



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA

TAIZA SANTIAGO DA SILVA

GESTÃO DOS SERVIÇOS SÓCIO-ASSISTENCIAIS DO CRAS DO MUNICÍPIO DE
SÃO BENTO-PB

JOÃO PESSOA-PB

2017

TAIZA SANTIAGO DA SILVA

**GESTÃO DOS SERVIÇOS SÓCIO-ASSISTENCIAIS DO CRAS DO MUNICIPIO DE
SÃO BENTO-PB**

Artigo apresentado ao Departamento de Gestão Pública da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Dr. VANDERSON
GONÇALVES CARNEIRO.

João Pessoa-PB

2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S586g Silva, Taíza Santiago da.

Gestão dos serviços sócio-assistenciais do CRAS do município de São Bento - PB / Taíza Santiago da Silva. – João Pessoa, 2017.
32f.: il.

Orientador(a): Prof^o Dr. Vanderson Gonçalves Carneiro.
Trabalho de Conclusão de Curso (Gestão Pública) – UFPB/CCSA.

1. Serviços sócio-assistenciais. 2. CRAS. 3. Conselho de assistência social. 4. Avaliação. 5. Monitoramento. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:35(043.2)



ATA DE DEFESA DE TCC

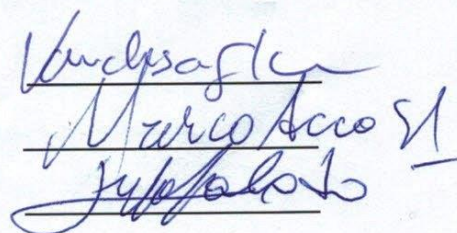
Ao vigésimo terceiro dia do mês de maio de 2017, às 14 horas, na sala de reunião do CCSA, a discente **Taiza Santiago da Silva**, regularmente matriculada no Curso de Tecnologia Em Gestão Pública/ DGP/CCSA/UFPB, defendeu o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado, "**Gestão dos serviços sócio-assistenciais do CRAS do município de São Bento - PB**" fazendo-se presente na banca examinadora os professores Marco Antonio de Castilhos Acco, Ninive Machado e Vanderson Gonçalves Carneiro (Orientador), sob presidência deste último. A discente obteve nota 9,5 (Novo e muito), obtendo aprovação na disciplina TCC.

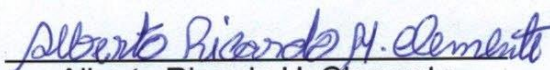
João Pessoa, 23 / 05 / 17

Prof. Orientador: Vanderson Gonçalves Carneiro

1º Examinador: Marco Antonio de C. Acco

2º Examinador: Nínive Machado





Alberto Ricardo H. Clemente

Secretário da Coordenação do Curso de Tec. em Gestão Pública

Alberto Ricardo H. Clemente

Assistente em Administração

SIAPE: 1660141

GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS SÓCIO-ASSISTENCIAIS DO MUNICÍPIO DE SÃO BENTO-PB

TAIZA SANTIAGO DA SILVA

VANDERSON CARNEIRO

Resumo: A gestão de serviços públicos torna-se cada vez mais necessária, principalmente para garantir o acesso da população a serviços de qualidade. A diversidade de serviços públicos tanto em relação a sua normatização quanto nos equipamentos criados para a sua gestão coloca para o gestor público a importância de realizar estudos que contribuam para seu entendimento e execução. O objetivo deste trabalho foi realizar um estudo descritivo acerca da gestão dos serviços públicos sócio-assistenciais prestados pelo Centro de Referência da Assistência Social do município de São Bento- Paraíba, e propôs verificar dados de avaliação destes serviços sócio-assistenciais, bem como a atuação do Conselho municipal de assistência social no acompanhamento destes serviços. Para isto, utilizou-se de indicadores disponíveis, como o Índice de Desenvolvimento do Centro de Referência da Assistência Social, Índice de Gestão Descentralizada do Sistema Único de Assistência Social e o Índice de Desenvolvimento do Conselho de Assistência Social, além da realização de entrevistas com gestores municipais e representantes do Conselho municipal de assistência social. Os resultados apontaram que o Centro de Referência deste município possui um índice de desenvolvimento suficiente, como também demonstra eficiência na execução dos seus serviços, porém o conselho de assistência social, não influencia na finalidade destes resultados, pois além de não ser ‘tão’ atuante, não exerce suas funções de controle social no centro de referência.

Palavras-chave: Serviços Sócio-assistenciais; CRAS; Conselho de Assistência Social; Avaliação e Monitoramento.

1 INTRODUÇÃO

O Estado é o agente regulamentador de toda a vida e saúde social, política e econômica do país, e deve garantir serviços públicos e proteção à população. Por sua vez, a Assistência Social é um direito do cidadão e dever do Estado, instituída pela Constituição

Federal de 1988, e nela esta inserida a prestação dos serviços sócio-assistenciais, que garantem os direitos sociais do cidadão.

A gestão destes serviços públicos sócio-assistenciais é dimensionada através da LOAS criada em 1993, da PNAS aprovada em 2004 e da Norma Operacional Básica – NOB (2012 A) do SUAS, estas estabelecem que os níveis de gestão serão definidos com base no índice de desenvolvimento do SUAS- IDSUAS, além de disciplinar a “descentralização político-administrativa, o financiamento e a relação entre as três esferas de governo, como também normatiza a gestão pública da Política de Assistência Social no território brasileiro, a ser exercida de modo sistêmico pelos entes federativos.” NOB/SUAS (BRASIL, 2012 A).

O artigo teve como objetivo fazer um estudo descritivo acerca da gestão dos serviços públicos sócio-assistenciais prestados pelo CRAS do município de São Bento-PB no período de três anos (2014-2016), e a atuação do controle social existente nesta área.

A qualidade dos serviços públicos, assim como a forma (gestão) que são prestados, é um assunto importante e bastante comentado no meio social, pois a população expressa o anseio por um serviço de qualidade, e esta manifestação se dá através das ações de controle social praticadas. Acerca disto, com o intuito de avaliar e qualificar os serviços prestados por estas entidades (Centro de referência da assistência social e Conselho municipal de assistência social), este trabalho propicia uma investigação sobre a eficiência ou ineficiência na gestão e execução destes serviços, ou seja, se o controle social ou a ausência dele influencia na qualidade e gestão dos serviços.

Sempre que nos referimos ao serviço público e a prestação do mesmo, deparemos com diversas questões sobre sua qualidade e eficiência, em toda via, sabemos que estes foram criados para atender as necessidades coletivas da população, e que sua prestação compete ao poder público. Apesar disto, o cenário instaurado e apresentado nos dias atuais mediante tal assunto não é muito atrativo, seja qual for a área (Saúde, Educação, Segurança), sempre há diversos problemas e também diversos estudos para tentar resolvê-los. Por sua vez, o serviço público requer ainda muita atenção do poder público, seja através do controle, investimentos e aprimoramento, sempre com a finalidade de proporcionar os melhores resultados.

Portanto através desta avaliação, o município contará ainda mais com estas informações para a prestação do seu controle social, pois além de visualizar como ‘anda’ a gestão no seu município deste equipamento público (CRAS), será possível também apontar possíveis soluções para os problemas encontrados, resultando assim, na qualidade dos serviços e na satisfação de todos.

Por fim, o artigo se divide em três grandes eixos importantes, no qual o primeiro apresenta todo o contexto estrutural sobre o SUAS, os serviços sócio-assistenciais, os equipamentos públicos existentes, o CRAS e o Conselho Municipal de Assistência Social. No segundo eixo trabalhamos os indicadores de avaliação e monitoramento e no último apresentamos o CRAS e o CMAS de São Bento-PB, além de dados trabalhados dos indicadores e avaliação final destas entidades públicas.

