objetivo específico).

A situação de vulnerabilidade social faz com que os usuários sejam muitas vezes dependentes dos CRAS e isso resulta em certo receio para cobrar melhorias dos serviços, pois se imagina que o Poder Público está fazendo um favor em ajudá-los.

Ao analisar o perfil dos usuários, aliado às especificidades de cada território e com base nas respostas dadas pelos usuários, chegou-se ao momento de sugerir ações de melhorias nos serviços dos CRAS, visando uma gestão e serviços mais eficientes (3º objetivo específico), e assim foi feito, sendo apresentadas diversas proposições e projetos na Câmara de Vereadores de Santiago com o fito de uma prestação de serviço cada vez mais voltada aos anseios dos usuários dos CRAS.

Nesse sentido, várias propostas já foram colocadas em prática pela administração municipal. Duas delas estão interligadas, já que tem o mesmo objetivo, pois tanto o Projeto SINE vai ao CRAS|| como o Empregar RS foram feitos com base no número de desempregados e nas solicitações por mais palestras, visando auxiliar os usuários dos CRAS que buscam inserção no mercado de trabalho.

Também já está em pleno funcionamento o Restaurante Popular, que foi criado para amenizar os gastos com alimentação das famílias de baixa renda, pois a pesquisa apontou que um número expressivo de famílias usuárias dos CRAS têm renda mensal de até R\$ 1000,00. O cadastro para ser beneficiário do Restaurante Popular é feito no próprio CRAS, conforme critérios de renda.

Além disso, com base no pleito por mais palestras, foram realizadas atividades no contexto do Outubro Rosa e Novembro Azul para os usuários dos CRAS e, também, amparados pelo número de pessoas que solicitaram passeios diferenciados, foram realizadas excursões para os jogos do Grêmio e do Inter em Porto Alegre e também pequenas viagens para o interior do município.

Além dessas proposições que já estão sendo desenvolvidas pela Prefeitura Municipal, há outras que já foram aprovadas na Câmara de Vereadores, mas que ainda não foram colocadas em práticas. A ampliação do CRAS Volante que é o pedido que mais se destaca por ser um desejo de grande parte dos usuários já está em estudo pelo Prefeito Municipal.

Com base nos expressivos dados que demonstram a baixa renda das famílias e a necessidade de realização de mais cursos e palestras, também já foram apresentados projetos de parceria com a agência FGTAS/SINE de Santiago/RS para realização de cursos profissionalizantes, bem como ofertas de cursos ligados à culinária no Restaurante Popular e, também, palestras sobre Orientação Financeira aos idosos usuários dos CRAS.

Do mesmo modo, ainda contemplando o 3º objetivo específico, foi apresentada proposição para que a Secretaria de Desenvolvimento Social adquira veículos para uso exclusivo dos CRAS. Também foi proposto, com base nas respostas, que a Prefeitura Municipal ofereça aulas de judô para crianças e adolescentes nos CRAS.

Outro dado que não deve passar despercebido, mesmo que não se possa mensurar em números, pois sentimento não se quantifica, diz respeito à felicidade e, muitas vezes, emoção das pessoas em serem ouvidas e sentirem-se valorizadas, ou seja, perceberem que são partes integrantes do processo de gestão e escolha de serviços do CRAS, tendo vez e voz para emitirem suas opiniões.

A pesquisa ganha ainda mais valor pelo fato de que, no mês de novembro, a Secretaria de Desenvolvimento Social recebeu ofício do Ministério da Cidadania demonstrando preocupação quanto à proposta orçamentária da Assistência Social para o exercício de 2020, que deverá diminuir drasticamente o repasse de recursos para os municípios, o que deverá comprometer muitos serviços disponibilizados nos CRAS. Só uma gestão com foco nas demandas e anseios dos usuários poderá minimizar os efeitos da falta de recursos.

Em síntese, este estudo trouxe sob a ótica do usuário do CRAS em relação à prestação dos serviços públicos. Verificou-se que, na visão dos usuários, o serviço é bem avaliado, porém foram feitos apontamentos pontuais que os gestores públicos devem observar para poder melhorar a aplicação das políticas públicas no âmbito dos CRAS. Portanto, acredita-se que as propostas já apresentadas após a pesquisa

são extremamente relevantes para o aprimoramento e ampliação do trabalho nos CRAS.

Esta dissertação, focada na satisfação dos usuários, procurou dar sua parcela de contribuição ao complexo processo de construção da PNAS, de forma que se valorizem as demandas e as perspectivas das famílias atendidas. A valorização da visão dos usuários constitui-se, sem sombra de dúvidas, em um aspecto salutar nesse processo e ajuda a nortear as ações da Administração Municipal.

