

ESTUDO TÉCNICO
Nº 09/2016

**Pesquisa de opinião sobre o Sistema
Único de Assistência Social: percepções
de coordenadores de CRAS,
CREAS e Centros Pop**

MDS

SAGI

Estudo Técnico

Nº 09/2016

Pesquisa de opinião sobre o Sistema Único de Assistência Social: percepções de coordenadores de CRAS, CREAS e Centros Pop

Equipe Responsável

Marco Antonio Carvalho Natalino

Feruccio Branco Bilich

Marta Battaglia Custódio

Juliana França Varella

Estudos Técnicos SAGI é uma publicação da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) criada para sistematizar notas técnicas, estudos exploratórios, produtos e manuais técnicos, relatórios de consultoria e reflexões analíticas produzidas na secretaria, que tratam de temas de interesse específico do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) para subsidiar, direta ou indiretamente, o ciclo de diagnóstico, formulação, monitoramento e avaliação das suas políticas, programas e ações.

O principal público a que se destinam os Estudos são os técnicos e gestores das políticas e programas do MDS nas esferas federal, estadual e municipal. Nesta perspectiva, são textos técnico-científicos aplicados com escopo e dimensão adequados a sua apropriação ao Ciclo de Políticas, caracterizando-se pela objetividade, foco específico e tempestividade de sua produção.

Com vistas em ampliar os níveis de discussão a respeito da política social brasileira, ambiciona-se transformar estes Estudos em artigos para publicação na Cadernos de Estudos, Revista Brasileira de Monitoramento e Avaliação (RBMA) ou outras revistas técnicas-científicas de repercussão.

Palavras-chave: *Pesquisa de Avaliação; Estudos Avaliativos, Brasil Sem Miséria*

Unidade Responsável

Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação

Esplanada dos Ministérios | Bloco A | Sala 307

CEP: 70.054-906 Brasília | DF

Fone: 61 2030-1501 | Fax: 2030-1529

www.mds.gov.br/sagi

Secretário de Avaliação e Gestão da Informação

Paulo de Martino Jannuzzi

Secretária Adjunta

Paula Montagner

1. Introdução

A assistência social constitui-se como política não contributiva da seguridade social, realizada por meio de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, tendo como objetivos a proteção social, a vigilância socioassistencial e a defesa de direitos¹. Ela tem por princípio a universalização dos direitos sociais, garantindo o acesso do usuário da assistência às políticas públicas, respeitando sua dignidade e autonomia, divulgando amplamente os benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais ofertados pelo poder público e os critérios para sua concessão.

Com a abertura política e a promulgação da Constituição de 1988, o Brasil passou a conformar sistemas articulados no âmbito social, com ênfase na provisão pública de serviços e benefícios como mecanismo de garantia de direitos mínimos assignados na carta política. A implementação e ampliação progressiva da oferta de ações e serviços sociais diversificados e coordenados enfatizam o caráter universalizante, a descentralização e abertura para os mecanismos de controle social. Neste escopo, a constituição de uma política e a organização de um sistema nacional se colocam como elementos fundamentais à concretização fática dos direitos previstos, mas também impõem desafios importantes no que se refere à capacidade coordenativa dos agentes federativos.

Passada mais de uma década desde seus esboços iniciais, é imprescindível fazer uma radiografia do modelo de gestão utilizado no Brasil para operacionalizar as ações de assistência social e, em particular, da forma de implementação deste modelo na ponta, pelas gestões municipais. Com o objetivo de ampliar o conhecimento sobre a efetiva operação prática do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) tal qual percebido por atores municipais relevantes, este estudo técnico apresenta os primeiros resultados da Pesquisa de opinião sobre o Sistema Único de Assistência Social. São analisadas as percepções de coordenadores de três unidades públicas de assistência social (CRAS, CREAS e Centros Pop) tanto sobre suas unidades quanto sobre o SUAS em geral.

Os coordenadores são os principais responsáveis pela organização das ações ofertadas no âmbito da unidade, articulando, orientando e coordenando as atividades dos demais profissionais sob sua supervisão e articulando a rede de serviços no seu território de abrangência. Assim, ocupam espaço privilegiado de ação, observação e reflexão cotidiana

¹ Lei Orgânica da Assistência Social, Lei nº 8.742/1993

acerca da realidade da assistência social tal qual experienciada no seu *locus* de efetivação, onde o cidadão trava contato com a política pública. Neste sentido, buscou-se com a pesquisa captar as percepções destes profissionais acerca da sua realidade vivida, incluindo a efetividade do seu trabalho, as demandas da população e as principais dificuldades enfrentadas.

O centro de referência de assistência social (CRAS) é a unidade pública primária da proteção social básica, que oferta o serviço de proteção e atendimento integral à família (PAIF). Os CRAS devem estar localizados nas áreas de maior vulnerabilidade previamente identificadas por um diagnóstico socioterritorial. Esses equipamentos públicos constituem-se como uma unidade permanente de prestação de serviços socioassistenciais para a população residente na sua área de abrangência. Conforme o Censo SUAS 2014 (MDS, 2014), havia no país 8.091 CRAS, distribuídos em 98,5% dos municípios.

O centro de referência especializado de assistência social (CREAS) é a unidade pública primária da proteção social especial de média complexidade, responsável pela orientação e apoio especializados e continuados às famílias e indivíduos com direitos violados. Nele são oferecidos os serviços socioassistenciais de proteção e atendimento especializado a famílias e indivíduos (PAEFI); proteção social a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de liberdade assistida e de prestação de serviços à comunidade; e serviço especializado em abordagem social (IBGE, 2014). Conforme o Censo SUAS 2014, havia 2.372 CREAS no país.

O Centro Pop é uma unidade pública que oferta os Serviços Especializados para Pessoas em Situação de Rua e de Abordagem Social, realizando atendimentos individuais e coletivos, com espaços para atividades, guarda de pertences, alimentação e higiene pessoal em municípios com mais de 100 mil habitantes (Prudente e Leite, 2013). Conforme o Censo SUAS 2014, havia 215 Centros POP no país.

2. Método

O estudo se caracteriza como uma pesquisa de opinião de abordagem quantitativa com representatividade nacional. Foram elaborados dois questionários, um para gestores municipais e outro para coordenadores de unidades da assistência social. Em ambos os questionários, foram incluídas questões fechadas e questões abertas, nas quais os respondentes puderam aprofundar opiniões sobre temas relevantes. Para cada grupo foi elaborada uma

amostra aleatória simples, com substituição de unidades amostrais e intervalo de confiança de 4%. A condução da pesquisa se deu por meio de ligações telefônicas assistidas por computador, realizadas pelo setor de ativos do *Call Center*, sob coordenação da Central de Relacionamento do MDS. Após o término do campo, as amostras foram pós-estratificadas a partir de critérios regionais e de porte populacional.

A pesquisa foi originalmente proposta pela Elo Consultoria, empresa privada contratada pela Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) para a realização de planejamento estratégico. Conforme a metodologia proposta, uma pesquisa com segmento de atores envolvidos com a organização (i.e., a SNAS) auxiliaria alcançar um entendimento mais claro das necessidades e capacidades (Elo, 2015). Em particular, o levantamento da percepção acerca de questões relevantes junto aos principais atores externos à Secretaria auxiliaria a definição de prioridades estratégicas (Elo, 2015). Com base nestes princípios e em levantamentos prévios realizados dentro da própria SNAS, elaborou-se questionário a ser aplicado a gestores municipais e coordenadores por meio de plataforma eletrônica tal como o *Google Docs*.

Ocorre que, em que pese tratar-se de prática cada vez mais comum no mercado, potencializada pelo exponencial crescimento do acesso às tecnologias da informação e à celeridade com que pode ser conduzida, pesquisas realizadas via computador frequentemente introduzem vieses importantes, gerando interpretações espúrias dos fenômenos analisados. A sedução de enviar formulários eletrônicos a custo quase zero a enorme universo de pessoas e organizações - recebendo, como resultado, milhares de formulários preenchidos - faz com que se fetichizem os números amostrais em detrimento da validade de desenho da pesquisa².

A Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) tem por intuito fornecer insumos à avaliação e aprimoramento das políticas públicas de desenvolvimento social. Dentro de seu mandato, cabe o desenvolvimento de metodologias para a avaliação de políticas do Ministério

² Como exemplo, imagine-se um programa de televisão que incentiva seus telespectadores a participarem de enquete em sítio da Internet, e que vinte mil espectadores atendam ao pedido. Imagine-se, ainda, que o público telespectador do programa (o “lbope”) é de vinte milhões, e que a população total do país é de 200 milhões. A princípio, o número de pessoas que responderam à enquete é suficiente para garantir elevada representatividade à pesquisa. Entretanto, se apenas uma em mil pessoas atenderam ao pedido da enquete, cabe perguntar o que as motivou. Possivelmente são pessoas para quem o tema da enquete é particularmente importante. Nestes casos, os vinte mil que responderam à enquete não são, de fato, *representativos* dos telespectadores, pelo simples fato de que a probabilidade de responder à enquete ou não está altamente correlacionada à opinião do respondente sobre o assunto. Em suma, tratam-se aqui de estudos com amostra enviesada, sem representatividade estatística e, portanto, sem capacidade de responder com fidedignidade às questões que se propõem.

do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Quando instada a colaborar com o estudo, a SAGI chamou atenção para a possibilidade de, em pesquisa pela internet, a maior ou menor motivação dos indivíduos poder estar altamente correlacionada com a probabilidade de responder ao estudo. Nesses casos, pesquisas de opinião tendem a gerar resultados extremos, com muitas avaliações extremamente positivas e/ou negativas, ofuscando a existência de opiniões medianas, menos intensas. Isto significaria, na prática, a possibilidade da SNAS utilizar, em seu planejamento estratégico, dados enviesados, que gerariam interpretações espúrias – resultando, no pior dos cenários, em opções de política equivocadas.

Como o objetivo do estudo era captar *todas* as opiniões, de forma representativa, o Departamento de Avaliação da SAGI sugeriu à SNAS que se elaborasse amostra probabilística representativa e que a pesquisa fosse realizada por meio telefônico, de forma a tentar minimizar os possíveis vieses. Ainda que estudos telefônicos não sejam, como qualquer pesquisa, carentes de problemas metodológicos – por exemplo, eles tendem a apresentar taxas de recusa mais elevadas que pesquisas domiciliares - eles possuem claras vantagens em relação às enquetes digitais, compartilhando com estas a celeridade e, em certa medida, a economicidade. A proposta foi prontamente aceita por todas as partes. Uma vez definido o método, o questionário originalmente produzido pela Elo foi discutido com o DA/SAGI e com o gabinete da SNAS, visando seu aprimoramento e adaptação ao formato telefônico. Após sua validação, a SAGI, por meio de seu Departamento de gestão da Informação, desenvolveu, a partir de plataforma já estabelecida (Dicivip)³ aplicativo eletrônico que permitiu o acesso via *web* do questionário pelos entrevistadores e do banco de dados pela equipe técnica. Os questionários utilizados estão em anexo a este Estudo Técnico.