2 NORMATIZAÇÃO E ESTRUTURA DO SUAS

O SUAS foi implantado em 2005, este sistema integra uma política pactuada nacionalmente, na qual estabelece uma organização participativa e descentralizada da assistência social, com ações voltadas para o fortalecimento da família. Este sistema articula e promove ações em diferentes níveis de complexidade: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial. Além disso, executa a regulação da hierarquia, dos vínculos e das responsabilidades do sistema, de serviços, benefícios e ações de assistência social, ou seja, articulando a rede de serviços sócios assistenciais.

O SUAS é uma ferramenta de gestão da Política Nacional de Assistência Social, e têm como foco prioritário a atenção à família extensa e o território como base de organização. Este sistema engloba os serviços, programas, projetos e benefícios no âmbito da assistência social pelo poder público.

Além de tudo, os níveis de gestão são dimensionados pela escala de aprimoramento, que correspondem a níveis iniciais e mais avançados. É sumamente importante conhecer uma estrutura completa sobre um sistema tão abrangente, para isto, transcrevemos os principais itens desta estrutura de acordo com a NOB/SUAS (2012 B):

Os Instrumentos de Gestão do SUAS são: o plano de assistência social, orçamento, gestão da Informação, monitoramento e avaliação, e relatório de Gestão.

Os Princípios são: Centralidade na família e na comunidade, na perspectiva da emancipação dos sujeitos sociais, proteção proativa, integração à seguridade social, integração às políticas sociais e econômicas.

Os Eixos Estruturantes são: precedência da gestão pública da política, alcance de direitos pelos usuários, matricialidade sócio familiar, Territorialização, descentralização político-administrativa, financiamento partilhado entre os entes federados, fortalecimento relação Estado-Sociedade Civil, valorização do controle social e da participação

popular/cidadão usuário, qualificação de Recursos Humanos, informação, monitoramento, avaliação e sistematização de resultados.

Como o Suas é financiado?

- Fundo a Fundo;
- Pisos de Atenção: correspondem aos tipos de proteção praticada;
- A rede sócio-assistencial é financiada de acordo com a demanda local e com a capacidade de gestão e de arrecadação dos municípios;
- Cofinanciamento - participação financeira dos municípios na realização dos serviços, programas, projetos e benefícios da Assistência Social.

Todas estas informações relatadas acima, nos fazem perceber o quão importante é este sistema, como sua estrutura é organizada e direcionada para que a assistência social como área abrangente que é, seja bem gerida e que suas ações sejam eficazes.

2.1 Serviços sócio-assistenciais:

De acordo com a SNAS (2016, b), os serviços sócio-assistenciais compreendem a um conjunto de atividades, que se desdobram em atos profissionais, agregando competências técnicas, políticas e especialidades, agindo sobre as condições de vida de um sujeito, de maneira que responda as suas necessidades. Estes serviços tem caráter de ação continuada.

De acordo com o MDS (2016, b), os serviços sócio-assistenciais asseguram que o cidadão não fique desamparado quando ocorram situações inesperadas, nas quais a sua capacidade de acessar direitos sociais fiquem prejudicados. Esses serviços são prestados por unidades de atendimento, que possuem amplo domínio sobre a área, e estimula abranger o apoio a toda a sociedade.

Estes serviços estão definidos no artigo 23 da LOAS, onde os objetivos, princípios e diretrizes estão estabelecidos. A Política Nacional de Assistência Social prevê seu ordenamento em rede, de acordo com os níveis de proteção social: básica e especial, de média e alta complexidade.

Proteção básica

- Organização e participação popular;
- Serviços e processos de fortalecimento da convivência familiar, comunitária e social;
- Serviços de referência para acolhida, escuta, informação, apoio sócio-familiar;
- Orientação para os serviços de outras políticas;
- Oportunidades no mundo do trabalho e renda;

- Serviços de socialização básica à crianças, adolescentes, idosos, mulheres, famílias e outros segmentos.

Proteção especial

- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias Indivíduos (PAEFI);
- Serviço Especializado em Abordagem Social;
- Serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC);
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias;
- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua;
- Rede de serviços de albergues, abrigos, moradias provisórias para adultos e idosos;
- Rede de serviços de acolhida para crianças e adolescentes com repúblicas, casas de acolhida, abrigos;
- Serviços especiais de referência para pessoas com deficiência, abandono, vítimas de negligência, abusos e formas de violência;
- Ações de apoio a situações de riscos circunstanciais, em decorrência de calamidades públicas e emergências;
- Serviços assistenciais para pessoas entre 18 e 59 anos.

Conforme as visitas efetuadas no campo, podemos constatar que os serviços sócio-assistenciais contribuem no apoio a família e a comunidade na superação de dificuldades de convivência, facilita o acesso a programas, serviços e benefícios da assistência social, tais como saúde, educação, trabalho e justiça, além de apoiar as comunidades na criação de estratégias para o enfrentamento conjunto de problemas sociais e oferecer atendimento por profissionais, como psicólogos e assistentes sociais. É nítido através da literatura explorada no portal do MDS, no Portal da SNAS e na PNAS que este leque de serviços sócio-assistenciais além de contribuir na melhoria da qualidade de vida da população com vulnerabilidades sociais, serve também como um apoio (amparo) para essas pessoas que se encontram desprotegidas diante do cenário das desigualdades sociais, e é justamente onde esses serviços intensificam suas ações, no combate as injustiças sociais.

OBSERVAÇÃO: Utilizamos neste trabalho o Portal do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome – MDS 2015 e 2016, porém atualmente este passou por transição de nomenclatura que corresponde à Ministério de Desenvolvimento Social e Agrário- MDSA 2017.

2.2 Equipamentos do SUAS:

De acordo com o MDS (2017 E), as unidades da Assistência Social são:

- CRAS – Centro de Referência de Assistência Social, no qual é a porta de entrada da assistência social, onde o principal serviço ofertado é o PAIF.
- CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social, este executa serviços de média e alta complexidade, atendendo pessoas e famílias que tiveram seus direitos violados.
- Centro POP – Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua possui o atendimento especializado à população em situação de rua, é um centro que promove a socialização das pessoas que não possuem moradia própria, além de colaborar para a melhoria de vida destas pessoas;
- Centro-Dia de Referência para Pessoa com Deficiência e suas Famílias; é uma unidade pública especializada que atende jovens e adultos com deficiência que não têm autonomia e dependem de outras pessoas. Neste centro estas pessoas recebem todos os cuidados e suas famílias também são assistidas.
- Unidades de Acolhimento – Casa Lar, Albergue, Abrigo Institucional, República, Residência Inclusiva, Casa de Passagem, estas fornecem serviços especializados que oferecem acolhimento e proteção a indivíduos e famílias afastados temporariamente do seu núcleo familiar.

2.3 CRAS:

O CRAS é mais uma estrutura de atendimento da assistência social no Brasil, pertencentes aos estados e aos municípios, normatizadas e cofinanciadas pelo governo federal.

Um dos equipamentos mais importantes da assistência social é o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) que é a porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), ou seja, é uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção da assistência social. Segundo o portal do (MDS - CRAS, 2016 A) é um local público, localizado em áreas de maior vulnerabilidade social, responsável pela organização e oferta de alguns serviços de Assistência Social, objetivando fortalecer a convivência com a família e com a comunidade.

De acordo com Francilene Costa e Naura Aguiar (2010), o CRAS existe em função da criação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), um instrumento que foi criado a

partir da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) em 2004. A PNAS foi responsável por implementar o Serviço Único de Assistência Social (SUAS, 2005) que é composto de uma rede de serviços de políticas públicas, dentre estes serviços se encontra o CRAS. Todos esses órgãos CRAS, SUAS, são regulados pelo Ministério do Desenvolvimento e Combate a Fome.