Esta pesquisa teve como limitações as populações utilizadas, que foram restritas aos usuários dos CRAS do Município de Santiago/RS. Portanto, os resultados gerados são exclusivos desta pesquisa, não podem ser generalizados para CRAS de outras cidades. Para estudos futuros, recomenda-se a reaplicação da metodologia adotada neste estudo em outros CRAS do Rio Grande do Sul e do Brasil para uma compreensão mais ampla da temática estudada e também para que seja feita uma comparação dos resultados com este trabalho. Também, sugere-se que sejam aplicados mais questionários em diversas áreas de atuação da Administração Pública, objetivando uma gestão mais eficiente e focada nas vontades dos usuários dos serviços.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBUQUERQUE, F. J. B. de; MELO, C. de F. **Avaliação dos Serviços Públicos de Saúde em Duas Capitais Nordestinas do Brasil**. 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v26n2/a14v26n2.pdf>. Acesso em: 27 dez. 2018.
- ALVES, A. A. F. Avaliação da política de assistência social no Brasil neoliberal: instrumento de controle exercido pela população, ou sobre a população? **Revista Trimestral de Serviço Social**. ano XXVIII, n. 92, nov. 2007.
- ANDERSON, E. W.; FORNEL, C.; LEHMANN, D. R. Perceived quality, customer satisfaction, market share, and profitability. Working Paper. **Michigan**: National Quality Research Center, The University of Michigan, 1992.
- ARAÚJO, M. A. D. Responsabilização da administração pública: limites e possibilidades do gestor público. **Construindo uma Nova Gestão Pública – Coletânea de textos do I Ciclo de Palestra organizado pela Escola de Governo do RN**; Natal, RN: SEARH/RN, 2010.
- BATESON, J. E. G.; HOFFMAN, K. D. **Marketing de serviços**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. **Política social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2006.
- BORDIN, D. et al. Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico. **Ciênc. saúde colet.** v. 22, p. 1, jan. 2017. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/csc/2017.v22n1/151-160/>. Acessos em: 27 dez. 2018.
- BRASIL. **Constituição Federal**. 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acessos em: 27 dez. 2018.
- \_\_\_\_\_. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8742compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742compilado.htm). Acesso em: 27 dez. 2018.
- \_\_\_\_\_. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS**. 2004. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf). Acesso em: 27 dez. 2018.
- \_\_\_\_\_. **Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**, 2005a. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf). Acesso em: 28 dez. 2018.
- \_\_\_\_\_. **Proteção Social Especial – PSE**. 2005b. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf). Acesso em: 27 dez. 2018.
- \_\_\_\_\_. **Proteção Social Básica – PSB**. 2005c. Disponível em: [http://www2.portoalegre.rs.gov.br/fasc/default.php?p\\_secao=115](http://www2.portoalegre.rs.gov.br/fasc/default.php?p_secao=115). Acesso em: 27 dez. 2018.

BRASIL. **Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009.** Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. 2009. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia\\_social/resolucoes/2009/Resolucao%20CNAS%20no%20109-%20de%2011%20de%20novembro%20de%202009.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia_social/resolucoes/2009/Resolucao%20CNAS%20no%20109-%20de%2011%20de%20novembro%20de%202009.pdf). Acesso em: 28 dez. 2018.

\_\_\_\_\_. **Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS.** 2011a. Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/creas>. Acesso em: 28 dez. 2018.

\_\_\_\_\_. **Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua – Centro POP.** 2011b. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes\\_centro\\_pop.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_centro_pop.pdf). Acesso em: 27 dez. 2018.

\_\_\_\_\_. **Norma Operacional Básica NOB – SUAS.** 2012. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS\\_2012.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf). Acesso em: 14 ago. 2019.

\_\_\_\_\_. **Resolução CNAS n. 01/2013.** Dispõe sobre o reordenamento do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV, no âmbito do Sistema Único da Assistência Social-SUAS, pactua os critérios de partilha do cofinanciamento federal, metas de atendimento do público prioritário e, dá outras providências. 2013. Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/gestao-do-suas/comissoes-intergestores/2013>. Acesso em: 28 dez. 2018.

CARDOSO, F. A. R.; NETO, A. C. **Análise da qualidade no setor de serviços segundo o método de avaliação SERVQUAL.** 2004. 200 p. Dissertação (Mestrado em Ciências)-Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2004.

CARVALHO, R. T. de. **Imunidade Tributária e Contribuições para a Seguridade Social.** Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

CARVALHO, S. N. Avaliação de programas sociais: balanço das experiências e contribuições para o debate. **São Paulo em Perspectiva**, v. 17, n. 3-4, p. 185-197, 2003.

COUTO, B. R. et al. **O Sistema único de assistência social no Brasil: uma realidade em movimento.** São Paulo: Cortez, 2010.

COUTO, B. R. **O Direito Social e a Assistência Social na Sociedade Brasileira: uma equação possível?** São Paulo: Cortez, 2006.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring Service Quality - a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, 1992.

CRUZ, W. B. S. **Análise dos níveis de satisfação dos usuários de um hospital privado.** 2008. 118 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem)-Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

FALEIROS, V. de P. **Estratégias em Serviço Social.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

FILGUEIRAS, C. A. C. Avaliação de programas: oportunidade para a institucionalidade social. **Revista Quadrimestral de Serviço Social**. ano XXVII, n. 90, jun. 2007.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1991.