Para o sorteio da amostra utilizaram-se os registros administrativos do próprio MDS, advindos principalmente do sistema CadSUAS. Criaram-se duas bases de dados, um para gestores municipais e outro para unidades públicas, contendo informações cadastrais, tais como nome e telefone, tanto da unidade de análise (Secretaria Municipal/CRAS/CREAS/Centro Pop) quanto do respondente (Secretário(a) ou Coordenador(a)). A partir deste cadastro realizaram-se dois sorteios aleatórios simples, um para secretários e outro para coordenadores, distribuindo as unidades pesquisadas em lotes de ligações. Para diminuir a possibilidade de viés, uma vez aberto cada lote de ligações foi

³ O Dicionário social do MDS - DICI-VIP - é uma ferramenta de software concebida com o propósito de oferecer suporte tecnológico às atividades de acúmulo e gestão do capital intelectual desenvolvido ou adquirido no decorrer das atividades de avaliação e monitoramento do MDS.

fechado (isto é, foram feitas até nove tentativas de contato com o respondente) antes de encerrar a pesquisa, de forma que a amostra original foi ultrapassada - na prática, reduzindo a margem de erro do estudo. Ao final, foram realizadas 704 entrevistas com gestores e 634 com coordenadores.

A margem de erro da pesquisa de gestores é de 3.45% e a dos coordenadores é de 3.78%. A amostra dos coordenadores não foi elaborada com o intuito de ser representativa de cada tipo de unidade pública; ainda assim, dado o grande número de CRAS entrevistados (475) a amostra é representativa também para eles (margem de erro de 4,36%). No caso dos CREAS (138 entrevistas) e Centros Pop (21 entrevistas) a margem de erro (8,11% e 20,44%, respectivamente) não permite a realização de inferências mais precisas com segurança.

Em decorrência disso, para a divulgação dos resultados que constam na próxima seção foram realizadas tanto análises gerais, agregando os três tipos de unidades, quanto resultados específicos para CRAS, CREAS e Centros Pop. Quando os resultados apontaram uma diferença estatisticamente significativa entre as unidades buscou-se apresentar os resultados específicos, em especial no caso dos CRAS. Quando não, ativemo-nos aos resultados gerais.

Para a pesquisa telefônica todos os entrevistadores foram treinados previamente pela equipe técnica da pesquisa. Durante a realização do campo a equipe técnica responsável pela pesquisa, composta por integrantes do Departamento de Avaliação da SAGI, manteve contato constante com a supervisão do *Call Center*. Todas as entrevistas foram gravadas para fins de supervisão, e utilizou-se de *scripts* previamente definidos para a realização das ligações e para o preenchimento dos questionários eletrônicos. O campo ocorreu entre os dias 06/10 e 08/12/2015. Os respondentes poderiam delegar a resposta à pesquisa a outra pessoa, de forma que o universo dos respondentes pode ser melhor caracterizado como secretários municipais responsáveis pela política de assistência social, coordenadores de unidades públicas de assistência social (CRAS, CREAS e Centro Pop) ou pessoas por eles autorizadas a responder em nome deles.

Embora a pesquisa tenha se utilizado de desenho amostral probabilístico (amostragem aleatória simples), o fato de parcela dos respondentes não terem sido localizados ou terem se recusado a responder ao questionário significa que a amostra pode, a princípio, apresentar algum viés quando comparada com o universo do estudo. No total, tentou-se o contato com 2.168 gestores municipais e 1.707 coordenadores de unidades. Como foram efetivadas 704

entrevistas com gestores e 634 com coordenadores, a taxa de sucesso dos contatos foi de 32,55 e 37,1%, respectivamente. Note-se que a taxa de recusa efetiva foi extremamente baixa: a quase totalidade das ligações que não resultaram em entrevista completada se deve a problemas telefônicos (número ocupado, ninguém atende ou número existente). Logo, o viés por recusa não é um fator relevante a ser considerado, o que reduz o viés.

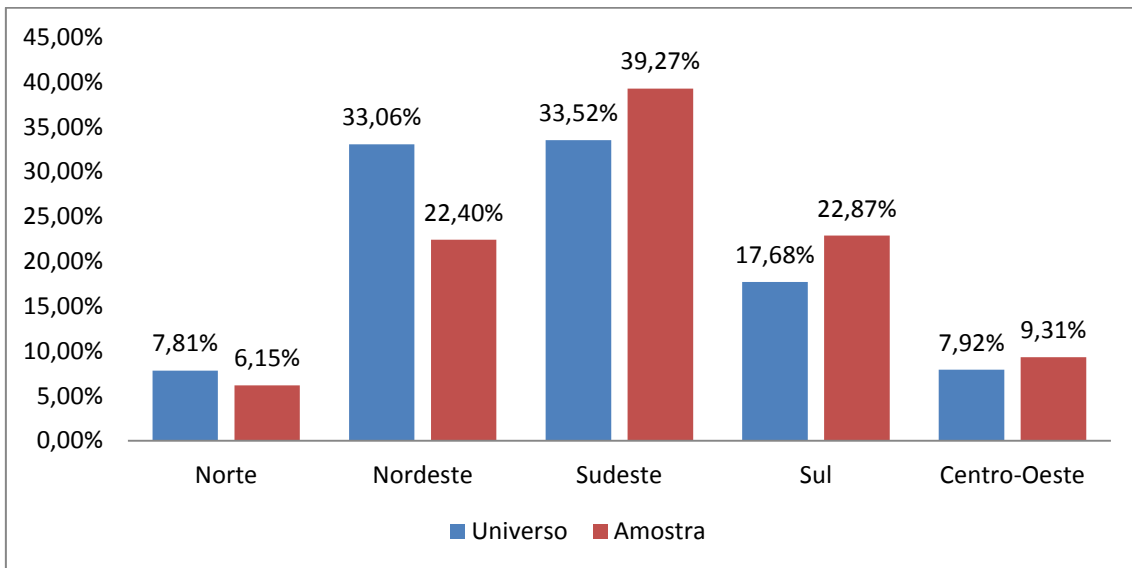
De forma a minimizar ainda mais esta possibilidade de viés e garantir a representatividade estatística, utilizou-se um estimador de pós-estratificação. Conforme apontam Lazzeroni e Little (1998, p61, APUD Costa, 2000), a pós-estratificação pode reduzir o viés causado pela não-resposta de unidades amostradas, bem como aumentar a precisão das estimativas. Ainda, Lehtonen e Pahkinen (1996, p.94, APUD Costa, 2000) apontam que a pós-estratificação pode reduzir a variância introduzida pelo desenho da amostra.

A pós-estratificação envolve, uma vez definidas as variáveis relevantes, a determinação de pesos para cada unidade da amostra, de forma que unidades pertencentes a estratos subrepresentados recebam um peso maior e unidades pertencentes a estratos sobrerepresentados recebam um peso menor. Em suma,

isso resulta em que a média em cada pós-estrato é ponderada pela dimensão relativa desse pós-estrato na população. Desta forma, se uma amostra estiver desequilibrada para algumas características da população, o estimador de pós-estratificação corrige este desequilíbrio automaticamente (Holt e Smith, 1979, p. 34, APUD Costa, 2000)

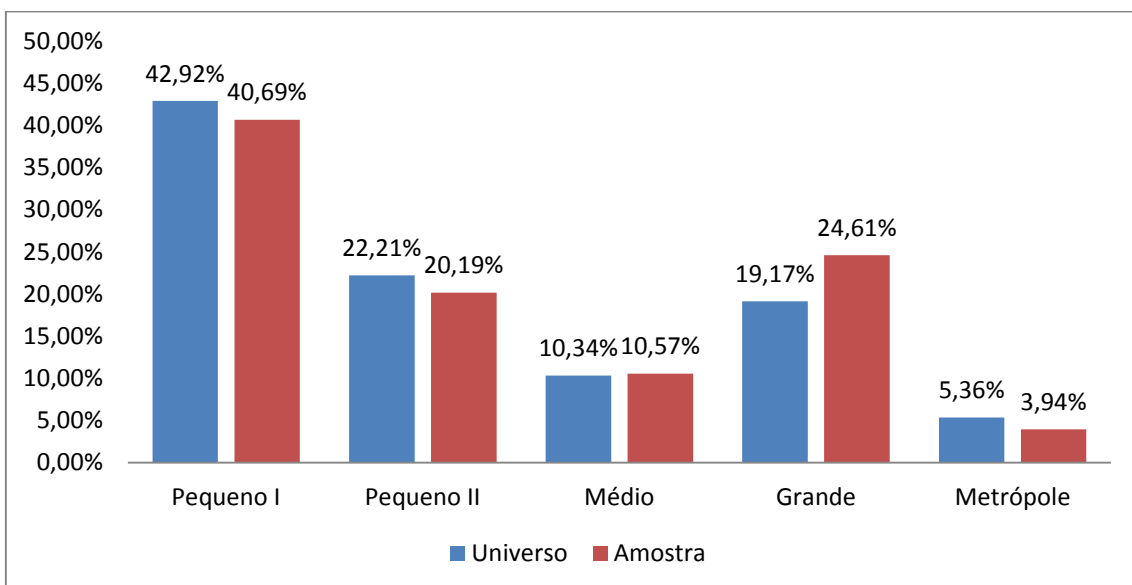
Note-se que o recurso à pós-estratificação é bastante utilizado em pesquisas telefônicas assistidas por computador. Por exemplo, o Sistema de Vigilância de Fatores de Risco e Proteção para Doenças Crônicas por Inquérito Telefônico (Vigitel) utiliza variáveis de idade, sexo e escolaridade obtidas na PNAD para pós-estratificar sua amostra (Bernal et. al, 2013). No caso do estudo aqui empreendido, as unidades de análise não são indivíduos, mas unidades públicas e secretarias municipais de assistência social. Assim, não se utilizaram variáveis sociodemográficas, atendo-se a critérios geográficos de porte populacional e Grande Região, obtidos a partir dos dados disponíveis no Censo SUAS (que, por sua vez, se baseiam nas definições regionais e nas estimativas populacionais do IBGE). Os gráficos 1 e 2 abaixo apresentam a distribuição no universo e na amostra pré-estratificada das variáveis porte e Região para coordenadores e gestores municipais.

Gráfico 1: Distribuição da amostra e do universo por Região do Brasil



Como pode ser notado no gráfico, a principal discrepância ocorrida na amostra pré-estratificada foi na região Nordeste, que estava sub-representada em relação ao universo. Isso em si já é um dado relevante, pois indica que os CRAS, CREAS e Centros PoP da Região Nordeste possuem uma maior dificuldade de comunicação. Sendo assim, a pós-estratificação tornou-se imprescindível para a correção deste viés da amostra. Já em relação ao porte populacional dos municípios não houve uma grande discrepância, como pode ser visto no gráfico 2, todavia, viu-se ser oportuno realizar a correção também pelo porte dos municípios para evitar qualquer possível viés e obter uma amostra com alta representatividade.

Gráfico 2: Distribuição da amostra e do universo por porte populacional



Como cada variável é composta de cinco possíveis respostas, a matriz de pós-estratificação é composta por 25 células, e o peso final atribuído a cada unidade de análise foi definido a partir da comparação entre o percentual de cada célula na amostra e no universo. O resultado, como esperado, foi uma simetria entre a distribuição regional e de porte municipal entre amostra e universo.