O Centro de Referência de Assistência Social CRAS é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios. MDS (BRASIL 2009, d).

Conforme o MDS (2009, d), nos CRAS são oferecidos os serviços sócio-assistenciais, tais como: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif); Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV); e Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas, que dentre estes são realizadas inúmeras ações e atividades de apoio às famílias. No CRAS, os cidadãos também são informados sobre os benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.

Conforme o Ministério do Desenvolvimento Social – CRAS (Brasil 2016, B) “a partir do adequado conhecimento do território, o CRAS promove a organização e articulação das unidades da rede sócio-assistencial e de outras políticas. Assim, possibilita o acesso da população aos serviços, benefícios e projetos de assistência social, se tornando uma referência para a população local e para os serviços setoriais. Conhecendo o território, a equipe do CRAS pode apoiar ações comunitárias, por meio de palestras, campanhas e eventos, atuando junto à comunidade na construção de soluções para o enfrentamento de problemas comuns, como falta de acessibilidade, violência no bairro, trabalho infantil, falta de transporte, baixa qualidade na oferta de serviços, ausência de espaços de lazer, cultural, entre outros.” (BRASIL, 2016 B)

O público atendido no CRAS são famílias e indivíduos em situação de desamparo, pessoas com deficiência, idosos, crianças retiradas do trabalho infantil, pessoas inseridas no Cadastro Único, beneficiários do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre outros. Segundo Silva et al. (2015, p.10)

Os CRAS possuem os níveis de gestão inicial, básica e plena, que vão de uma gestão com atendimento apenas de requisitos mínimos a uma gestão total da assistência social. Estas estruturas sócio-assistenciais administradas por estados e municípios contam com cofinanciamento do governo federal.

O que você encontra no CRAS?

- Atendimento social /acompanhamento familiar
- Ações socioeducativas e de convivência
- Ações de capacitação profissional
- Ações de apoio à inserção produtiva
- Ações intersetoriais em parceria com a rede local

Um fator importante é a capacidade de atendimento do CRAS, que varia de acordo com o porte do município e com o número de famílias em situação de vulnerabilidade social, conforme estabelecido na NOB-SUAS (2012 C). Estima-se a seguinte capacidade de atendimento, por área de abrangência do CRAS:

- (1) CRAS em território referenciado por até 2.500 famílias - capacidade de atendimento: até 500 famílias/ano;
- (2) CRAS em território referenciado por até 3.500 famílias - capacidade de atendimento: até 750 famílias/ano;
- (3) CRAS em território referenciado por até 5.000 famílias - capacidade de atendimento: até 1.000 famílias/ano.

Porte do município	Nº. Habitantes	Nº. mínimo de CRAS	Famílias referenciadas	Capacidade de Atendimento Anual
Pequeno Porte I	Até 20 mil habitantes	1 CRAS	2.500	500 famílias
Pequeno Porte II	De 20 a 50 mil habitantes	1 CRAS	3.500	750 famílias
Médio Porte	De 50 a 100 mil habitantes	2 CRAS	5.000	1.000 famílias
Grande Porte	De 100 a 900 mil habitantes	4 CRAS	5.000	1.000 famílias
Metrópole	Mais de 900 mil habitantes	8 CRAS	5.000	1.000 famílias

FONTE: DATACRAS – 2017.

2.4 Conselho de Assistência Social:

Para que a gestão tenha caráter democrático, atendendo as reais necessidades da população e atue nas áreas mais necessitadas, é imprescindível a participação cidadã para o controle e eficiência da gestão. Essa participação é fundamental para que o Estado melhore a

qualidade, a relevância e a efetividade dos seus serviços. Segundo o Portal da Transparência (2016):

O controle social e a participação estão diretamente relacionados. Por meio da participação popular na gestão pública, os cidadãos podem interferir na tomada da decisão administrativa, orientando para que se adotem medidas que realmente atendam ao interesse público e, ao mesmo tempo, possa exercer controle sobre a ação do Estado, exigindo que o gestor público preste contas de sua atuação mediante suas ações (BRASIL, 2016).

Controle Social é a participação das pessoas e das comunidades no processo de gestão das instituições públicas ou privadas, das quais são usuários, e o conselho é uma ferramenta importantíssima de controle social.

O Conselho Municipal de Assistência Social - CMAS é o órgão que reúne representantes do governo e da sociedade civil para discutir, estabelecer normas e fiscalizar a prestação de serviços sociais públicos e privados no Município. A criação dos conselhos municipais de assistência social está definida na Lei Orgânica da Assistência Social - Lei 8.742/1993.

Conforme a (FAS, 2017), as principais competências do Conselho de Assistência Social são: aprovar a Política de Assistência Social; normatizar as ações e regular a prestação de serviços de natureza pública e privada no campo da assistência social; zelar pela efetivação do sistema descentralizado e participativo de assistência social; convocar reuniões e conferências; apreciar e aprovar a proposta orçamentária da Assistência Social, a ser encaminhada através da Fundação de Ação Social; elaborar e aprovar seu regimento interno, no prazo de 15 (quinze) dias após sua instalação.

Além disto, os conselhos controlam os recursos financeiros da Assistência Social; acompanha as verbas que chegam pelo Suas; acompanha os investimentos dos municípios e as metas da Assistência Social; controla e fiscaliza a execução das ações. Dois grupos de conselheiros compõem o CMAS: os representantes do poder público, indicados pelo Governo Municipal, e os representantes da sociedade civil, e o período de gestão é de dois anos.

3 INDICADORES DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS SÓCIO-ASSISTENCIAIS

Foi a partir da década de 1990, que o Brasil incorporou as funções de avaliação e monitoramento das políticas sociais, identificando a necessidade de modernização da administração pública em uma perspectiva gerencial. Estas duas funções são sumamente importantes para verificar se os serviços que estão sendo prestados possuem eficiência. Além de contribuir para uma melhor gestão, dimensiona para futuras mudanças e soluções. Com isto, a assistência social possui varias ferramentas que ajudam a avaliar e monitorar toda sua rede de serviços e equipamentos. Algumas das ferramentas mais utilizadas se nomeiam como: CENSO CRAS - ID CRAS, ID CREAS, ID CONSELHO, PORTAL DATACRAS, IGDSUAS, PORTAL CENSO – CENSO SUAS e SAGI.

O Censo CRAS fornece informações para o processo de monitoramento anual dos CRAS, coordenado pela Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) e pela Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, esta iniciativa surgiu em 2007 e tem por finalidade conhecer o índice de desenvolvimento de cada CRAS no Brasil. Disponibiliza ainda, informações sobre as ações e serviços desenvolvidos, características do público, atendimentos e acompanhamentos realizados, vulnerabilidades presentes no território, dentre outros. Isso contribui para analisar a situação dos CRAS a cada ano, além de identificar as metas a serem alcançadas para que todos os CRAS alcancem a gradação SUFICIENTE e verificação do cumprimento das metas de desenvolvimento dos CRAS. É, portanto, um instrumento estratégico para o SUAS.

3.1 ID CRAS:

Como consta no portal SAGI (2016, b), O IDCRAS é um “indicador sintético” que demonstra o grau de desenvolvimento dos CRAS, suas informações são coletadas através do Censo SUAS, com referencia a quatro dimensões: atividades realizadas, horário de funcionamento, estrutura física e recursos humanos disponíveis no equipamento público. O IDCRAS classifica os equipamentos em 10 estágios de desenvolvimento, “elaborados em função da combinação dos graus de desenvolvimento” (insuficiente, regular, suficiente e superior) das quatro dimensões mencionadas.