\_\_\_\_\_. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

\_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HAIR JUNIOR JF, et al. **Análise multivariada de dados**. 6 ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HOLANDA, N. Avaliação de programas: conceitos básicos sobre avaliação *ex post*. Fortaleza: ABC, 2006. **Avaliação do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) em município da região metropolitana de Fortaleza**. p. 17, 2011. Disponível em: file:///C:/Users/cabn7/Downloads/Qualidade%20dos%20servi%C3%A7os%204.pdf. Acesso em: 28 dez. 2018.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Brasileiro de 2010**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/santiago/panorama>. Acesso em: 26 nov. 2019.

\_\_\_\_\_. **Síntese de Indicadores Sociais**. 2018. Disponível em: <https://agencia-denoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/23299-pobreza-aumenta-e-atinge-54-8-milhoes-de-pessoas-em-2017>. Acesso em: 26 nov. 2019.

\_\_\_\_\_. **Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, Estimativas da população residente com data de referência**. 2019. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/rs/santiago.html>. Acesso em: 26 de nov. 2019.

IVS/IPEA. **Atlas da Vulnerabilidade Social**. 2018. Disponível em: <http://ivs.ipea.gov.br/index.php/pt/>. Acesso em: 27 dez. 2018.

MACIEL, A. L. S. **Requisições para o trabalho dos assistentes sociais**. Porto Alegre: Graturck, 2009.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: foco na decisão**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MONTEIRO, F. **Santiago, estampas do passado**. Editora Ponto Cópias. Santiago, 2006.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: gestão e prática**. São Paulo: Atlas, 2008.

PALADINI, E. P.; BRIDI, E. **Gestão e avaliação da qualidade de serviços para organizações competitivas: estratégias básicas e cliente misterioso**. São Paulo: Atlas, 2013.

PARASURAMAN, A.; ZHEITMAL, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. In: PENA, M. M. et al. **O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde**, 2013. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v47n5/pt\\_0080-6234-reeusp-47-05-1227.pdf](http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v47n5/pt_0080-6234-reeusp-47-05-1227.pdf). Acesso em: 28 dez. 2018.

RAICHELIS, R. Gestão pública e a questão social na grande cidade. **Lua Nova** [online]. São Paulo, n. 69, p. 13-48, 2006. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-64452006000400003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-64452006000400003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 28 dez. 2018.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, A. C. M. Uma escala de mensuração da zona de tolerância de consumidores de serviço. **RAC Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. 2, p. 113-134, maio/ago. 2001.

SANTOS, A. R. S. **Metodologia Científica: A contribuição do conhecimento**. 6. ed. São Paulo: DP&A, 2004.

SCRIBD. **Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos**. 2018. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/296633894/Concepcao-de-Convivencia-e-Fortalecimento-de-Vinculos>. Acesso em: 22 dez. 2018.

SERPA, V.; VIRGÍNIA, C.; CAVALCANTE, S. Assistência social pública brasileira: uma política da autonomia - um dispositivo biopolítico. **Rev. Subj.** Fortaleza, v. 15, n. 3 dez. 2015. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2359-07692015000300011](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2359-07692015000300011). Acesso em: 29 dez. 2018.

SISSON, M. C. et al. Satisfação dos usuários na utilização de serviços públicos e privados de saúde em itinerários terapêuticos no sul do Brasil. **Interface** (Botucatu) [online], v. 15, n. 36, p. 123-136, 2011. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1414-32832011000100010&lng=pt&nrm=is](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1414-32832011000100010&lng=pt&nrm=is). Acesso em: 28 dez. 2018.

SOBRAL, F.; PECCI, A. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

STANISZEWSKA, HENDERSON. In: CURVO, P. A. **Avaliação da atenção básica em saúde destacando satisfação e insatisfação na perspectiva dos usuários, com ênfase na integralidade da atenção**. 2010. Disponível em: [file:///C:/Users/cabn7/Downloads/ELLEN\\_TAHAN\\_SANTOS\\_mestrado.pdf](file:///C:/Users/cabn7/Downloads/ELLEN_TAHAN_SANTOS_mestrado.pdf). Acesso em: 27 dez. 2018.

STEVENSON, W. J. **Estatística Aplicada à Administração**. São Paulo: Harbra, 2001.

TÉBOUL, J. **A era dos serviços**: uma nova abordagem ao gerenciamento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

THOMÁS, D. **Escala Likert**: o que é? [Satisfação de Clientes, Tracksale: Métricas, Escala Likert: o que é?]. 2018. Disponível em: <https://satisfacaodeclientes.com/escala-likert/>. Acesso em: 20 dez. 2018.

TREVISAN, R. et al. Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos Municipais: Construção e Validação de um Instrumento. **Rev. Ciênc. Admin.**, Fortaleza, v. 15, n. 1, p. 262-281, jan./jan. 2009.

VASCONCELLOS, P. P. **Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade odontológico**. 2002. 102 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

WEINGARTNER, C. B. et al. **O Planejamento Estratégico na Gestão de Organizações Públicas**. 2005. Disponível em: <http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/02/Anais-GSP-Vol-1-Artigo-2.pdf>. Acesso em: 29 dez. 2018.