Gráfico 3: Distribuição da amostra e do universo por Região do Brasil - pós estratificação

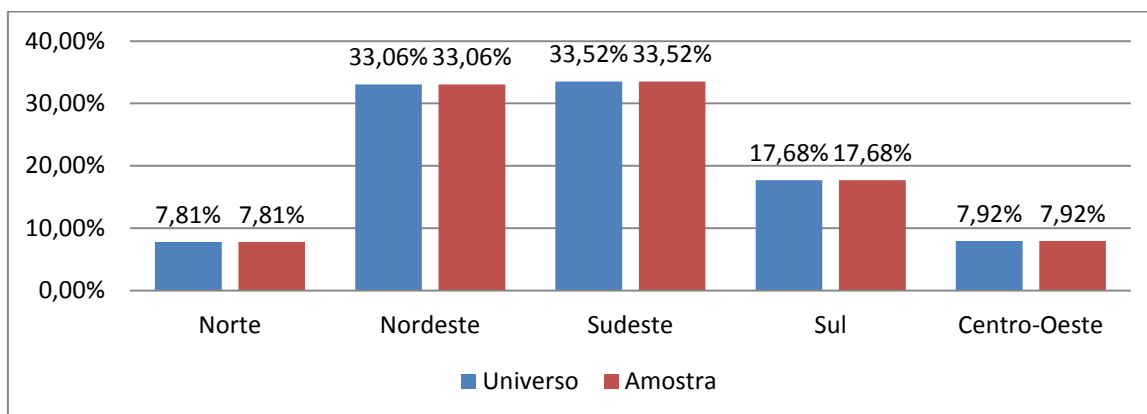
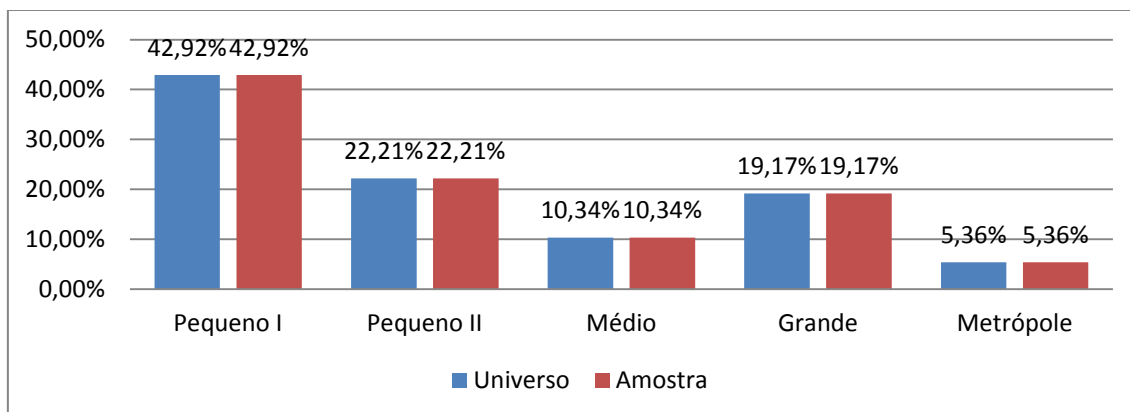


Gráfico 4: Distribuição da amostra e do universo por porte populacional - pós estratificação



3. Resultados da pesquisa com coordenadores de unidades públicas de assistência social

Esta seção apresenta os primeiros resultados da pesquisa realizada com unidades públicas da assistência social. Das 634 unidades pesquisadas, 475 são CRAS, 138 são CREAS e 21 são Centros POP. Em todos os casos, as respostas às perguntas devem ser compreendidas, via de regra, como *percepções pontuais* – ou, mais diretamente, *opiniões* - dos coordenadores destas unidades. Percepções são uma mistura de entendimentos avaliativos e não-avaliativos de

determinada situação, sendo a combinação de cognições, normas e valores (Reis e Moore, 2005, p.3). Entretanto, enquanto determinadas percepções, em particular normas e valores, são mais sedimentadas, as *opiniões* são mais voláteis e dadas a mudanças bruscas a depender de eventos ou estímulos.

O questionário aplicado abarcou tanto questões de caráter mais concreto e fático, diretamente relacionado às atividades cotidianas realizadas em uma unidade de assistência social, quanto itens de natureza mais avaliativa, em que o entrevistado era instado a avaliar instituições e priorizar problemas e desafios. Dadas as características da pesquisa, é provável que algumas das perguntas se caracterizem mais como opiniões, enquanto outras abarquem uma visão de mundo mais durável, o que é normal. Fundamentalmente, trata-se de ter em mente que as opiniões dos entrevistados, mesmo quando lidando com questões bastante concretas e sobre as quais, presume-se, o entrevistado é o melhor informante possível, não retratam a realidade em si, mas sim a percepção que tem dela pessoas em posição mais ou menos privilegiada para emitir opiniões bem informadas. Em conjunto, elas representam a opinião geral dos coordenadores das unidades públicas de assistência social acerca de temas vitais à gestão e ao aprimoramento do SUAS.

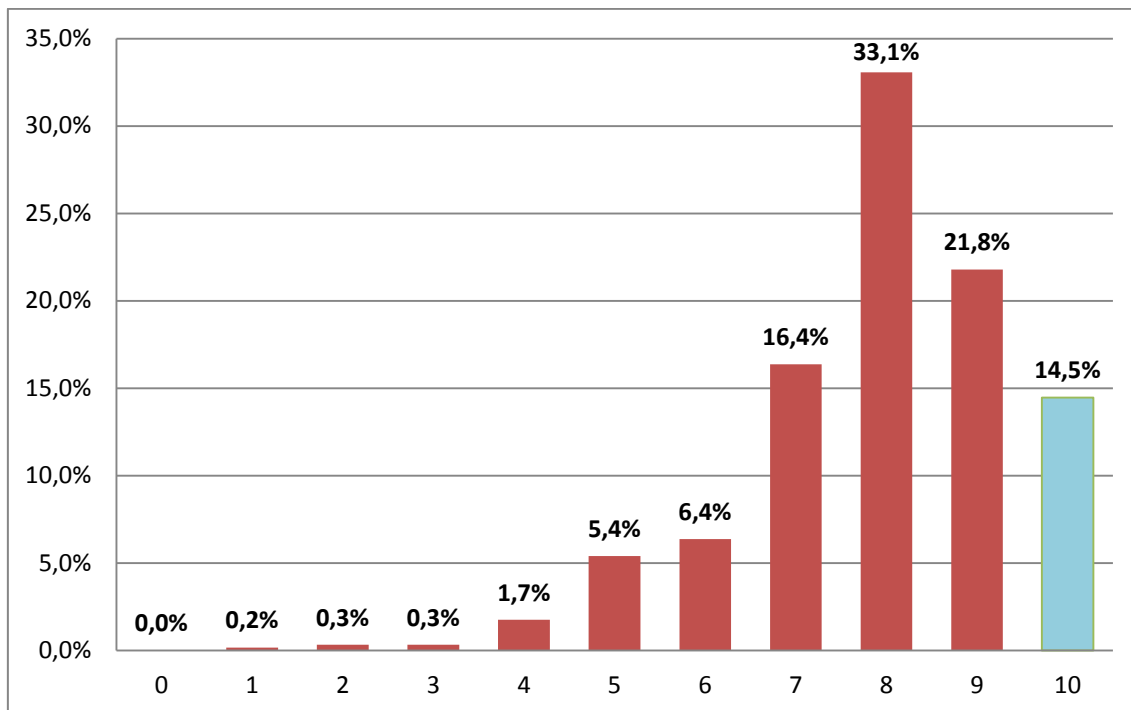
Os temas abordados podem ser divididos em quatro, e os subcapítulos que seguem visam apresentar os resultados a partir desta divisão. São eles: (i) avaliação acerca de instituições, práticas e resultados alcançados; (ii) percepção da demanda por serviços, benefícios e outros atendimentos prestados; (iii) percepção de usos do tempo por atividades desempenhadas na unidade; (iv) principais problemas e desafios enfrentados.

3.1 Avaliação acerca de instituições, práticas e resultados alcançados

Com relação à avaliação das suas secretarias municipais responsáveis pela assistência social, as unidades públicas da assistência social externam visão positiva. A nota média dada, de 7,9, indica uma boa avaliação. Além disso, apenas 2,6% deram nota abaixo de 5, e 14,4% deram nota abaixo de 7, enquanto 14,5% deram nota 10. O significado destas notas, entretanto, não é tão claro. Um elemento importante a ser considerado é que, independentemente da qualidade e competência das Secretarias Municipais de Assistência Social, as pessoas que ocupam cargos de coordenação em unidades públicas – em muitos casos, a *única* unidade pública de

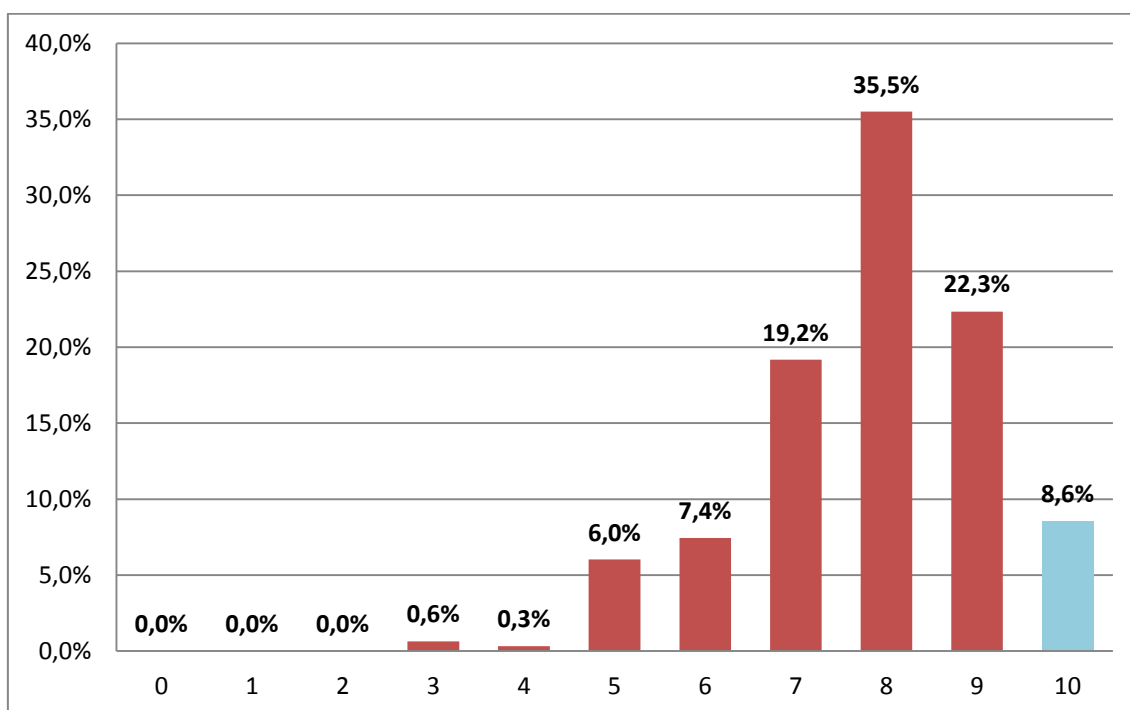
assistência social do município – tendem a possuir uma visão positiva da administração municipal na área. O gráfico 5 abaixo aponta a distribuição das respostas por nota.