- Estágios de 1 a 4 - um CRAS até o estágio 4 de desenvolvimento apresenta pelo menos uma dimensão Insuficiente;
- Estágios de 5 a 8 - um CRAS entre os estágios 5 e 8 é, no mínimo, Regular em todas as dimensões;

- Estágios 9 e 10 - um CRAS nos estágios 9 ou 10 é, respectivamente, Suficiente ou Superior, em todas as dimensões;

O IDCRAS foi criado em 2008 pela Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), em parceria com a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). O IDCRAS foi criado com o objetivo de aprimorar o processo de monitoramento dos CRAS, iniciado em 2007, por meio do atualmente chamado de Censo SUAS.

3.2 ID CONSELHO:

O IDCONSELHO informa quantos conselhos existem no Brasil, nas regiões, nos estados e no município, além de uma classificação do seu desenvolvimento a cada ano. Este indicador está integrado ao censo SUAS, e complementa suas informações através de outros indicadores como o IDCRAS, ou seja, estes indicadores interagem entre si. No ID conselho, consta quantos conselhos possuem o município, o nível que ele atingiu ano a ano, em uma escala de 0 a 10, este indicador é bem parecido com o IDCRAS.

3.3 DATACRAS:

No Sistema de gestão DATACRAS encontra-se relevantes informações para a pesquisa visto que é uma importante ferramenta de apoio às diversas atividades desenvolvidas nos Centros de Referências de Assistência Social – CRAS. Conforme o DATACRAS (2016, a) este tem “o objetivo de organizar e sistematizar as informações produzidas através da execução das ações e atividades de modo a gerar relatórios gerenciais que subsidiarão a alimentação da Rede Suas do MDS”. Desta forma, o sistema atua como um avaliador dos CRAS, e fornecedor de informações sucintas (neste estão incluídos além de relatórios, indicadores de desenvolvimento), além de ser uma ferramenta de grande utilidade dos CRAS.

Ainda conforme o Sistema DATACRAS (2016, a), através deste é possível Cadastrar famílias, gerar o diagnóstico socioeconômico das famílias de sua área de abrangência, elaborar o plano de ação anual, emitir automaticamente o cronograma semanal de atividades, emitir o controle de frequência de atividades, realizar o monitoramento e avaliação das atividades planejadas e executadas, emitir o relatório mensal de gestão operacional, (é neste relatório que estão as informações para serem enviadas ao MDS), emitir o relatório anual de gestão operacional, fazer a gestão dos grupos de convivência. E ainda várias outras ferramentas úteis para uma gestão eficiente.

Para um bom monitoramento e avaliação é importante que a equipe se aproprie dos resultados e informações sistematizados, fazendo disto objeto de trabalho, de discussão e de aprimoramento da gestão, planejamento a melhoria dos serviços prestados. A vigilância social é o desenvolvimento da capacidade e de meios de gestão assumidos pelo órgão público gestor da Assistência Social para conhecer a presença das formas de vulnerabilidade social da população e do território pelo qual é responsável (NOB-SUAS).

3.4 IGDSUAS:

Segundo a ACCON (2017) O Índice de Gestão Descentralizada do Sistema Único de Assistência Social – IGDSUAS “é o instrumento de aferição da qualidade da gestão descentralizada dos serviços, programas, projetos e benefícios sócio-assistenciais, bem como da articulação Inter setorial, no âmbito dos municípios, DF e estados.” A medida que os resultados alcançados forem satisfatórios, a União apoiará financeiramente o aprimoramento da gestão como forma de incentivo.

Este índice apresenta variação de 0 (zero) a 1 (um) e mostrando a qualidade da gestão do SUAS. Quanto mais próximo de 1 estiver o índice, maior é o valor do apoio financeiro repassado aos entes como forma de incentivo ao aprimoramento da gestão, considerando o teto orçamentário e financeiro. Quando os entes que apresentarem bom desempenho, de acordo com os critérios das normativas do SUAS, recebem os recursos para investir em atividades voltadas ao aprimoramento da gestão do SUAS.

O IGDSUAS é repassado aos Municípios, Distrito Federal e Estados que aderiram e habilitaram-se ao SUAS, na forma definida pela Norma Operacional Básica do SUAS - NOBSUAS 2005, onde os municípios devem estar habilitados nos níveis de gestão: inicial, básica ou plena.

3.5 IDCREAS:

Não muito diferente do IDCRAS, o Índice de Desenvolvimento do CREAS leva em consideração três dimensões: Estrutura Física, Recursos Humanos e Serviços. Para cada uma dessas dimensões são criados cinco níveis, onde o nível 1 representa a situação mais precária e o nível 5 a situação que mais se aproxima dos padrões de qualidade desejáveis.

Tanto o IDCRAS como o IDCREAS, buscam a melhor “qualidade dos serviços” prestados à população, estes indicadores se compõe de informações que retratam a estrutura física das unidades, as características qualitativas e quantitativas das equipes e, o escopo das

ações e serviços ofertados à população e os respectivos procedimentos necessários para uma oferta adequada.

3.6 PORTAL CENSO/ CENSO SUAS e SAGI:

O Censo Suas é feito anualmente pelo MDS, esta ferramenta levanta dados sobre a estrutura completa de assistência social do país. Conforme o MDS (2015) “ele é um instrumento de coleta de dados eletrônico, preenchido pelas secretarias e conselhos de assistência social dos estados e municípios.” Possui um papel fundamental para a qualidade dos serviços sócio-assistenciais, a gestão e o controle da política de assistência social. Já a SAGI, secretaria de gestão da informação do MDS, reúne os dados e indicadores mais interessantes para a assistência social e os disponibiliza em seu site por meio de ferramentas virtuais; duas ferramentas de monitoramento e avaliação bem abastecidas de dados e de suma importância para a vigilância sócio-assistencial.

Segundo o MDS (Brasil, 2015), “os indicadores sociais são medidas usadas para transformar conceitos abstratos, em algo que possa ser analisado e quantificado, ou seja, transformam aspectos da realidade em números, taxas e razões, seja essa uma realidade dada ou construída, tornando possível sua observação e avaliação.”

Além de contarmos com todas estas ferramentas que contribuem para o monitoramento e avaliação dos serviços e ações da assistência social, contamos também com outras ferramentas de coleta e integração de dados, tais como os diversos sistemas que o MDS criou e os relatórios disponíveis nestes. Cabe, portanto, citar os principais;

- 1- Registro Mensal de Atendimentos em CRAS e CREAS;
- 2- Relatórios de Informações Sociais – RI;
- 3- RMM - Registro Mensal de Mobilizações do Programa ACESSUAS/Trabalho;
- 4- SISC - Sistema de Informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;
- 5- SUAS Visor - Relatórios e Informações para Gestão;
- 6- Data Social – dados e indicadores sociais e de programas do MDS
- 7- MI SOCIAL – matriz de informação social;
- 8- Painel de Acompanhamento da Conjuntura e Programas Sociais;
- 9- PM - Painel de Monitoramento MDS;
- 10- Portal de Programas de Desenvolvimento Social.

Porém para uma maior apreciação de seus conteúdos e significados faz-se necessário acessar a plataforma da SAGI- Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, (2017 C).

4. NOTA METODOLOGICA

A pesquisa buscou fazer um estudo descritivo acerca da gestão dos serviços públicos sócio-assistenciais prestados pelo CRAS do município de São Bento-PB, e propôs verificar dados de avaliação destes serviços sócio-assistenciais, bem como a atuação do conselho municipal de assistência social no acompanhamento destes serviços. Para isto, utilizou-se de indicadores disponíveis, como o IDCRAS, IGDSUAS e IDCONSELHO, além de relatórios de atividades anuais e mensais, porém estes portais não obtinham os indicadores dos três anos avaliados, então, neste caso, os indicadores que faltaram foi feito o calculo, no qual é trabalhado os dados dos questionários anuais tanto do CRAS como do Conselho e mensurado através das tabelas de avaliação dos níveis de gestão do CRAS e CONSELHO, todos estes disponíveis no PORTAL CENSO.