YAZBEK, M. C. A política social brasileira nos anos 90: a refilantropização da Questão Social. **Cadernos Abong Política de Assistência Social**. São Paulo: Abong, 1995.



## APÊNDICES



**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO COMO FEEDBACK DOS USUÁRIOS DOS CRAS À SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DE SANTIAGO/RS**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
Pesquisa: Avaliação dos Serviços Públicos**

Este questionário faz parte de uma pesquisa desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (PPGOP/UFSM). Os resultados individuais desta pesquisa serão confidenciais e NÃO SERÃO REVELADOS. O objetivo deste trabalho é avaliar os serviços socioassistenciais dos CRAS do Município de Santiago- RS. Não é necessária sua identificação e agradecemos sua valiosa colaboração.

**PARTE I:**

**1. Gênero:**

- ( ) Masculino
- ( ) Feminino
- ( ) Outro

**2. Idade: \_\_\_\_\_ anos**

**3. Escolaridade:**

- ( ) Não Alfabetizado
- ( ) Ensino Fundamental Incompleto
- ( ) Ensino Fundamental Completo
- ( ) Ensino Médio Incompleto
- ( ) Ensino Médio Completo
- ( ) Outro: \_\_\_\_\_

**4. Quem trabalha na sua família?**

- ( ) Você.
- ( ) Seu parceiro(a).
- ( ) Você e seu(a) parceiro(a).
- ( ) Seus filhos/netos.
- ( ) Você, seu(a) parceiro(a) e seus filhos/netos.
- ( ) Outras pessoas. Quem? \_\_\_\_\_.

**5. Quem contribui com as despesas da casa?**

- ( ) Você.
- ( ) Seu parceiro(a).
- ( ) Você e seu(a) parceiro(a).
- ( ) Seus filhos/netos.
- ( ) Você, seu(a) parceiro(a) e seus filhos/netos.
- ( ) Outras pessoas. Quem? \_\_\_\_\_.

**6. Qual a sua ocupação?**

- Assalariado com carteira de trabalho assinada.
- Assalariado sem registro em carteira de trabalho.
- Funcionário Público.
- Autônomo regular.
- Empresário.
- Free-lance/Bico*.
- Estagiário/aprendiz (Remunerado).
- Dona de casa.
- Só aposentado.
- Só estudante.
- Só vive de rendas.
- Desempregado (à procura de emprego).
- Desempregado (não procura emprego).
- Outra. Qual? \_\_\_\_\_.

**7. Qual é aproximadamente a renda total mensal de todas as pessoas que moram neste domicílio, somando todas as fontes como salário, pensão, aposentadoria, benefícios sociais, aluguéis, bicos?**

- Até 100 reais
- De 101 a 200 reais
- De 201 a 500 reais
- De 501 a 700 reais
- De 701 a 800 reais
- De 801 a 1.000 reais
- De 1.001 a 1.500 reais
- De 1.501 a 2.000 reais
- Mais de 2.001 reais

**8. Estado Civil**

- Casado
- Solteiro
- União Estável
- Viuva/viúvo
- outro. \_\_\_\_\_

**9. Possui dependentes (filhos, enteados, menores, etc.):**  Não.  Sim.  
Quantos? \_\_\_\_\_.**10. Quantas pessoas moram com você atualmente?** \_\_\_\_\_ adultos, \_\_\_\_\_ crianças.**11. Você, atualmente, recebe o benefício do Bolsa Família?**

- sim
- não

**12. Há quanto tempo utiliza os serviços do CRAS?**

- Menos de 1 ano
- De 1 ano a 2 anos
- Mais de 2 anos

13. Quantas vezes você vai ao CRAS por mês? \_\_\_\_\_ vezes

14. Quais os serviços você utiliza no CRAS?

- Oficina de Artesanato     Oficina de pintura     Oficina de música  
 Grupo forma e saúde     Grupo de crianças     Grupo adolescente  
 Grupo Idoso     Grupo de famílias  
 Escuta psicológica  
 Atendimento com Assistente Social e acesso a benefícios eventuais (cesta básica)  
 Cadastramento e atualização do cadastro único  
 Outros encaminhamentos: jurídico, saúde, psiquiátrico, psicológico

**PARTE II:**

IDENTIFIQUE SEU GRAU DE CONCORDÂNCIA, EM RELAÇÃO AO CRAS, UTILIZANDO A ESCALA:

1	2	3	4	5
<b>Discordo Totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Neutro/Indiferente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo Totalmente</b>