Gráfico 5: Satisfação com a atuação de sua Secretaria Municipal: nota atribuída pelo coordenador de unidade



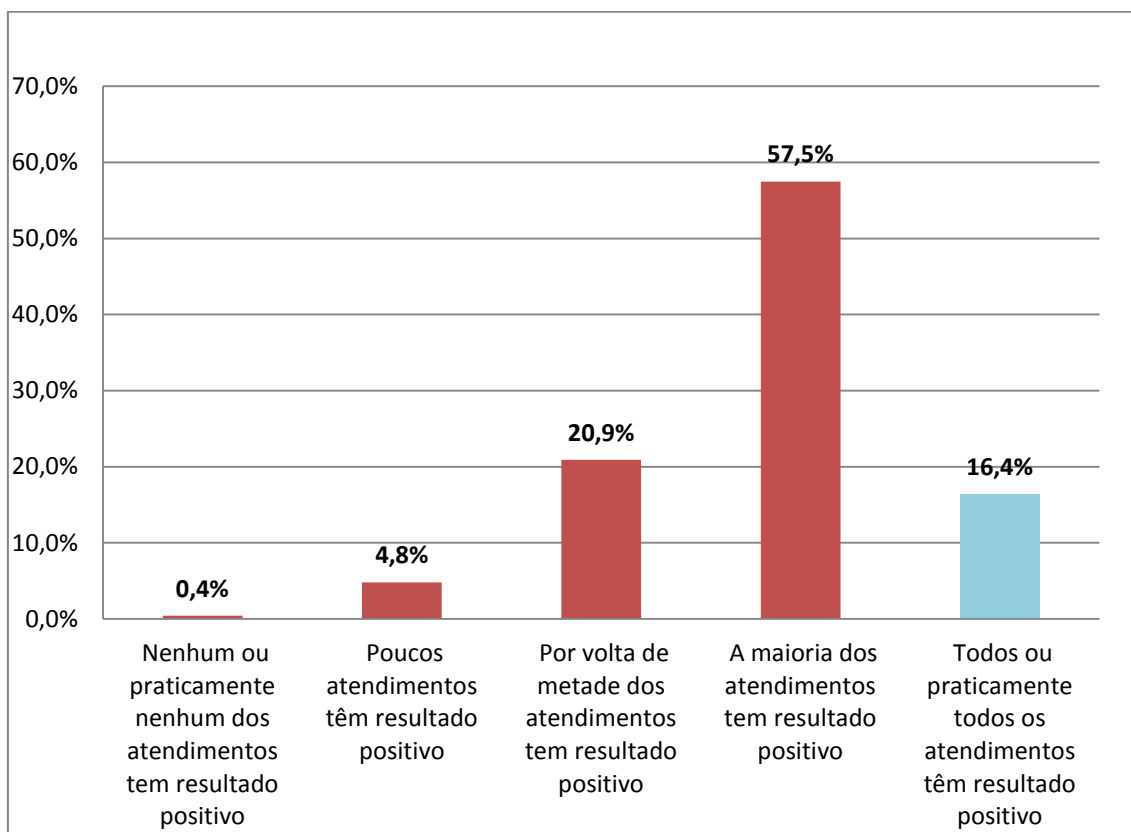
Com relação à integração da sua unidade com outras políticas públicas, a avaliação é similarmemente positiva. Quase dois terços (66,3%) dão nota entre oito e dez, com nota média de 7,8. É interessante ressaltar, neste caso, que se trata de uma autoavaliação a respeito de práticas da unidade em relação com outros órgãos e políticas públicas: o coordenador da unidade está, em último caso, avaliando seu próprio trabalho. O gráfico 6 abaixo aponta a distribuição das respostas por nota.

Gráfico 6: Nota atribuída pelo coordenador da unidade à sua própria articulação com outras políticas públicas



Ainda no que se refere à avaliação, foi feita uma pergunta sobre avaliação de resultados. Mais precisamente, trata-se da percepção do próprio coordenador acerca de quantos atendimentos realizados em sua unidade alcançam resultados positivos. Novamente, trata-se de uma autoavaliação, e ela é predominantemente positiva; mas, nesse caso, observa-se maior variabilidade nas respostas. Como demonstra o gráfico 7 abaixo, a percepção geral é que a maioria dos atendimentos tem resultado positivo. Para 16,4% dos coordenadores todos ou quase todos os atendimentos realizados em sua unidade tem resultado positivo, e para 57,5% a maioria dos atendimentos tem resultados positivos. Por outro lado, para 4,8% poucos atendimentos tem resultado positivo e, significativamente, para 20,9% apenas metade dos atendimentos tem resultado positivos. Assim, ao todo, mais de um quarto (26,1%) dos coordenadores apresentam uma auto avaliação negativa dos resultados alcançados pela unidade sob sua responsabilidade.

Gráfico 7: Quantos atendimentos realizados pela unidade alcançam resultados positivos

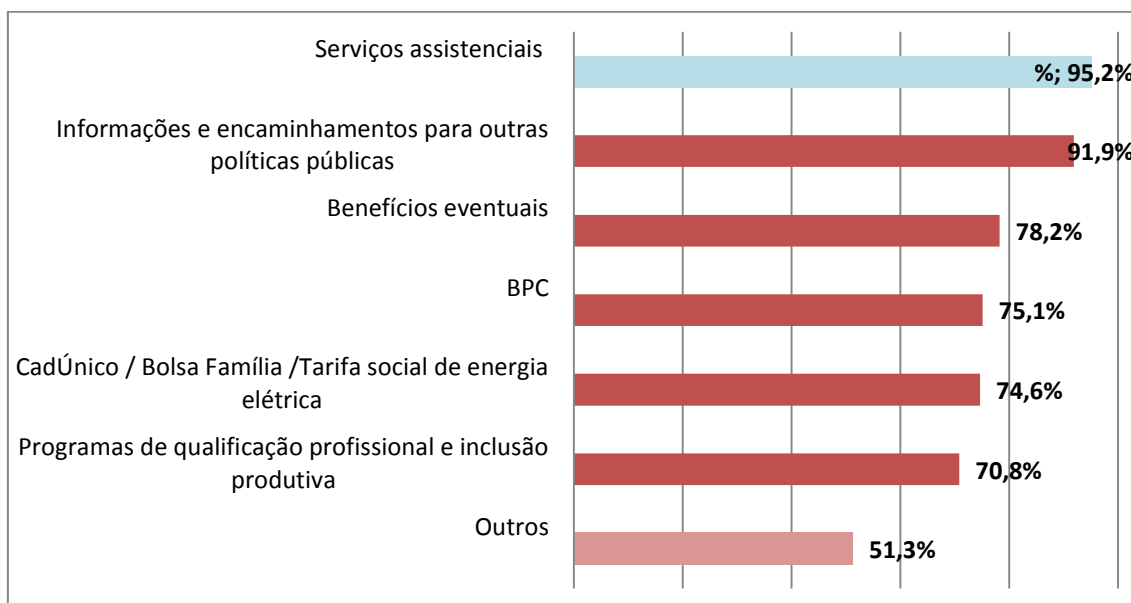


De forma geral, o que pode se depreender desta seção é que os coordenadores de unidades de assistência social têm uma avaliação bastante positiva de sua gestão municipal e de seu próprio papel na integração com outras políticas públicas. Por outro lado, uma minoria significativa faz uma auto avaliação negativa acerca dos resultados alcançados pelos atendimentos realizados na unidade, apontando para uma área em que se deveriam envidar maiores esforços de aprimoramento no âmbito do SUAS. Do ponto de vista da pesquisa, seria salutar aprofundar a investigação, questionando sobre os tipos de atendimentos e públicos que tendem a ter resultados positivos ou não, bem como os fatores que, na visão destes profissionais, atuariam de forma mais decisiva nos resultados da ação socioassistencial.

3.2 Percepção de demanda por serviços, benefícios e outros atendimentos

O segundo bloco do estudo teve por foco a percepção dos entrevistados acerca da demanda por serviços, benefícios e outros atendimentos prestados em seu equipamento. Listavam-se possíveis motivos para as pessoas visitarem o CRAS/CREAS/Centro Pop, e questionava-se se aquele era um motivo frequente para as pessoas irem até lá. O gráfico 8 apresenta os resultados gerais.

Gráfico 8: Motivos frequentes para as pessoas irem à unidade socioassistencial

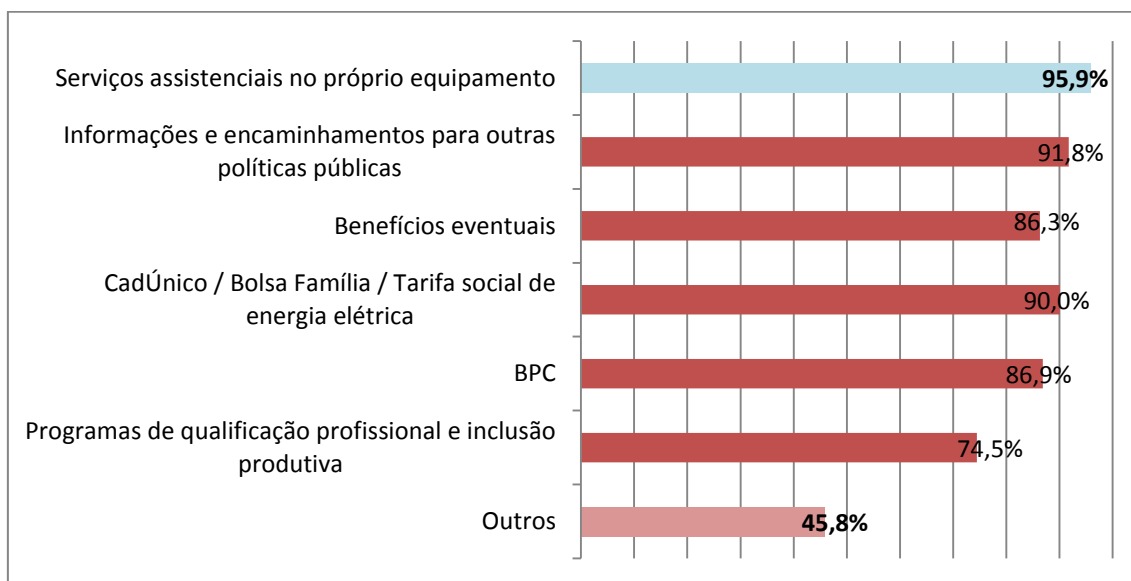


A busca por serviços socioassistenciais é um motivo frequente para a ida ao equipamento na grande maioria dos casos (95,2%), bem como a busca de informações e encaminhamentos (91,9%). Os demais motivos (Cadastro Único, Benefícios Eventuais, BPC, Qualificação Profissional) também são frequentes na percepção de cerca de três quartos dos respondentes. Outros motivos são citados por 51,3% dos coordenadores⁴. Observa-se nesta opção “outros” duas novas categorias, que apareceram com certa relevância: “atendimento, acolhida e orientação” e “participação em atividades coletivas”. A segunda se refere à busca por atividades tais como cursos, palestras e oficinas. A primeira se refere a atendimentos individualizados e à orientação dos usuários em geral. Dentro deste grupo, destacam-se a busca por atendimento psicológico.