Além da utilização destes indicadores foi realizada pesquisa de campo, no período de quatro meses (Janeiro a Abril de 2017) com a utilização de observação não participante e entrevistas semiestruturadas com 3 gestores e 2 assistentes sociais do CRAS e 2 representantes do CMAS no mesmo período, sendo assim, possível observar e avaliar todas as atividades da atual gestão.

A abordagem metodológica utilizada foi a pesquisa documental, na qual serviu de instrumento de investigação para identificar as ações do conselho de assistência social do município de São Bento-PB (regulamento interno, fichas cadastrais, atribuições constitucionais, atas e assistir algumas reuniões durante o período) e a análise das atividades de controle social desenvolvidas. Por sua vez as entrevistas junto com a observação serviram para verificar se os serviços do CRAS estão sendo prestados adequadamente. Foi realizada também uma coleta e análise de dados quantitativos (que verificou quantas famílias são assistidas no CRAS, quantas atividades desenvolvidas), e por fim, algumas ilustrações do CRAS (enquanto local e atividades).

Entende-se neste trabalho como conceito de gestão e serviços eficientes, aqueles cujos os quais sigam os padrões estabelecidos na NOB/2012 e MDS, além de enquadrarmos este conceito de eficiência aos indicadores analisados, ou seja quanto maior for o nível de

desenvolvimento das dimensões e estágios, mais há presença da eficiência da gestão, e prestação destes serviços.

5. RESULTADOS E DISCURSSÃO

5.1 CRAS DE SÃO BENTO-PB

Neste Trabalho abordamos o Centro de Referência da Assistência Social do município de São Bento-PB, portanto, faz-se necessário conhecer este objeto de estudo:

São Bento- PB de acordo com o IBGE (2015), a população era estimada em 33.464 habitantes. É considerada uma cidade polo industrial têxtil, conhecida pela fabricação de redes e mantas, e é chamada de Capital Mundial das Redes por produzir cerca de 12 milhões de redes por ano. São Bento possui o IDH 0,580, e o seu PIB é de US\$ 137 mil, segundo o IBGE (2015), e é conhecida na região como a cidade que tem um índice 0% de desemprego e uma grande movimentação financeira. Porém, começou a se desenvolver através de recentes gestões, que buscou aprimorar os serviços públicos, ouvir as necessidades da população e executar mais políticas públicas, com impacto maior após 2007; deste período até os dias atuais, a cidade teve um grande avanço em todas as áreas. Na área em questão (assistência social), foi criado o CRAS, o CREAS e o SCFV - serviço de convivência e fortalecimento de vínculo, além de quase quatro mil famílias beneficiadas do programa bolsa família, conforme dados do MDS (2016, c).

O CRAS de São Bento-PB possui nome fictício ‘Maria Das Neves da Silva’, e está localizado no bairro Loteamento Portal. O projeto foi apresentado em 2003 pelo gestor Marcio Roberto da Silva e implantado em 2004 com o nome Casa da Família em sede alugada, apenas em 2015 a sede própria foi construída. De início atendiam a 300 famílias, atualmente são 600 famílias mensais; porém o município ainda conta com apenas 1 CRAS de Pequeno Porte II, com toda a equipe formada, que são 1 coordenadora, 3 assistentes sociais, 1 psicóloga, 1 recepcionista, 1 auxiliar de serviços gerais, 1 técnica de referencia do SCFV.

Os serviços ofertados pelo CRAS de São Bento são o PAIF- acompanhamento com as famílias, referencia o SCFV, acompanha famílias cadastradas no BPC, acompanha famílias do cadastro único e acompanha as famílias beneficiárias do programa pró-alimento (leite), além disto, ainda acompanha os recursos deferidos ou não, e atende as demandas judiciais- ex: adoção de crianças.

Já as atividades executadas na sede atualmente são apenas atividades administrativas e de gestão – relatórios e cadastramentos, trabalha com prontuário de famílias e recepciona as pessoas que possuem demandas sociais. Porém até 2014 oferecia capacitação profissional com recurso próprio, um projeto que está voltando ainda neste primeiro semestre de 2017. Anualmente também são executadas conferências e seminários e algumas campanhas que intensificam a participação da população.

O CRAS de São Bento- PB funciona 40 horas semanais, de segunda a sexta de 07h30min as 11h30min e de 13h30min as 17h30min, e sua estrutura física foi construída de acordo com as orientações técnicas do CRAS, contando com 1 recepção, 1 sala de reuniões/auditório, 6 banheiros, 2 copas, 1 sala da diretoria, 1 sala de atendimento familiar, 1 sala do almoxarifado, garagem, área externa ampla com jardim. A seguir a figura 2 mostrará ilustrações do CRAS de São Bento-PB:

Figura 2.



FONTE: CRAS SÃO BENTO-PB 2017.

Este CRAS fornece dados apenas para o CENSO SUAS, através dos seus relatórios mensais e anuais, respondendo aos questionários anuais e também possui avaliação no IDCRAS e IGDSUAS, porém não possui DATACRAS; ainda assim é bem avaliado pelos indicadores.

REGISTRO DE ATENDIMENTO DO CRAS DE SÃO BENTO – PB 2014

	2014	2015	2016
Total de famílias acompanhadas pelo PAIF ao ano	2.359	5.396	6703
Media mensal de atendimentos	459	508	615

O total de famílias acompanhadas pelo PAIF ao ano, como é notório cresce numa proporção considerável, isso se deu por questões sociais como aumento da taxa de desemprego, aumento da taxa de criminalidade, o que ocasionou maiores vulnerabilidade sociais nas famílias, porém a maior divulgação deste equipamento publico em campanhas e vias de acesso publico gerou efeito sobre uma maior demanda do CRAS e seus serviços. De acordo com o que foi declarado pelas assistentes sociais, a demanda do Município ultrapassa os limites, visto que possui três bairros periféricos com alto índice de pobreza, criminalidade e prostituição. Estes dados foram coletados do portal censo em registro de atividades anuais.

O CRAS do município de São Bento-PB forneceu as médias mensais de atendimento, nesta estão incluídas as visitas domiciliares e acompanhamento de programas que as três assistentes sociais conseguem demandar no mês.

Considerando o total de acompanhamento ao ano, este CRAS mantém mesmo esta media mensal de atendimentos. Mas especificamente podemos supor que se o município possui 34.000 habitantes e que cada família deste possui em media 5 pessoas, portanto: $34.000/5 = 6.800$ famílias, neste caso, quase o valor apresentado de atendimentos anuais pelo Portal Censo. Porém como foi constatado em pesquisa de campo, este CRAS não atende ainda todo o município, ou seja, não abrange todos os bairros.

DADOS DO IGDSUAS 2015 – SÃO BENTO - PB

Nível de Gestão 2015	BÁSICA
ID CRAS 2014	0,83
Taxa de execução financeira	1,00
IGDSUAS-M	0,87
Repasse mensal	1.851,96
Teto mensal	2.136,87

Conforme o Manual IDGSUAS (2014 B), este “índice que varia de 0 a 1 e mostra a qualidade da gestão do SUAS. Quanto mais próximo de 1 estiver o índice, maior é o valor do

apoio financeiro repassado aos entes como forma de incentivo ao aprimoramento da gestão, considerando o teto orçamentário e financeiro.”