<b>Afirmações</b>	<b>Concordância</b>				
O CRAS tem equipamentos modernos, limpos e organizados.	1	2	3	4	5
As instalações físicas do CRAS são bonitas.	1	2	3	4	5
Os funcionários do CRAS estão bem vestidos e com aparência limpa.	1	2	3	4	5
Os materiais associados com o serviço (impressos) são bonitos e interessantes.	1	2	3	4	5
Quando o CRAS promete fazer algo em certo tempo, ele faz.	1	2	3	4	5
Quando um usuário tem um problema, o CRAS demonstra interesse em resolvê-lo.	1	2	3	4	5
O CRAS realiza orientações corretas desde o primeiro contato.	1	2	3	4	5
O CRAS fornece seus serviços no momento em que prometeu fazê-lo.	1	2	3	4	5
O CRAS tem registros atualizados e sem erros.	1	2	3	4	5
Os funcionários orientam os usuários sobre os prazos para conclusão dos serviços.	1	2	3	4	5
Os funcionários do CRAS oferecem um pronto atendimento aos usuários.	1	2	3	4	5
Os funcionários do CRAS estão sempre dispostos a orientar os usuários.	1	2	3	4	5
Os funcionários do CRAS estão sempre dispostos a responder às perguntas dos usuários.	1	2	3	4	5

O comportamento dos funcionários do CRAS aumenta a confiança dos usuários.	1	2	3	4	5
Os usuários do CRAS se sentem seguros com o serviço oferecido.	1	2	3	4	5
Os funcionários do CRAS são gentis e educados com os usuários.	1	2	3	4	5
Os funcionários do CRAS tem conhecimento para orientar os usuários.	1	2	3	4	5
O CRAS dá atenção individual para os usuários.	1	2	3	4	5
O CRAS tem horário de funcionamento conveniente para todos os usuários.	1	2	3	4	5
O CRAS possui funcionários que dão atenção especial aos usuários.	1	2	3	4	5
Os funcionários do CRAS têm como prioridade os usuários.	1	2	3	4	5
Os funcionários do CRAS entendem as necessidades específicas dos usuários.	1	2	3	4	5

Qual a sua avaliação geral do CRAS em Santiago? (dê uma nota de 0 a 10)\_\_\_\_\_

Quais outros serviços o CRAS poderia oferecer?

---



---



---



---

O que poderia melhorar no CRAS?

---



---



---



---



---

Obrigado!!

## **APÊNDICE B – ENTREVISTA COM O EX-PREFEITO JÚLIO CÉSAR VIERO RUIVO**

### **UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA Pesquisa: Avaliação dos Serviços Públicos**

Esta entrevista faz parte de uma pesquisa desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (PPGOP/UFSM). O objetivo deste trabalho é avaliar os serviços socioassistenciais dos CRAS do Município de Santiago- RS.

Entrevistado: JÚLIO CÉSAR VIERO RUIVO - Pós-Graduado em Gestão Pública (URI), Mestre em Planejamento Urbano e Desenvolvimento Regional (UFRGS); Vereador (1988 - 2000), Vice-prefeito (2001 - 2008) e Prefeito (2000 - 2016).

1 - Por que foram implantados os CRAS no Município de Santiago?

---

---

2 – Quais os critérios foram levados em conta para definição dos locais que escolhidos para serem sedes dos CRAS?

---

---

3 - Como eram aqueles territórios antes da presença dos CRAS?

---

---

4 - Quais as diferenças que o Sr visualiza naqueles bairros antes da implantação dos CRAS e como eles se encontram hoje?

---

---

## **APÊNDICE C – ENTREVISTA COM PREFEITO TIAGO GORSKI LACERDA**

### **UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA Pesquisa: Avaliação dos Serviços Públicos**

Esta entrevista faz parte de uma pesquisa desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (PPGOP/UFSM). O objetivo deste trabalho é avaliar os serviços socioassistenciais dos CRAS do Município de Santiago- RS.

Entrevistado: TIAGO GORSKI LACERDA - Especialista Em Gestão Empresarial (URI), Mestre em Administração Estratégica de Negócios (Universidad Nacional de Misiones - ARG), Doutor em Administração (Universidad Nacional de Misiones - ARG), Secretário Municipal de Gestão (2013 - 2016) e Prefeito (2017 - 2020).

1 - Alguma vez foi feita uma pesquisa de avaliação de satisfação dos usuários sobre os serviços prestados pelos CRAS?

---

2 - Qual a importância dos CRAS no Município de Santiago?

---

3 - Quais os planejamentos da Administração Pública para os CRAS nos próximos anos?

---

**ANEXOS**



**ANEXO A – ORÇAMENTO/DESPESAS DOS CRAS**

Secretaria Municipal  
de **DESENVOLVIMENTO  
SOCIAL**

Memo nº 004/2019

Santiago, 3 de janeiro de 2019.

**DA: SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

**PARA:** Gabinete

**ASSUNTO:** Orçamento/Despesas dos CRAS

Estamos enviando levantamento solicitado, referente a orçamento

e despesas dos CRAS:

**Orçamento Geral**

2016 - R\$ 4.989.047,79  
2017 - R\$ 4.982.379,30  
2018 - R\$ 5.240.608,49  
2019 - R\$ 4.946.708,00

**Despesas CRAS**

2016 - R\$ 1.274.857,55  
2017 - R\$ 1.192.603,28  
2018 - R\$ 808.378,01  
2019 - R\$ 887.949,60

Atenciosamente,

  
Denise Flório Cardoso  
Secretaria Municipal de  
Desenvolvimento Social  
Portaria 006/2017

## ANEXO B – OFÍCIO CIRCULAR Nº 12/2019 DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA



MINISTÉRIO DA CIDADANIA  
CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL  
Secretaria Executiva do Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS

OFÍCIO CIRCULAR Nº 12/2019/CNAS/SE/MC

Brasília, 08 de outubro de 2019.