Quando se observa separadamente os CRAS, os resultados são similares, mas com frequências maiores em todas as categorias, com exceção da opção “outros”, como revelam os gráficos 9 e 10:

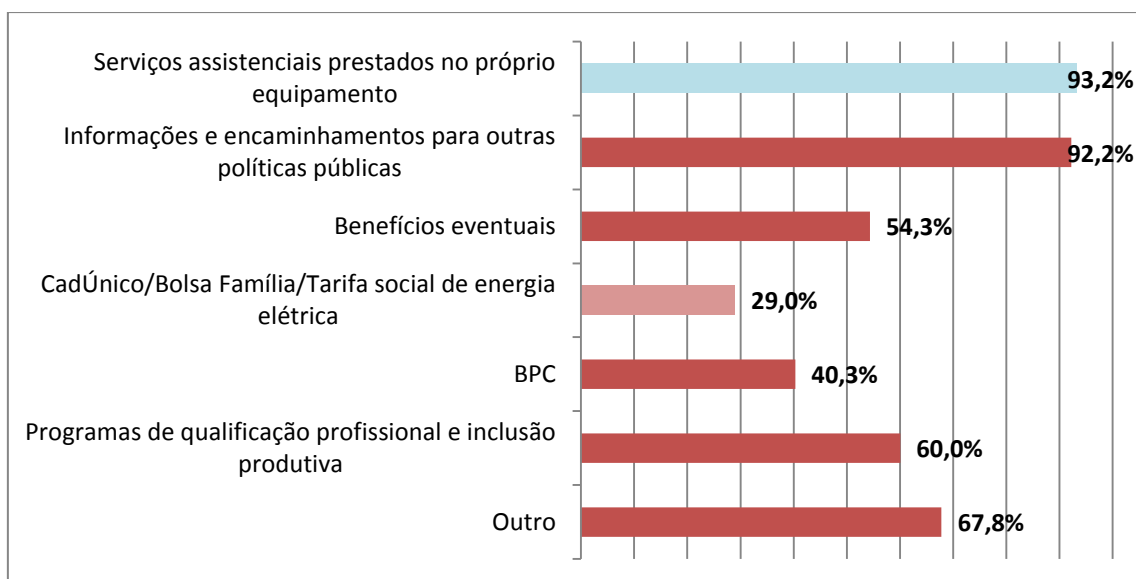
O percentual apresentado é o valor corrigido, pois foi feita uma reclassificação, que significou a inclusão de muitas respostas do tipo “outro” em categorias fechadas, como “busca de informações e encaminhamentos para políticas públicas” (em especial informações e encaminhamentos ao sistema de justiça) e “serviços socioassistenciais prestados na própria unidade” (e.g. serviço de convivência e fortalecimento de vínculos).

Gráfico 9: Motivos frequentes para as pessoas irem ao CRAS



Fonte: SAGI

Gráfico 10: Motivos frequentes para as pessoas irem ao CREAS ou CentroPop



Fonte: SAGI. Obs: Foram observados 159 unidades entre CREAS e CentroPop, que representam cerca de 25% da amostra.

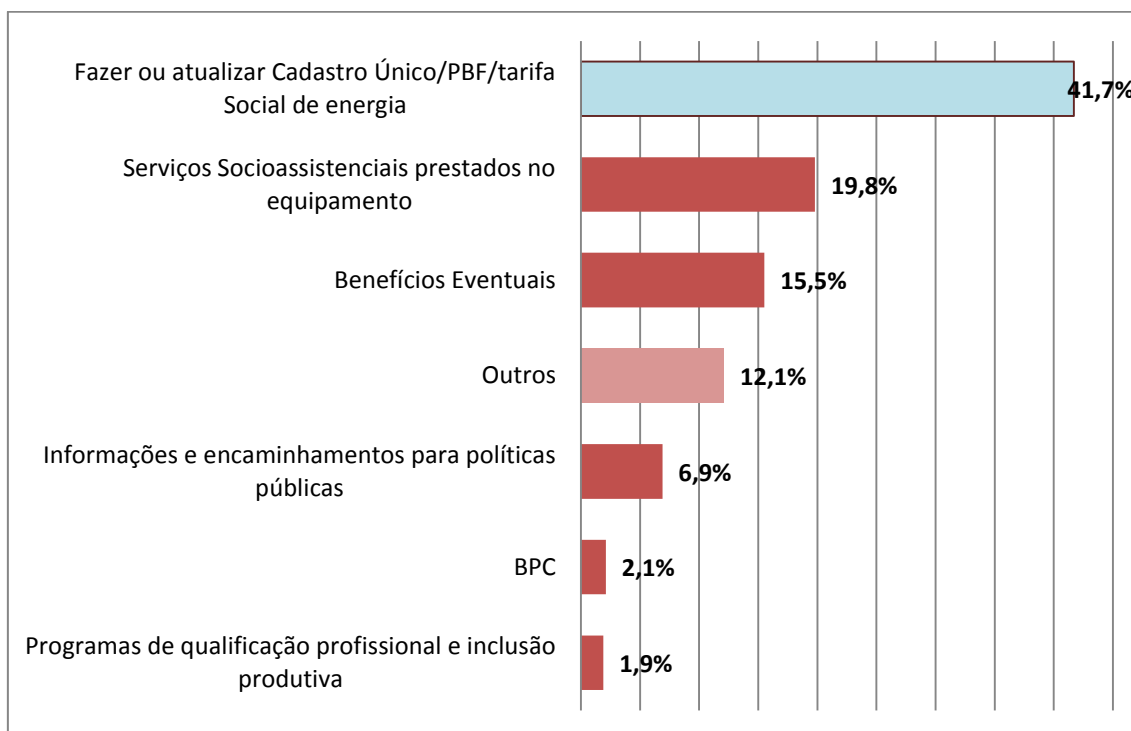
De fato, como a grande maioria das unidades públicas de assistência social são CRAS, é normal que as frequências gerais sejam similares às dos CRAS, já que estes representam a maior parte das unidades socioassistenciais e têm, portanto, um peso tão grande com relação ao universo.

Quando se comparam os CRAS com as demais unidades, observa-se que é muito mais frequente as pessoas irem até a unidade para demandas relacionadas ao Cadastro Único e a programas associados, tais como o Bolsa Família e a Tarifa Social de Energia, bem como para questões relativas ao BPC, a programas de qualificação profissional e inclusão produtiva ou para solicitar benefícios eventuais.

Em todos esses casos a diferença é estatisticamente significativa ($p < 0,001$). Para o caso do Cadastro Único, em particular, o efeito não apenas é significativo como muito forte ($\varphi = ,61$), enquanto nos casos do BPC ($\varphi = ,47$) e dos Benefícios Eventuais ($\varphi = ,35$) o efeito estimado é mediano. Em outras palavras, como era de se esperar, unidades distintas possuem demandas distintas, sendo os CRAS muito mais procurados para fins de cadastramento em programas sociais e acesso a benefícios da assistência social.

Embora bastante útil para compreender o que se passa nas unidades públicas da assistência social, a percepção geral dos respondentes é que quase todas as demandas são frequentes. De fato, para 41% dos coordenadores, absolutamente todas as seis opções listadas são motivos frequentes para a busca da unidade pela população. Isto, a rigor, não é um resultado surpreendente, já que foram listadas demandas que, de fato, fazem parte das atividades desempenhadas pela assistência social municipal. Por outro lado, este tipo de resultado pouco diz sobre os principais motivos para a população ir até uma unidade de assistência. Por isso, incluiu-se uma questão adicional, sobre o *principal* motivo para as pessoas irem à unidade socioassistencial. O resultado está no gráfico 11:

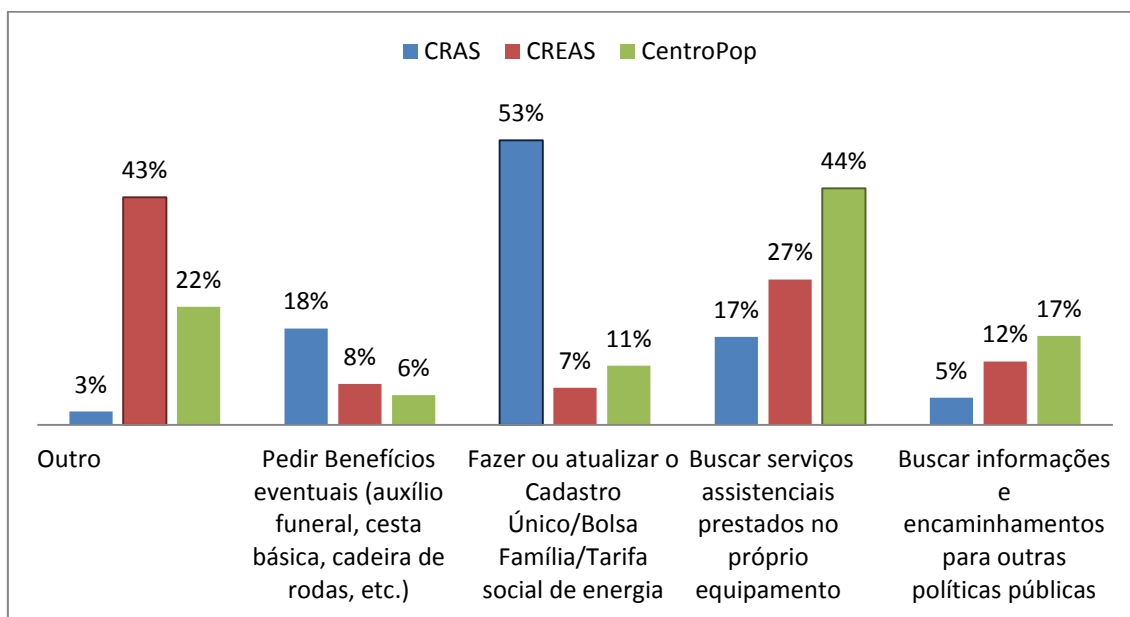
Gráfico 11: Principal motivo para as pessoas irem à unidade socioassistencial



Fonte: SAGI.

Como demonstra o gráfico, a percepção de 41,7% dos coordenadores é que o principal motivo para as pessoas irem até sua unidade é para fazer ou atualizar o Cadastro Único e demandas relacionadas. Em apenas 19,8% dos casos o principal motivo declarado é a busca por serviços socioassistenciais, enquanto para 15,5% o principal motivo é a demanda por benefícios eventuais. Embora possa se argumentar que muitas unidades não prestam diretamente determinados serviços socioassistenciais, terceirizando a prestação de serviços para entidades privadas ou encaminhando para unidades públicas específicas, o resultado é bastante significativo. Ele se torna ainda mais significativo ao analisarmos o caso específico do CRAS, como apresentado no gráfico 12:

Gráfico 12: Principal motivo para as pessoas irem à unidade, por tipo de unidade



Fonte: SAGI.