Primeiramente vamos entender o que significa os itens acima relatados:

- Nível de Gestão: significa o nível de gestão que o CRAS do município possui, se é inicial, básica, ou plena.
- ID CRAS: Indicador de desenvolvimento dos CRAS.
- Taxa de Execução Financeira: é a execução financeira ajustada do Fundo de Assistência Social do município referente ao exercício, com peso 01.
- IGDSUAS- M: como acima relatado é um índice que é obtido através do cálculo entre o IDCRAS e a Taxa de execução financeira, que se finaliza em um repasse de fundos para o município/CRAS.
- Repasse Mensal: é o valor repassado após o calculo do IGDSUAS.
- Teto Mensal: é calculado com base na população constante na última atualização do Cadastro Único; na quantidade de CRAS e CREAS em cada localidade, informada no último Censo SUAS; e na área municipal extraída do Censo IBGE mais recente.

Conforme a regra do IGDSUAS, assegura-se aos Municípios que atingirem o IGDSUAS em media 0,9 (nove décimos) o valor mínimo de repasse mensal ficará entre R\$ 1.500,00. Portanto São Bento-PB atingiu 0,87, e recebeu o valor de 1851,96 reais. Isso significa que o CRAS deste município vem desempenhando qualidade na sua gestão, pois este indicador se aproxima mais de 1.

DADOS DO IDCRAS 2014 a 2016 - SÃO BENTO - PB

	2014	2015	2016
Estrutura física:	Nível 5	Nível 5	Nível 5
Recursos humanos:	Nível 5	Nível 5	Nível 5
Serviços e benefícios:	Nível 4	Nível 4	Nível 3

Os dados acima relatados foram coletados através dos questionários anuais respondidos pelo CRAS, mensurando as respostas e relacionando com a tabela avaliativa do Portal Censo (avaliador Excel CRAS), no qual determina os níveis de cada dimensão. Para que fique mais claro, a seguir demonstraremos alguns itens que dimensionou estes resultados. Porém uma observação importante a ser destacada é que o IDCRAS de 2014 foi coletado diretamente do portal SAGI.

O ID CRAS possui as três dimensões acima relatadas, cada dimensão, de acordo com presença ou ausência de determinadas características indicam o desenvolvimento deste CRAS, varia de 1 a 10.

No caso de São Bento –PB, este obteve tais níveis:

- Na dimensão estrutura física nível 5, pois este CRAS possui sede própria com todas as salas bem equipadas, com acessibilidade de acordo com as normas, situado na área de maior vulnerabilidade e possui todos os equipamentos para seu funcionamento;
- Na dimensão Recursos humanos, obteve o nível 5, pois possui todos os assistentes sociais e psicólogos exigidos para o porte do município, além de sua maior parte do quadro de funcionários possuírem ensino superior.
- Na dimensão Serviços e Benefícios: nos anos de 2014 e 2015 obteve o nível 4, por não realizar no próprio CRAS cadastramento/atualização cadastral do CadÚnico, sem utilizar para isso os profissionais de nível superior do PAIF e por não possuir forte articulação com as demais áreas educação, saúde, emprego. Já no ano de 2016 o índice caiu para 3, pois o CRAS passou a atender mais de 100 pessoas para cada profissional da equipe técnica.

Portanto este CRAS possui um índice de desenvolvimento suficiente/regular.

5.2 CONSELHO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE SÃO BENTO-PB

O Conselho de Assistência Social do município de São Bento-PB foi criado através da Lei Municipal 399 de agosto de 2002, e é um órgão fiscalizador e deliberativo, que tem como objetivo acompanhar as atividades de toda a rede de assistência social, localizado na mesma sede em que a Secretaria de Assistência Social, no bairro Dom Silveira. O Conselho atua de forma autônoma, através de reuniões ordinárias, a fim de acompanhar os trabalhos, através de visitas às Instituições tanto da rede, como dos Sindicatos e Associações. Ele também acompanha a execução dos serviços do CRAS, CREAS, Secretaria de Assistência, e demais serviços que envolvam a assistência social no município.

As atribuições que competem ao conselho são: Fiscalizar os órgãos da rede controlando suas atividades; deliberar sobre políticas, programas, projetos, ações e demais, através de reuniões e sessões plenárias; Normatiza através de resoluções disciplinando a política de assistência social; É um órgão consultivo, que emite parecer através de comissões.

O Conselho analisa e classifica os serviços sócio-assistenciais do Município como adequado aos padrões do MDS, de qualidade e suficientes, nos quais abrange todas as necessidades da população, porém sempre sujeitos a melhorias na sua forma de execução.

O Conselho Municipal de Assistência Social de São Bento-PB é composto por dez membros, cinco deles do poder público e os outros cinco representados pela Sociedade Civil. O Poder Público é representado pelas áreas de Assistência Social, Saúde, Educação, Trabalho e Emprego. Já a Sociedade Civil está representada pelo grupo DEMOLE, Associação Mão Dadas, Associação dos Moradores do Jenipapo dos Lucios, usuários da Assistência e Fundação Alzira Alves de Brito. Este Conselho reúne-se mensalmente em reunião ordinária e quando se faz necessário tem suas reuniões extraordinárias, além de realizar visitas mensais a todas as Instituições da rede de assistência social. Além disto, o Conselho realiza conferências municipais e movimentos contra os agravantes sociais, como forma de sensibilizar e mobilizar a população para esta realidade.

DADOS DO IDCONSELHO 2014 a 2016 - SÃO BENTO – PB

	2014	2015	2016
Estrutura administrativa	Nível 3	Nível 3	Nível 3
Dinâmica de funcionamento	Nível 3	Nível 3	Nível 3
Composição de conselho	Nível 5	Nível 2	Nível 5
IDCONSELHO	3,67	2,67	3,67

Os dados acima apresentados foram coletados através dos questionários anuais respondidos pelo Conselho, mensurando as respostas e relacionando-as com a tabela avaliativa da SNAS (apresentação IDCONSELHO 2015) que determina os níveis de cada dimensão. Para que fique mais claro, a seguir demonstraremos alguns itens que dimensionou estes resultados. Porém uma observação importante a ser destacada é que o IDCONSELHO de 2014 foi coletado diretamente do portal SAGI.

O ID Conselho possui as três dimensões acima relatadas, cada dimensão, de acordo com presença ou ausência de determinadas características indicam o desenvolvimento deste conselho, varia de 1 a 5, portanto quanto mais perto de 1 menos desenvolvido, quanto mais perto de 5 mais desenvolvido.

Na amostra coletada no Município de São Bento–PB foi possível obter os seguintes resultados:

Na dimensão estrutura administrativa foi obtido o nível 3, por não possuir salas exclusivas, como também não dispor de todos os equipamentos necessários para atuação.

Na dimensão composição do Conselho, obteve o nível 5 em 2014 e 2016, pois o Conselho contava com todos os membros representantes de cada área. Porém, a queda no nível em 2015 se deu pela ausência de alguns representantes em sua composição.

Na dimensão dinâmica de funcionamento, obteve nível 3, por não ter deliberado sobre o orçamento executivo, nem feito o acompanhamento do bolsa família, e por falta de realizar algumas atribuições inerentes a sua natureza, o que fez com que o nível de gestão e desenvolvimento diminuísse.

Neste caso, São Bento está entre os 16,3% municípios paraibanos que possui este ID de 2,67, no qual é considerado um índice de desenvolvimento insuficiente/regular. A pesquisa de campo comprovou que este Conselho possui tal nível, pois falta bastante desempenho nas suas atividades.

5.3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO DOS SERVIÇOS DO CRAS DE SÃO BENTO - PB:

Ao decorrer de quatro meses do atual ano, acompanhamos de perto este equipamento público de São Bento-PB, visualizando seus desafios, seus problemas, suas soluções, a forma como os serviços são prestados, a demanda local, as atividades destinadas a cada servidor e a sua desenvoltura ao desempenhar seu papel. Através deste acompanhamento e juntamente com os dados dos indicadores de desenvolvimento foi possível verificar a eficiência deste CRAS.