Aos/as Excelentíssimos/as Prefeitos/as

**Assunto: Recomposição do Orçamento da Assistência Social.**

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 71000.055298/2019-51.

Senhor(a) Prefeito(a),

1. O CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CNAS no uso da competência que lhe confere a Lei nº 8.742/1993, apreciou e aprovou, por meio da Resolução CNAS nº 22/2019, a proposta orçamentária da Assistência Social para o exercício de 2020. Essa proposta totalizava cerca de R\$ 2,9 bilhões destinados aos serviços, programas e projetos ofertados pelo Sistema Único de Assistência Social - SUAS.

2. No entanto, o projeto encaminhado pelo Governo Federal apresentou um déficit de aproximadamente R\$ 1,9 bilhão, cerca de 64%, no Orçamento da Assistência Social para o exercício de 2020, em relação à proposta apresentada ao CNAS. Essa diferença orçamentária implicará na interrupção de mais de 17 mil serviços socioassistenciais ofertados nos CRAS, CREAS, CENTRO-POP e Unidades de Acolhimento Institucional, que atuam principalmente em situações de vulnerabilidade ou risco social, por ocorrência de abuso sexual, abandono, situação de dependência, violência doméstica, maus tratos físicos e/ou psíquicos, situação de trabalho infantil, situação de rua, cumprimento de medidas socioeducativas, entre outras situações de violação dos direitos.

3. O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) está em processo de consolidação em todo território nacional, e disponibiliza recursos humanos, financeiros e tecnológicos, de caráter obrigatório, continuado e planejado. Sua finalidade é proteger os cidadãos brasileiros do isolamento, abandono e de violências, ou seja, de todas as formas de vulnerabilidades e violação de direitos, além de proteger de privações advindas das situações de insuficiência ou ausência de renda.

4. **As emendas, como prerrogativa constitucional do poder legislativo, têm papel preponderante no equilíbrio do planejamento orçamentário.** Diante do cenário econômico atual, os recursos provenientes de Emendas Parlamentares alocados em ações orçamentárias da Assistência Social contribuem de forma significativa no financiamento dos serviços socioassistenciais e na estruturação da rede, que são pontos primordiais para garantir proteção, inclusão e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

5. Diante deste cenário, as emendas poderão garantir, mesmo que de forma temporária, a manutenção dos serviços ofertados pelo sistema. Para essa finalidade as emendas deverão ser alocadas na Unidade Orçamentária do Fundo Nacional de Assistência Social – 55901, da seguinte forma:

1. REDE DE SERVIÇOS DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA: PLANO DE TRABALHO - 08.244.5031.219F
  - 1.1. Modalidade 41;
  - 1.2. Localizador 0001 (nacional);
  - 1.3. GND 3 – incremento temporário (custeio) preferencialmente ou;
  - 1.4. GND 4 – estruturação da rede (investimento).
2. REDE DE SERVIÇOS DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL: PLANO DE TRABALHO - 08.244.5031.219F
  - 2.1. Modalidade 41 para municípios e 31 para estados;
  - 2.2. Localizador 0001 (nacional);
  - 2.3. GND 3 – incremento temporário (custeio) preferencialmente ou;
  - 2.4. – estruturação da rede (investimento).

6. Governadores, Prefeitos e Vereadores também têm uma grande responsabilidade para garantir a rede em funcionamento e precisam ter a assistência social como prioridade nas suas solicitações de emendas. Diante disso, solicitamos o apoio de todos na recomposição do Orçamento da Assistência Social para que a universalidade e continuidade dos Serviços estejam garantidos para a população que deles necessitam.

Atenciosamente,

**\*Assinado Eletronicamente\***

ALDENORA GOMES GONZÁLEZ

Presidente do Conselho Nacional de Assistência Social



Documento assinado eletronicamente por Aldenora Gomes González, Usuário Externo, em 09/10/2019, às 08:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, inciso II, da Portaria nº 390/2015 do Ministério do Desenvolvimento Social.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.cidadania.gov.br/ver-autenticacao>, informando o código verificador 5511780 e o código CRC 23008903.