A maioria dos coordenadores de CRAS entende que o principal motivo para as pessoas irem até sua unidade é o Cadastro Único e os programas sociais a ele associados. Além disso, a percepção é que os benefícios eventuais seriam um pouco mais procurados que os próprios serviços socioassistenciais prestados no equipamento. No caso dos CREAS e Centros POP, não obstante a margem de erro é possível identificar padrões significativos que os caracterizam quanto às demandas dos usuários. Enquanto nos CRAS a maioria das demandas se refere ao Cadastro Único e aos programas a ele associados, os Centros Pop são bastante procurados em busca do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua. Já os CREAS se distinguem por outras demandas. Embora este texto não tenha a pretensão de analisar as respostas abertas dos usuários, análise preliminar aponta que, para os coordenadores dos CREAS, estes possuem demandas específicas, que não se caracterizariam como uma busca por serviço socioassistencial ou outra opção de resposta dada no questionário: seriam situações de violência e violações de direitos, tais como negligência, violência contra a criança, à mulher e o idoso, abuso sexual, trabalho infantil, dependência química, denúncias, demandas judiciais, orientação psicológica, social e jurídica etc.

Em suma, a percepção dos coordenadores sobre as demandas dos usuários da assistência social é, como de se esperar, dependente da própria natureza da unidade. Enquanto nos CRAS a principal demanda é, na maioria dos casos, o Cadastro Único e os programas acessados por meio dele, suplantando por larga margem tanto os serviços quanto os benefícios, nos CREAS

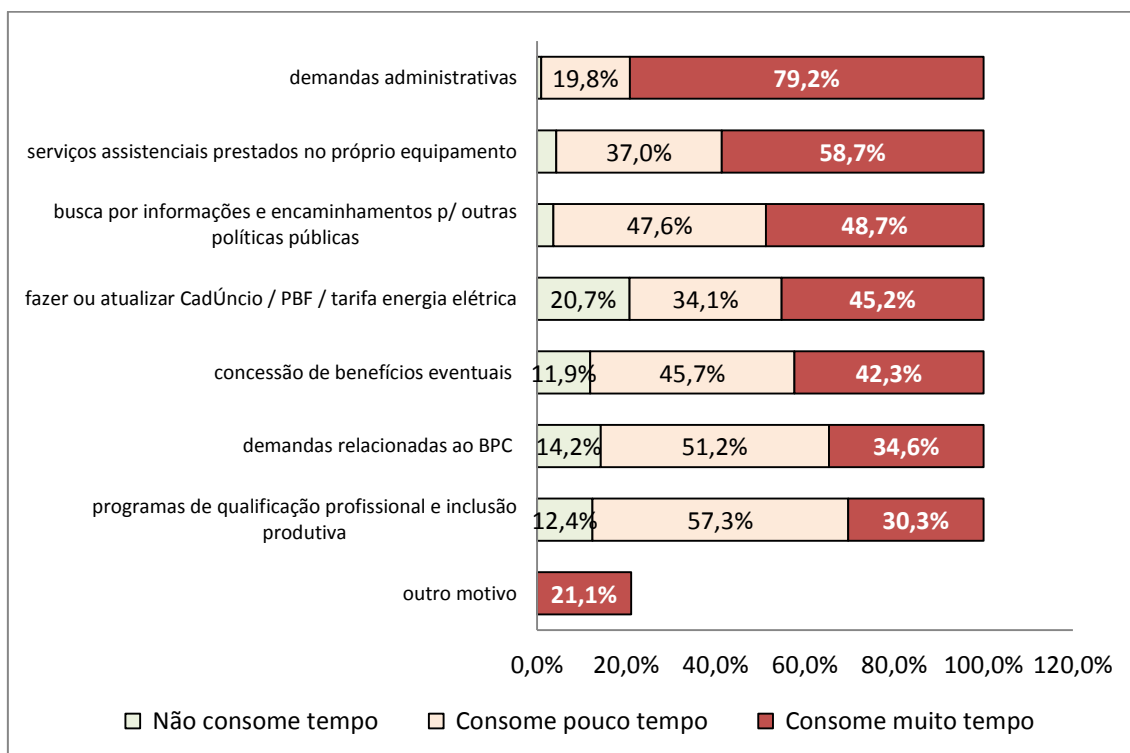
e Centros Pop o Cadastro não se faz tão presente, sendo os Centros Pop caracterizados pelo seu serviço específico e os CREAS pelo atendimento geral de situações de violência e violações de direitos.

3.3 Percepção de usos do tempo

O terceiro bloco do estudo avança de uma percepção de demanda para a percepção sobre o tempo dispendido pelos profissionais das unidades nas mais diversas atividades. A intuição básica por trás deste bloco é que há uma diferença entre os motivos que levam as pessoas a procurarem a unidade e aquilo que são, no cotidiano da entidade, atividades que consomem tempo. O motivo principal para isso é simples: determinadas demandas são atendidas em menor tempo que outras. Basta comparar, por exemplo, um usuário do Serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa, que visita a unidade semanalmente, participando de atividades individuais e em grupo, durante meses, e um usuário que visita o CRAS para buscar informações sobre determinada política de saúde ou educação. O primeiro caso pode ser, ao mesmo tempo, menos frequente e, no agregado, mais demandante de tempo.

Assim, o bloco listou uma série de atividades e solicitou que os profissionais apontassem, para cada uma, se ela consumiria muito, pouco ou nenhum tempo dos profissionais que ali trabalhavam. Para além das opções apresentadas no bloco anterior, foi incluída uma nova pergunta para captar as demandas administrativas. O gráfico 13 apresenta as respostas.

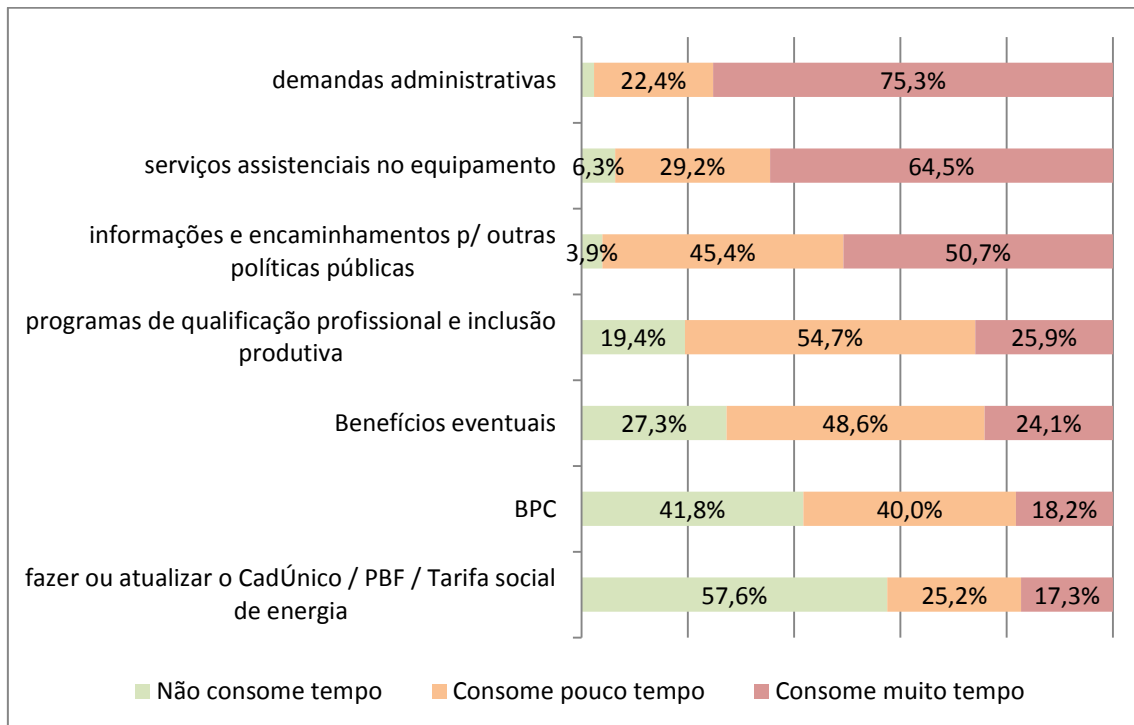
Gráfico 13: Consumo do tempo dos profissionais da unidade por tipo de atividade



Fonte: SAGI.

As demandas administrativas consomem muito tempo para 79,2% dos coordenadores de unidades. Por outro lado, os programas de qualificação profissional consomem pouco tempo para 57,3% deles. Mais de um quinto (20,7%) das unidades não consomem tempo algum com atividades relacionadas ao Cadastro Único. Como é de se imaginar, estas unidades são, em sua maioria, CREAS ou Centros Pop; a associação entre um maior consumo de tempo com o Cadastro e o CRAS é estatisticamente significativa ($p < 0,001$) e forte ($V = ,437$, $df = 2$). O mesmo ocorre para o BPC ($V = ,416$) e os benefícios eventuais ($V = ,245$). Já o consumo de tempo com serviços socioassistenciais é consideravelmente mais forte nos CREAS e, particularmente, nos Centros Pop. As demandas administrativas, por sua vez, não apresentam diferenças significativas entre os equipamentos (gráfico 14).

Gráfico 14: Consumo do tempo dos profissionais dos CREAS por tipo de atividade



Fonte: SAGI.

É importante ressaltar, entretanto, uma ambiguidade na própria questão, e que deve ser equacionada em estudos futuros que busquem aprofundar o tema. A noção de que determinada atividade “consome muito tempo” abarca tanto uma dimensão fática (i.e. quanto tempo a atividade consome) quanto valorativa (i.e. quanto tempo a atividade deveria consumir). Além disso, a ausência de um parâmetro comparativo claro aumenta a variação das interpretações daquilo que seria muito demandante de tempo ou não. A solução tradicional, que seria pedir para as pessoas criarem um *ranking* das atividades, entretanto, é de difícil implementação via telefone. Assim, optou-se pela escolha de uma questão que pede, de forma clara, a indicação de uma única atividade que seria aquela que mais consome tempo. As respostas estão no gráfico 15.