Levando em consideração os estágios que avalia o IDCRAS, este CRAS está no estágio 8, pois possui 3 dimensões suficientes ou superiores e 1 dimensão regular, considerando também os níveis adquiridos na tabulação, são satisfatórios, pois dois deles atingiram o nível máximo. Agora, ao considerar uma avaliação individual, de acordo com as literaturas estudadas, com os indicadores e dados trabalhados e visita a campo, pode - se dizer que o nível de eficiência deste CRAS é bom. Portanto, apresentamos alguns pontos que deixará mais claro este resultado.

Pontos Positivos:

- O CRAS de São Bento possui uma estrutura física de altíssima qualidade, com espaços para o desenvolvimento de todas as atividades;
- A equipe técnica administrativa é muito bem especializada, possuem cursos de qualificação e possuem conhecimento teóricos sobre toda a assistência social, ou seja, leis, normas, decretos, mudanças na forma de prestação dos serviços etc.
- Este CRAS realiza oficinas para capacitação profissional, um grande destaque para o cenário de crise que esta passando o município.

- Um fator importante é a localização deste CRAS; por estar localizado na zona urbana periférica, atende a maior parte da população que está com vulnerabilidades sociais, pois este bairro é o que apresenta maior índice de criminalidade, de pobreza e abusos a integridade física.

Pontos Negativos:

- Este CRAS não possui forte articulação com as demais áreas como saúde, emprego, educação, porém devido a alta demanda de atendimentos para a quantidade de servidores, isto fica um pouco de lado;
- O mapeamento da cobertura de prestação dos serviços ainda não abrange toda cidade;
- Não possui nenhum portal para ouvidoria, o que seria de suma importância, para identificar demandas, ajustes, reclamações e etc.

O CRAS de São Bento-PB ainda está em aprimoramento, porém possui grande potencial para conseguir chegar a uma gestão plena, como também um maior IDCRAS. Apesar disto, foi possível visualizar que este CRAS é eficiente na prestação dos seus serviços, necessitando apenas de uma maior abrangência territorial, e enquanto a gestão, os profissionais desenvolvem eficientemente seu papel, porém necessita de uma maior articulação com as demais áreas assistenciais.

5.4 AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DO CONSELHO DE ASSISTENCIA SOCIAL DO MUNICIPIO DE SÃO BENTO – PB COMO AGENTE FISCALIZADOR:

Durante quatro meses (janeiro – abril) do presente ano, acompanhamos as atividades do conselho de assistência social do município de São Bento – PB, visualizando suas atividades desenvolvidas, seu papel como agente fiscalizador e deliberativo, suas atribuições, e ainda, assistimos as reuniões mensais. Com tudo, através deste trabalho à campo, do indicador de desenvolvimento - IDCONSELHO, dos relatórios de atividades e dos dados do Censo SUAS, foi possível avaliar a atuação deste CRAS, sobre a perspectiva de agente fiscalizador dos serviços públicos sócio-assistenciais do município, como também o controle social exercido por este conselho.

Embora o intuito deste diagnóstico tenha sido visualizar a participação do conselho municipal de assistência social no controle dos serviços ofertados pelo centro de referencia – CRAS, fez-se necessário avaliar toda a estrutura e desenvoltura do conselho.

Portanto, ao analisar este conselho, tendo como base o IDCONSELHO dos três anos investigados (2014, 2015, 2016), foi possível diagnosticar que não obteve avanços nem

melhorias nas dimensões analisadas, isto também porque este conselho não realiza grande parte das atribuições destinadas aos CMAS, como também não houve mudanças impactantes na sua dinâmica de funcionamento e estrutura administrativa, possuindo assim um Índice de Desenvolvimento ‘Insuficiente’ para duas dimensões e ‘Regular’ para 1 dimensão, totalizando em um desenvolvimento de grau mediano. Em vista disto, para melhor entendimento desta situação vejamos a seguir os pontos que norteiam este cenário:

Pontos Positivos:

- Os conselheiros fizeram treinamentos sobre o desempenho do controle social;
- Realizam as conferências aprovando e acompanhando o plano municipal de assistência social.
- Opina e delibera sobre os programas e ações a serem instaurados no município.

Pontos Negativos:

- Um ponto a ser destacado, é a fiscalização do Conselho com os órgãos públicos, ou seja, quando é diagnosticado problemas ou irregularidades nos órgãos o Conselho notifica, porém, se o problema não é corrigido, o Conselho não aplica nenhuma sanção ou encaminha para os entes competentes;
- Outro ponto negativo é a localização do Conselho, devido a sua instalação estar no mesmo prédio que a Secretaria de Assistência Social, isso faz com que comprometa as ações de agente fiscalizador que precisam ser desempenhadas por este órgão;
- Cabe destacar ainda, que o Conselho não notifica a população sobre as decisões tomadas, nem tampouco comunica sobre as reuniões mensais para que haja a participação popular, agindo erroneamente, e comprometendo o controle social.
- Por último, este Conselho não delibera sobre ações importantes como o orçamento da Assistência Social e não fiscaliza sobre os custos reais dos programas e serviços da assistência social.

O Conselho Municipal de São Bento-PB necessita urgentemente criar portais de ouvidoria e divulgação de ações que incentivem uma maior participação popular; fator importantíssimo para efetividade deste Conselho, pois será possível identificar com maior precisão os problemas da população, as vulnerabilidades, as reclamações sobre as entidades públicas, o que contribuirá bastante para a fiscalização e aprimoramento dos serviços.

Embora o estudo sobre a participação e efetividade deste Conselho mereça ser ainda mais profundo, foi possível através do estudo de campo, visualizar que o Conselho necessita de grandes melhorias tanto na questão de estrutura física, como no desempenho de suas

atribuições, porém é tangível mencionar que este Conselho apesar de algumas falhas, realiza um trabalho importantíssimo para o município, pois a população necessita de uma referência que ouça e dite sobre suas opiniões.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É através do diagnóstico que o gestor toma conhecimento da realidade do seu município, como também da situação e da cobertura de sua rede sócio-assistencial, porém cabe ressaltar a importância dos indicadores de avaliação e monitoramento. Os indicadores podem ser usados pelos gestores na composição do diagnóstico municipal, sendo capazes de estabelecer parâmetros das políticas governamentais, dos programas públicos e dos projetos de ação social. Portanto neste artigo eles assumiram um papel essencial para visualizar os resultados desejados.

Neste estudo, foi possível avaliar a gestão dos serviços públicos sócio-assistenciais do CRAS do município de São Bento-PB, como também a relação do conselho de assistência social nas ações de controle social para este. Portanto a pesquisa visualizou que é eficiente a prestação dos serviços do CRAS, além de possuírem profissionais capacitados que desempenham um papel relevante nas comunidades de risco social do município. Já no conceito gestão administrativa, visualizamos que este CRAS, necessita de um melhor planejamento, no quesito de dinâmica de funcionamento, com maior participação social e interação em sua sede. Através da pesquisa a campo foi possível identificar também que o CMAS não possui relevante participação na fiscalização e controle destes serviços, ou seja, ele não possui relação alguma na qualidade dos serviços do CRAS, pois não fiscaliza, não controla e não delibera sobre este órgão.

Os indicadores coletados e trabalhados também comprovam este resultado, o CRAS possui níveis de desenvolvimento muito maiores do que o CMAS. Portanto através da pesquisa a campo, do acompanhamento presencial das atividades, tanto do CRAS como do CMAS, e dos indicadores trabalhados, conseguimos obter os resultados desejados, e visualizar a gestão destes serviços públicos sócio-assistenciais e as ações de controle social presentes no município. Porém não deixamos de mencionar que cabe ainda maiores estudos sobre a interação de toda a gestão da rede de assistência social.