ANEXO C – ATA Nº01/2007 DE INAUGURAÇÃO DO CRAS VÓ ÂNGELA

1º de Agosto

Ata Nº 01/2007

Nos dezessete dias do mês de agosto do ano de dois mil e sete, às 16 (dezesesseis) horas, na Rua Benigno Garcia Nº 1171 - Mil Cento e Setenta e Um reuniram-se a equipe técnica da Secretaria Municipal do Desenvolvimento Social, autoridades municipais e comunidade das Bairras Am Bonito, Gaspar Dutra, Monsenhor Assis e São Jorge para o evento de inauguração do Centro de Referência da Assistência Social - CRAS VÓ ÂNGELA. O Centro de Referência foi inaugurado na Administração do Prefeito José Francisco Góeski com o objetivo de executar Serviços de Proteção Social Básica e atender um público alvo de até 1000 (mil) famílias não atingindo moradores das bairras Am Bonito, Gaspar Dutra, Monsenhor Assis e São Jorge. A comunidade de Santiago participou através de entidades representadas por seus responsáveis, sendo realizada homenagem especial de reconhecimento do Dr. Paulo Nicada que fez a doação do prédio, bem como a Associação dos engenheiros que doaram a parte de alarme para segurança do prédio. O nome VÓ ÂNGELA foi em homenagem à avó da Gra Inês Nicada esposa do Sr. Paulo Nicada que também doou 5 (cinco) computadores. A inauguração procedeu-se dentro do previsto com uma bela recepção à tarde e a contabilidade pelas profissionais da Secretaria Municipal do Desenvolvimento Social: a Assistente Social Aline Sudadi, Psicóloga Marilise Morais e Pedagoga Milene Bonato sob a coordenação da Secretária Profissional Sônia Maria Barros Uberti. Após a solenidade a comunidade visitou todas as dependências do CRAS, as autoridades foram aplaudidas por suas falas e manifestações. Após a visita encerrou-se o evento e esta ata que será assinada por mim e por todos os presentes. Santiago, 17 de agosto de 2007. *[Assinatura]*

*[Assinaturas]* Simone Vernier, Bráulio, Lillian, Delcy, Grazianna, Aline Rosa, Evelyn Butencourt, Alon Soudru, Maria Melia Beranger Dulce Ber Wang, Louzinha Sales Reitz, Dileta B. Pinheiro, Franciele Ribeiro, Jovanilda Machado, Plénice, Simara, Freijinhade F Guerra, Miru de Aldoni de Segurini, Maria e Ella Abel Santos, Eramilda Martin SOBRINHA, LUCIA, Maria Magali de Faria, Vassareti Zauza, Everson Samuel Chaves, (PIM), (PIM), (PIM)

## ANEXO D – CRONOGRAMA DOS GRUPOS E OFICINAS DO CRAS VOLANTE

CRONOGRAMA DOS GRUPOS E OFICINAS DO CRAS VOLANTE VÓ ÂNGELA – Jardim dos Eucaliptos					
	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
<b>Manhã</b>		<b>PAIF RENASCER</b> 09h - 10h30 Técnica: Francisca/Nuraciara Monitora: Giane <hr/> Estagiária: Natali	<b>PAIF MULHERES UNIDAS</b> 08:30 - 10h <hr/> Técnica: Francisca Estagiária: Natali	<b>CROCHÊ</b> 09h - 10h30 <hr/> Técnica: Nuraciara Monitora: Giane	<b>PINTURA EM TECIDO</b> 9h - 10h30 Técnica: Nuraciara Monitora: Giane
<b>Tarde</b>	<b>PAIF RENASCER</b> 13h30min- 15h Técnica: Francisca Monitora: Giane Estagiária: Natali <hr/> <b>RODA DE PROSA</b> 15h - 16h30 Local: Associação de Moradores do Bairro Carlos Humberto Técnica: Nuraciara Monitora: Giane <hr/> <b>DANÇA</b> 15h - 16 h(quinzenal) Local: Associação de Moradores do Bairro Jardim dos Eucaliptos Técnica: Nuraciara Monitor: Marcos	<b>PAIF LUZ E FORÇA</b> 13h30 - 15h Local: Ginásio de Esportes do Bairro Belizário Técnica: Francisca Monitora: Giane <hr/> <b>MUSICA ADOLESCENTES (1)</b> 13:30 h - 15 h Local: E.E. João Eduardo Witt Schmitz Técnica: Nuraciara Monitor: Thiago <hr/> <b>MUSICA ADOLESCENTES (2)</b> 15:30 h - 17 h Local: E.E. João Eduardo Witt Schmitz Técnica: Nuraciara Monitor: Thiago	<b>PAIF MULHERES UNIDAS</b> 15h30 - 16h30 Técnica: Francisca Monitora: Giane <hr/> <b>MARIA ALEGRIA</b> 13h30 - 15h Local: Associação de Moradores do Bairro João Goulart Técnica: Nuraciara Monitora: Giane <hr/> <b>BOLA PRO FUTURO</b> 15h-16h30 Técnica: Nandra Estagiária: Juliane Monitor: Luciano	<b>CONVÍVIO DA AMIZADE</b> 13h30 às 15h Local: Associação de Moradores do Bairro João Evangelista Técnica: Nandra Monitora: Giane Estagiária: Natali <hr/> <b>MUSICA IDOSOS</b> 13h30 - 14h30 Técnica: Nuraciara Monitor: Thiago <hr/> <b>BEM VIVER</b> 15h30 - 16h30 Local: Associação de Moradores do Bairro Itu Técnica: Nuraciara Monitora: Giane	

## ANEXO E – SINE VAI AO CRAS – MATÉRIA NO SITE DA AGÊNCIA FGTAS/SINE-RS



VOCE ESTÁ AQUI: [Início](#) > [Comunicação](#) > [Notícias](#) > Agência FGTAS/Sine de Santiago

### AGÊNCIA FGTAS/SINE DE SANTIAGO PROMOVERÁ PALESTRAS NOS CRAS

Publicação: 17/09/2010 às 17h03min



Qualificação profissional

#### Qualificação profissional

O coordenador da Agência FGTAS/Sine de Santiago, Bruno Bertoldo de Melo, ministrará palestras nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) de Santiago.