Gráfico 15: O que mais consome tempo dos profissionais da unidade

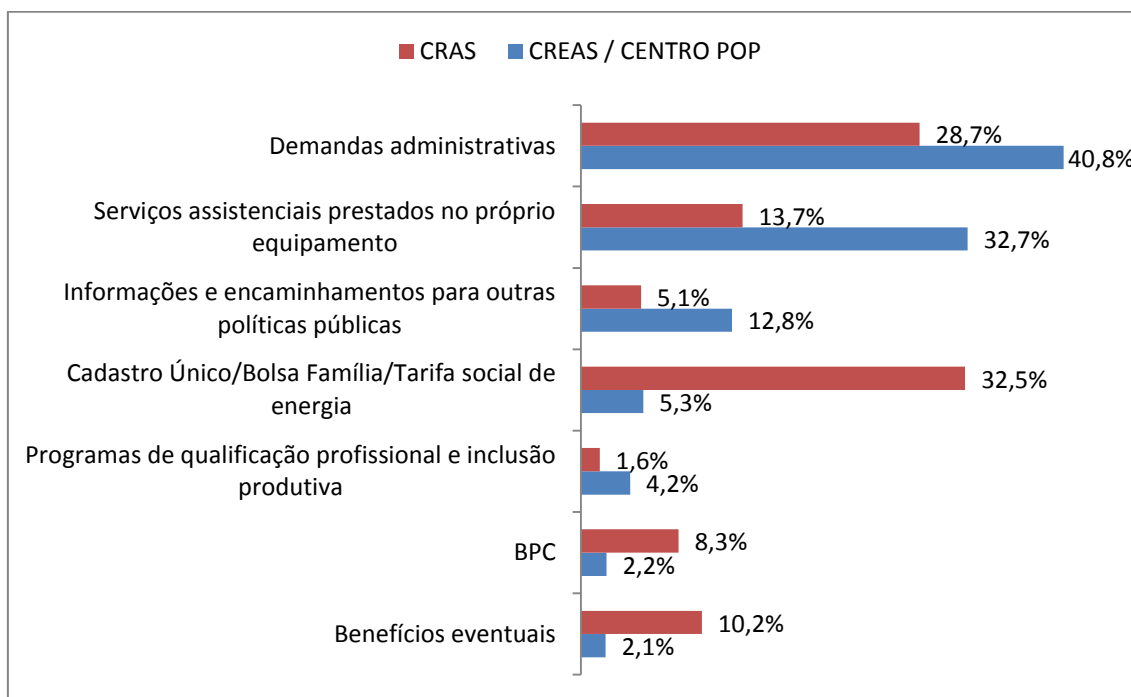


Fonte: SAGI.

Para 31% dos coordenadores de unidades da assistência social as demandas administrativas são as que mais consomem tempo, para 27% são as demandas relacionadas ao Cadastro Único, e para 18% são os serviços. Há uma clara diferença entre a percepção dos CRAS, por um lado, e dos CREAS e Centros Pop, por outro⁵. O gráfico 16 demonstra esta distinção:

⁵ As diferenças entre CREAS e Centros Pop não foram estatisticamente significantes, de sorte que agrupamos ambos as unidades na análise, bem como no gráfico.

Gráfico16: O que mais consome tempo dos profissionais por tipo de unidade



Fonte: SAGI.

O Cadastro Único é a atividade que mais consome tempo dos profissionais em 32,5% dos CRAS e em apenas 5,3% dos equipamentos da Proteção Social Especial (PSE); os benefícios e o BPC também são mais citados pela unidade da Proteção Social Básica (PSB). Por outro lado, as demandas administrativas são mais frequentemente apontadas como o que mais consome tempo entre os equipamentos da PSE, assim como os serviços socioassistenciais e a busca por informações e encaminhamentos.

Conforme se pode observar, 7% dos coordenadores de CRAS indicaram o BPC como aquilo que mais consome tempo. Esta resposta sugere uma segunda dificuldade com a avaliação dos usos do tempo: não parece ter ficado claro para todos entrevistados se a questão se referia ao tempo *total* despendido com aquele *tipo* de atividade (que era o propósito original da pergunta) ou ao tempo *individual* despendido *a cada vez* que a atividade era desempenhada. Se isto é verdade, a fidedignidade da questão é baixa.

A melhor forma de solucionar esta dificuldade seria a realização de uma pesquisa de campo de usos do tempo, com observação *in loco*, sistemática, dos tempos despendidos nas mais diversas atividades. Tal pesquisa teria efeitos muito positivos para a melhor compreensão da gestão de recursos humanos nas unidades, bem como para definição de parâmetros de financiamento do SUAS. Caso mantenha-se a opção por abordar a questão dos usos do tempo

por meio de um estudo de percepção, entende-se que dever-se-ia realizar estudo específico, com maior número de perguntas e abordando uma diversidade de profissionais (em particular assistentes sociais e psicólogos) para além dos coordenadores. Seria positivo distinguir atividades finalísticas de atividades administrativas (que poderiam ser separadas em vários tipos); criar um *ranking* em que não apenas se informe a que mais consome tempo, e sim se estabeleça uma ordenação das atividades daquelas que mais consomem para as que menos consomem; que se pergunte diretamente quanto tempo a pessoa gastou com cada tipo de atividade no último dia de trabalho, bem como o tempo habitualmente gasto com cada atividade; e que, dentro de algumas atividades mais gerais, se criem subcategorias (e.g. ao invés de serviços distinguir por cada serviço; ao invés de cadastro único distinguir em inscrição e revisão etc.).

Em suma, apesar das dificuldades em abordar os usos do tempo com um conjunto tão curto de questões, é possível extrair algumas inferências importantes deste bloco. A primeira é que, na percepção dos coordenadores, muito tempo é despendido em atividades administrativas, o que deve ser objeto de maior investigação. O segundo é que, das atividades que podem ser consideradas finalísticas, o Cadastro Único ocupa parcela significativa do tempo dos profissionais dos CRAS, assim como as demandas administrativas. Nas unidades da PSE, as demandas administrativas ocupam parcela ainda mais significativa do tempo, seguidas pela prestação de serviços socioassistenciais.

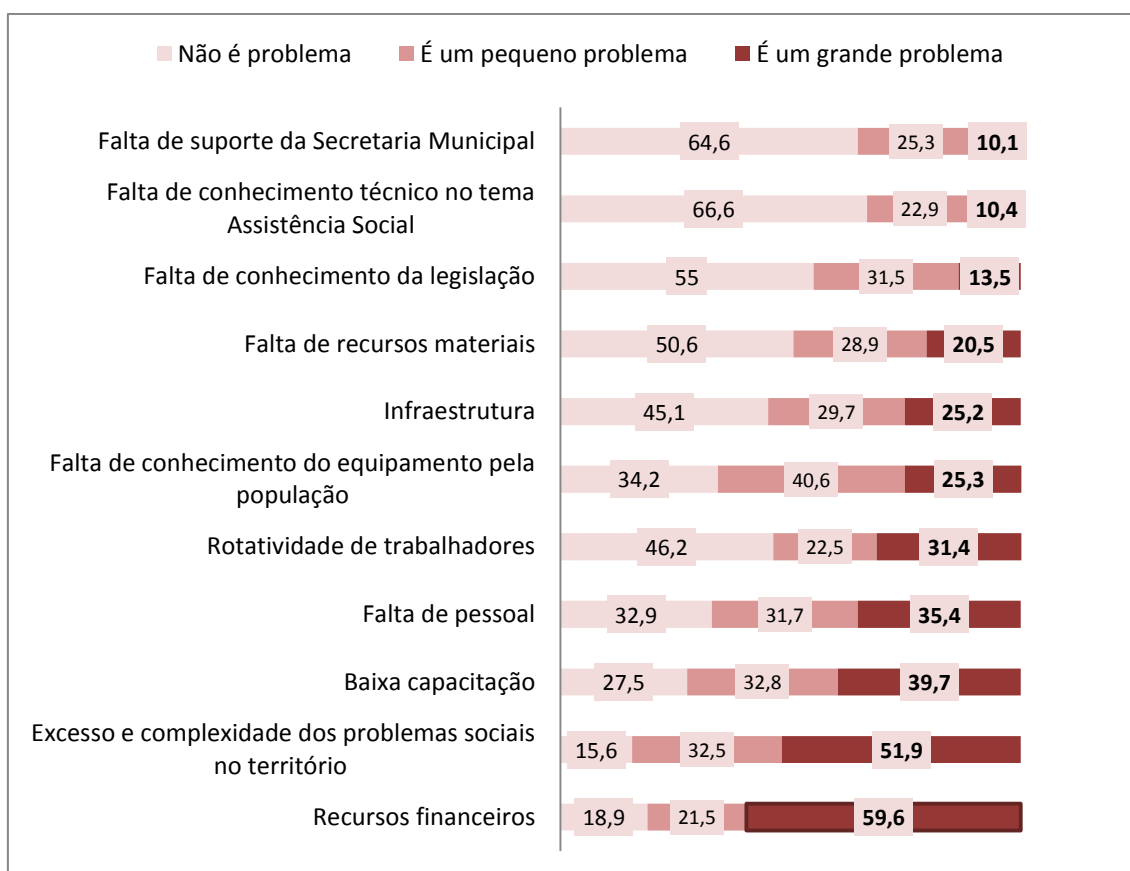
3.4 Percepção de problemas e dificuldades

O quarto bloco da pesquisa teve por foco a percepção dos coordenadores acerca das dificuldades enfrentadas pela unidade. Não foi possível identificar diferenças estatisticamente significantes entre os três tipos de unidades no que se refere à percepção de problemas e dificuldades⁶.

⁶ Não obstante, considerando-se apenas as frequências simples, os Centros Pop identificam, com frequência, a falta de pessoal como o maior problema, e os CRAS tendem a identificar a falta de recursos financeiros com maior frequência. Os CREAS aparentam identificar com maior frequência dificuldades relacionadas à rotatividade dos trabalhadores e ao excesso e complexidade dos problemas sociais observados no território. Ressalte-se, novamente, que tais diferenças não se mostraram estatisticamente significativas, ao contrário dos outros blocos.

O gráfico 17 abaixo aponta que a falta de recursos financeiros é uma dificuldade frequentemente enfrentada pelas unidades na opinião dos coordenadores: 59,6% identificam este como um grande problema. O excesso e a complexidade dos problemas sociais também são vistos como grande problemas pela maioria dos coordenadores (51,9%). Por sua vez, a falta de suporte da Secretaria Municipal, a falta de conhecimento técnico, a falta de conhecimento da legislação e a falta de recursos materiais não são vistas como um problema pela maioria dos coordenadores.

Gráfico 17: Problemas enfrentados pelas unidades



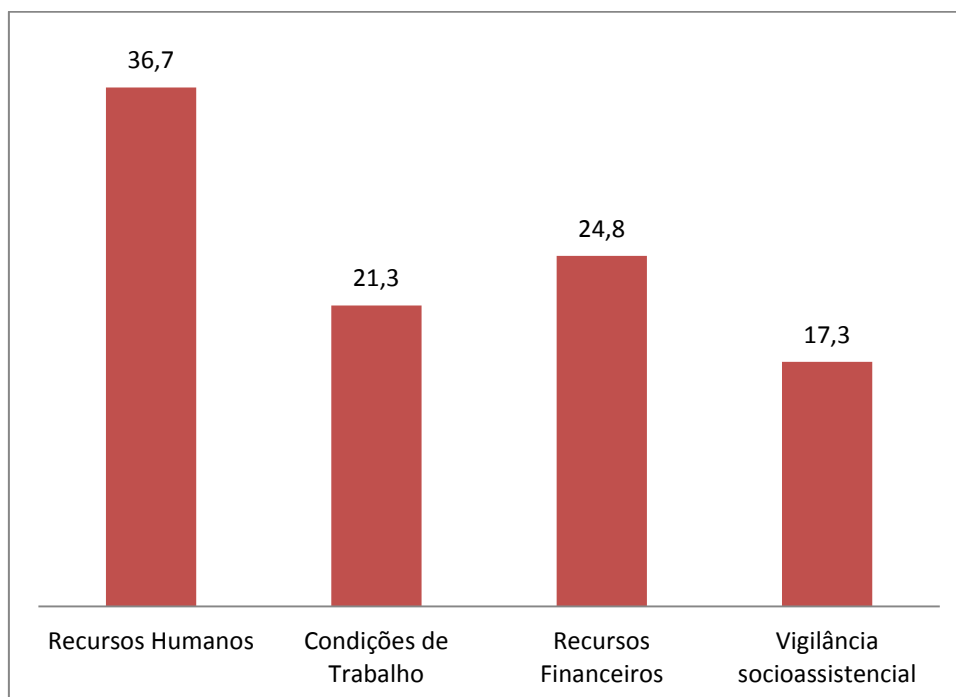
Como nos demais blocos, após uma avaliação item a item solicitou-se que os coordenadores indicassem qual a principal dificuldade enfrentada. Novamente, os recursos financeiros apareceram como o principal problema (24,8%), como demonstra o gráfico 18. Porém, dois temas surgiram com maior força: para 15,8% dos coordenadores o principal problema é a falta de pessoal, e para 14,8% o principal problema é falta de infraestrutura.