É fundamental aqui citar que a importância de estruturar a vigilância sócio-assistencial nos municípios é cada vez maior, pois é a partir dela que serão realizados os diagnósticos, o

mapeamento da rede prestadora, o monitoramento e avaliação das ações de proteção social, contudo, estes contribuem sumamente para que o gestor pense em melhores formas de planejar e executar as ações e os serviços públicos.

Além de toda importância que a pesquisa apresenta, também cabe ressaltar que este trabalho possui um papel relevante no que tange incentivar os estudantes, pesquisadores, e até mesmo a população na busca de informações e de seus direitos participativos, ou seja, procurarem interagir mais nas questões de suas cidades, intensificando a participação social, para que além de ajudar a combater abusos dos poderes públicos, também seja um método de buscar maiores resultados e ajudar no seu bairro, cidade e/ou estado.

MANAGEMENT OF THE SOCIAL ASSISTANCE SERVICES OF CRAS SÃO BENTO-PB

Abstract: The management of public services has become each day more necessary, mainly to guarantee the access of the population to quality services. The diversity of public services, both in relation to its standardization and in the equipment created for its management, places on the public manager the importance of carrying out studies that contribute to its understanding and execution. The goal of this study was to carry out a descriptive study about the management of the social-assistance services rendered by the Social Assistance Referral Center from São Bento-Paraíba, and proposed to verify the evaluation data of these social assistance services, as well as the performance of the municipal social assistance council in the monitoring of these services. In order to do so, we used available indicators such as the Social Assistance Reference Center Development Index, the Decentralized Management Index of the Single Social Assistance System and the Development Index of the Social Assistance Council, as well as interviews with Municipal managers and representatives of the municipal social assistance council. The results showed that the Center of Reference of this city has enough index of development, but also demonstrates efficiency in the execution of its services, but the social assistance council, does not influence the purpose of these results, besides being not 'so' active , does not do its functions of social control in the center of reference.

Key words: social assistance services; cras; social assistance council; monitoring and evaluating.

7 Glossário

BPC – BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA

CMAS – CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL

CRAS – CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

CREAS - CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

DATA CRAS – SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERAIS DOS CRAS

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA

ID CONSELHO – INDICADOR DE DESENVOLVIMENTO DO CONSELHO

ID CRAS – INDICADOR DE DESENVOLVIMENTO DOS CRAS

IDH – ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO HUMANO

IDSUAS- ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO DO SUAS

IGD- ÍNDICE DE GESTÃO DESCNTRALIZADA

LOAS – LEI ORGÂNICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

MDS – MINISTERIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL

NOB - NORMA OPERACIONAL BÁSICA

PAIF – PROTEÇÃO E ATENÇÃO INTEGRAL A FAMÍLIA

PIB- PRODUTO INTERNO BRUTO

PNAS – POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

SAGI- SECRETARIA DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

SCFV – SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VINCULOS

SNAS – SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

SUAS – SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

8 Referências

ACCON, Manual do IGDSUAS 2014- Definição do IGD SUAS. 2017 A

Disponível em:

<http://www.velosocontabilidade.com.br/downloads/Municipios/Manuais%20Assistencia%20Social/Manual%20IGD%20Suas.pdf>

Acesso em: 15/03/2017

ACCON, Manual do IGDSUAS 2014- Definição do IGD SUAS. 2017 B

Disponível em:

<http://www.velosocontabilidade.com.br/downloads/Municipios/Manuais%20Assistencia%20Social/Manual%20IGD%20Suas.pdf>

Acesso em: 15/03/2017

BRASIL, Fundação de Ação Social – Conselho de Assistência Social. 2017

Acesso em: 20/03/2017

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Assistência social dos municípios.

Acesso em: 30/03/2016 C

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Unidades de Assistência Social. 2017 E.

Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento>

Acesso em: 30/03/2017

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Centro de Referência da Assistência Social- CRAS. 2016 A

Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/cras>

Acesso em: 30/03/2016.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Centro de Referência da Assistência Social- CRAS. 2016 B

Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/cras>

Acesso em: 30/03/2016.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília, 2009. D

Acesso em 25/05/2016

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Caderno de estudos do Curso de Indicadores para Diagnóstico do SUAS e do Plano Brasil sem Miséria. -- Brasília, DF: MDS, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, Secretaria Nacional de Assistência Social; Centro de Estudos Internacionais sobre o Governo, 2015.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Serviços sócios assistenciais do Sistema Único de Assistência Social - MDS pra você. Brasília. 2016 B

Disponível em: <http://mdspravoce.mds.gov.br/assistencia-social/servicos-disponiveis/>

Acesso em: 30/03/2016.

BRASIL, Norma Operacional Básica/ SUAS. Modelo de Gestão. 2012 A

Acesso em: 24/05/2016

BRASIL, Norma Operacional Básica/ SUAS. Estrutura do SUAS. 2012 B

Acesso em: 24/02/2017

BRASIL, Norma Operacional Básica/ SUAS. Capacidade de atendimento do CRAS. 2012 C

Acesso em: 24/02/2017

BRASIL, PORTAL CENSO – IDCONELHO. 2017.b

Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/gerente/indicadores/>

Acesso em: 01/04/2017

BRASIL, PORTAL CENSO- ID CRAS. 2017.a

Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/gerente/indicadores/>

Acesso em: 01/04/2017

BRASIL, PORTAL CENSO IGDSUAS.2017.c

Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index5.php>

Acesso em: 01/04/2017

BRASIL, PORTAL CENSO- REGISTRO DE ATENDIMENTOS DO CRAS. 2017.d

Disponível em:

http://aplicacoes.mds.gov.br/sagirms/estrutura_fisica/rel_preenchidos_cras_agregado.php?&p_id_cras=25139001685

Acesso em:01/04/2017

BRASIL, PORTAL DA TRANSPARÊNCIA. Controle Social.

Disponível em: <http://www.portaldatransparencia.gov.br/controlesocial/>

Acesso em: 30/03/2016

BRASIL, SAGI- Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação. 2017 C

Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/Ferramentas.>

Acesso em 15/03/2017

BRASIL, Secretaria de avaliação e Gestão da Informação – IDCONSELHO. 2016 A

Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/gerente/indicadores/>

Acesso em: 24/05/2016.

BRASIL, Secretaria de avaliação e Gestão da Informação – IDCAS. 2016 B

Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/gerente/indicadores/>

Acesso em: 24/05/2016.

BRASIL, Secretaria Nacional de Assistência Social – MDS. Serviços sócio-assistenciais. 2016 B

Acesso em: 24/05/2016

BRASIL, Sistema de Gestão DATACRAS – O que é o DATACRAS?. 2016 A

Disponível em: <http://www.datacras.com/sobre-nos/>

Acesso em: 24/05/2016.

COSTA, F. e AGUIAR, M. - Centros de Referência da Assistência Social – CRAS: materializações e contradições da Política Nacional de Assistência Social. 2010.

Acesso em: 30/03/2016.

IBGE, Cidades. Dados Gerais São Bento-PB -2015.

Disponível em: <http://www.cidades.ibge.gov.br>

Acesso em: 30/03/2016

SILVA, SAWAYA NETO e BARROS – Avaliação da eficiência dos centros de referencia de assistência social no Brasil. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.- Brasília : Rio de Janeiro, 2015.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S586g Silva, Taíza Santiago da.

Gestão dos serviços sócio-assistenciais do CRAS do município de São Bento - PB / Taíza Santiago da Silva. – João Pessoa, 2017.
32f.: il.

Orientador(a): Profº Dr. Vanderson Gonçalves Carneiro.
Trabalho de Conclusão de Curso (Gestão Pública) – UFPB/CCSA.

1. Serviços sócio-assistenciais. 2. CRAS. 3. Conselho de assistência social. 4. Avaliação. 5. Monitoramento. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:35(043.2)

Gerada pelo Catalogar - Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica do CCSA/UFPB, com os dados fornecidos pelo autor(a)