Os encontros integram o projeto Sine vai ao CRAS e abordarão temas diversos sobre o mundo do trabalho como a importância da qualificação profissional, dicas de elaboração de currículo e de comportamento em entrevista de emprego. Confira, a seguir, a agenda:

25/09 - 15h - no CRAS Vó Ângela - Bairro Ana Bonato

03/10 - 15h - no CRAS Delci Viero Ruivo - Bairro Missões

09/10 - 15h - no CRAS Volante - Bairro Jardim dos Eucaliptos

Localizada na Rua José Piva, 1738, a Agência FGTAS/Sine oferece os serviços de intermediação de mão de obra, encaminhamento de seguro-desemprego e de Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), além de ações do Programa Gaúcho do Artesanato (PGA).

## ANEXO F – RESTAURANTE POPULAR EM SANTIAGO-RS



Foto: Márcio Brasil (Prefeitura de Santiago)

A prefeitura de Santiago vai inaugurar em 24 de setembro um **Restaurante Popular**, que vai servir refeições a R\$ 1,99. O projeto, feito pelo vereador Marcelo Gorski (PP), será implantado no Salão do Desenvolvimento Social.

### 12 pessoas ficam feridas em acidente com ônibus de estudantes

A ideia é que sejam servidos, em média, 100 refeições diárias. Conforme a secretária de Desenvolvimento Social Denise Cardoso, o público-alvo serão as pessoas com renda baixa reconhecidas pelo Serviço Social. O restaurante vai funcionar de segunda a sexta, das 11h30min às 13h30min, podendo funcionar em outros dias, em situações especiais.

O valor de R\$ 1,99 pela refeição se tornará possível pelo aproveitamento de mão-de-obra da prefeitura, uso de espaço público (sem precisar pagar aluguel) e muitas doações. A secretária Denise Cardoso considera que as parcerias com empresas e voluntários são responsáveis pelo sucesso de muitos projetos.

- Já fechamos parceria com o Grupo Guasso, Bazzana, Grupo Batista e Mercado Central que vão nos doar alimentos - destaca.

### Seis são presos em operação contra crimes rurais em Cruz Alta

Outros parceiros, como as Lojas Tusi e a Fasp Art também estão contribuindo com doações. A Secretaria contará com a horta comunitária do Cras Vó Ângela e também o Horto Florestal para fornecimento de verduras e terá apoio da Corps, que fornecerá uma cozinheira.

### RESTAURANTE POPULAR

## ANEXO G – JOGO GRÊMIO X CRUZEIRO NA ARENA DO GRÊMIO



**ANEXO H – JOGO INTERNACIONAL X ATLÉTICO MG NO BEIRA-RIO**



**ANEXO I – PASSEIO NO BALNEÁRIO DE ERNESTO ALVES**



## ANEXO J – CRIAÇÃO DE PROGRAMA DE ALFABETIZAÇÃO INFORMAL PARA ADULTOS E IDOSOS



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE SANTIAGO  
Gabinete do Vereador Marcelo Görski de Matos - Pirú

EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE,

O vereador **MARCELO GÖRSKI DE MATOS**, integrante da Bancada do Progressistas, no uso das suas atribuições Legais e Regimentais, vêm à presença de Vossa Excelência, apresentar o presente:

### PROPOSIÇÃO INDICAÇÃO (Art. 162 do Regimento Interno)

requerendo que seja enviada correspondência ao Excelentíssimo Prefeito Municipal, Senhor Tiago Görski Lacerda, solicitando ao órgão competente do Poder Executivo Municipal, **que seja criado e ofertado um PROGRAMA DE ALFABETIZAÇÃO PARA ADULTOS E IDOSOS.**

#### Justificativa:

O projeto visa alfabetizar adultos e idosos que não tiveram a oportunidade de se escolarizar no período de infância. Mais que independência, aprender a ler e escrever é um sonho para muitos que não tiveram essa oportunidade por circunstâncias alheias à sua vontade.

Dessa forma, pessoas com idade a partir dos 30 anos que não frequentaram a escola têm a oportunidade de iniciar os primeiros contatos com a leitura e a escrita nesse projeto de alfabetização não formal.

Corroborando o que foi exposto acima, trago dados de uma recente pesquisa do vereador signatário, em que foi aplicado um questionário nos CRAS do Município, percebeu-se que no universo de 510 usuários participantes, 4% dos respondentes são analfabetos.

Diante disso, nota-se que é de suma importância que Santiago, conhecida como Terra dos Poetas e Cidade Educadora, tenha um programa de alfabetização para adultos e idosos, visando diminuir as taxas de analfabetismo no Município.