Gráfico 18: Principal problema enfrentado pelas Secretarias de assistência social



O gráfico 19 abaixo aponta o resultado agregado dos principais problemas apontados pelos coordenadores de equipamentos divididos em 4 categorias: (i) Recursos Humanos (falta de pessoal, rotatividade de trabalhadores, baixa capacitação, falta de conhecimento técnico e falta de conhecimento legal); (ii) Condições de trabalho (Infraestrutura, Recursos Materiais, Suporte da Secretaria Municipal); (iii) Recursos Financeiros; e (iv) Vigilância Socioassistencial (excesso e complexidade da demanda, desconhecimento da população sobre a existência dos serviços). Vale notar que, combinando-se os itens relativos a recursos humanos conclui-se que esta questão é o principal problema para 36,7% dos coordenadores de equipamentos.

Gráfico 19: Principal problema enfrentado pela Secretaria de assistência social - por grandes temáticas



Em suma, quando se analisa de forma separada, a principal dificuldade percebida pelos coordenadores é a falta de recursos financeiros (24,8%). Entretanto, uma análise mais detalhada das respostas aponta para um grande arco de problemas relacionados aos Recursos Humanos, que respondem, em conjunto, por 36,7% dos principais problemas apontados. Ademais, é importante ressaltar que a multiplicidade dos problemas expressos neste tipo de estudo são, por vezes, manifestações discursivas distintas de um número reduzido de problemas correlacionados.

Por exemplo, o excesso de demanda e a falta de pessoal podem ser vistos, de um ponto de vista de gestão, como dois lados de uma mesma moeda. Por outro lado, a falta de recursos financeiros está, por óbvio, relacionada a dificuldades de contratação de trabalhadores com boas condições salariais, bem como à precariedade da infraestrutura disponibilizada a estes. Somando-se a isto a percepção de excesso de demanda para o reduzido número de profissionais, é compreensível que se observe o fenômeno da rotatividade – que, por sua vez, por óbvio, gera desafios peculiares a qualquer política de capacitação. Nesse contexto, a percepção de sobrecarga de trabalho e de demandas administrativas em particular pode se relacionar à incapacidade tanto de melhor atendimento a demandas sociais mais complexas quanto de ampliar o conhecimento da população acerca dos serviços socioassistenciais disponíveis.

3.5 Análise respostas abertas

Ao final do questionário foram feitas algumas perguntas abertas em que os coordenadores poderiam discorrer mais detalhadamente sobre alguns pontos. Sendo que primeiramente, os coordenadores foram convidados a falar sobre temas importantes que, na ótica deles, deveriam ser levados à discussão do planejamento estratégico da SNAS e que na pesquisa não tinham sido abordados.

Com mais de duzentas respostas ‘abertas’, observou-se que os principais temas de inquietação dos coordenadores são, nesta ordem, recursos humanos, gestão, recursos financeiros, o fato deles terem que lidar com problemas sociais específicos e o trabalho social em si, a infraestrutura e questões relacionadas ao MDS.

Com relação aos recursos humanos, a principal preocupação é com a capacitação. Também foram citadas outras questões, como o precário vínculo empregatício e do baixo número de profissionais. Além desses, também foi mencionada a falta de clareza sobre as funções que cada um deve exercer (que de algum modo poderia estar associada com a baixa qualificação, mas também com um problema de gestão) e o desvio de função (que pode ser correlacionada à falta de pessoal), a alta rotatividade da equipe, a falta de planos de carreira, de pessoal da equipe mínima, a pouca valorização do profissional (que demandaria ações como a criação, inclusive, de um piso salarial unificado), a falta de apoio aos assistentes sociais para exercer o seu trabalho. Neste sentido, foram trazidas preocupações a respeito da saúde do trabalhador e do risco envolvido por questões de violência contra as equipes. Por fim, também foi falado sobre a falta de integração da equipe e dos problemas com relacionamentos interpessoais.

No que diz respeito à gestão, a principal questão é compreender e esclarecer o papel da assistência social e da rede (para os gestores e também para a população), quais são os limites da assistência social e como ela deve ser integrada e articulada com outras políticas, não apenas com educação e saúde, mas também outras áreas, como trabalho e moradia. Falou-se também sobre o controle social, os prazos, a burocratização e pouca agilidade nos processos, a forma como os recursos são alocados e como os serviços são distribuídos nos equipamentos, os convênios, o sigilo dos dados e questões específicas municipais, que afetam a assistência social, como a legislação do município e, em um exemplo específico, a ausência de juiz na cidade.

No tocante aos recursos financeiros, evidenciou-se a falta de recursos e a dificuldade em acessá-los, a forma como é feita sua distribuição entre os entes federados e a descentralização, o atraso dos repasses, a otimização dos recursos e a autonomia das unidades de atendimento frente à secretaria municipal.

Sobre os problemas sociais que os profissionais dos equipamentos têm que lidar, foi falado sobre as características dos serviços específicos de cada equipamento e das dificuldades do trabalho social com as famílias e do acompanhamento familiar. Neste sentido, surgiram as questões das drogas, da população de rua, dos imigrantes, das vítimas de violência e do abuso sexual, da pobreza e desemprego, do analfabetismo, dos adolescentes, das pessoas com transtornos mentais.

Com relação à infraestrutura, a reclamação é de que muitas vezes ela é precária, falta informatização da unidade, há demanda por novos equipamentos no município, como CRAS volante, CREAS, casa de repouso. Também foram mencionadas as questões de acessibilidade e da falta de apoio material para a adequada prestação do serviço.

Finalmente, foram faladas algumas questões que lidam diretamente com o MDS, como o Censo SUAS, a forma de gestão do CadÚnico, a regulamentação da política (a metodologia de trabalho deveria considerar a realidade local), os sistemas do MDS e a implementação de um canal direto com o Ministério.

4. Considerações Finais e Recomendações

Este estudo técnico apresenta os primeiros resultados da pesquisa de opinião sobre o Sistema Único de Assistência Social. A análise realizada centrou-se nas percepções dos coordenadores de unidades públicas (CRAS, CREAS e Centro Pop) a respeito de instituições, práticas e resultados alcançados; demanda por serviços, benefícios e outros atendimentos; usos do tempo; e dificuldades observadas.

Os coordenadores de unidades de assistência social tem uma avaliação bastante positiva de sua gestão municipal e de seu próprio papel na integração com outras políticas públicas. Por outro lado, uma minoria significativa faz uma auto avaliação negativa acerca dos resultados alcançados pelos atendimentos realizados na unidade.

A percepção dos coordenadores sobre as demandas dos usuários da assistência social é, como de se esperar, dependente da própria natureza da unidade. Enquanto nos CRAS a principal demanda é, na maioria dos casos, o Cadastro Único e os programas acessados por meio dele, suplantando por larga margem tanto os serviços quanto os benefícios, nos CREAS e Centros Pop o Cadastro não se faz tão presente, sendo os Centros Pop caracterizados pelo seu serviço específico e os CREAS pelo atendimento geral de situações de violência e violações de direitos.

Na percepção dos coordenadores, muito tempo é despendido em atividades administrativas. Das atividades que podem ser consideradas finalísticas, o Cadastro Único ocupa parcela significativa do tempo dos profissionais dos CRAS, assim como as demandas administrativas. Nas unidades da PSE, as demandas administrativas ocupam parcela ainda mais significativa do tempo, seguidas pela prestação de serviços socioassistenciais.

A principal dificuldade percebida pelos coordenadores é a falta de recursos financeiros (24,8%). Entretanto, uma análise mais detalhada das respostas aponta para um grande arco de problemas relacionados aos Recursos Humanos, que respondem, em conjunto, por 36,7% dos principais problemas apontados. Ademais, é importante ressaltar que a multiplicidade dos problemas expressos neste tipo de estudo são, por vezes, manifestações discursivas distintas de poucos problemas subjacentes e correlacionados.

Considera-se que esta pesquisa insere-se num eixo de investigação que aporta informações relevantes ao aprimoramento do Sistema Único de Assistência Social, abordando temas-chave à compreensão das representações e práticas sociais tais quais elas se apresentam “na ponta”, ou no nível de rua. Entretanto, a sua natureza (pesquisa telefônica, com tempo médio de aplicação não chegando a 15 minutos) impuseram limites à interpretação dos dados. Outras investigações mais aprofundadas, e mesmo outros desenhos de pesquisa podem ser necessários para responder com maior precisão a algumas questões.

Acerca da efetividade dos atendimentos, seria salutar aprofundar a investigação, questionando sobre os tipos de atendimentos e públicos que tendem a ter resultados positivos ou não, bem como os fatores que, na visão destes profissionais, atuariam de forma mais decisiva nos resultados da ação socioassistencial. Acerca da avaliação da articulação com outras políticas e da ação das Secretarias Municipais, seria ideal que se separassem em subtópicos, e que se apresentasse um exemplo do que seria considerado bom e ruim, de forma a que os

respondentes tivessem um parâmetro comum de comparação. É comum que, quando perguntados de forma geral, simpatias e impressões difusas se sobreponham a avaliações mais objetivas: com parâmetros estabelecidos e perguntas específicas, é possível, mesmo em pesquisas de opinião, alcançar respostas mais significativas.

Além disso, na percepção dos coordenadores, muito tempo é despendido em atividades administrativas, o que deveria ser objeto de maior investigação: em suma, quais seriam estas atividades administrativas que tomam muito tempo? Ademais, quando se fala em “tomar muito tempo”, é importante distinguir entre, por um lado, tomar tempo demais (isto é, deveria se gastar menos tempo com isso, visto que não é tão importante) e, por outro, ocupar uma parcela significativa da carga de trabalho (independente se isto é bom ou ruim). Além disso, não parece ter ficado claro para todos entrevistados se a questão se referia ao tempo total despendido com aquele tipo de atividade (que era o propósito original da pergunta) ou ao tempo individual despendido a cada vez que a atividade era desempenhada.

A melhor forma de solucionar esta dificuldade seria a realização de uma pesquisa de campo de usos do tempo, com observação *in loco*, sistemática, dos tempos despendidos nas mais diversas atividades. Tal pesquisa teria efeitos muito positivos para a melhor compreensão da gestão de recursos humanos nas unidades, bem como para definição de parâmetros de financiamento do SUAS. Caso mantenha-se a opção por abordar a questão dos usos do tempo por meio de um estudo de percepção, entende-se que se deveria realizar estudo específico, com maior número de perguntas e abordando uma diversidade de profissionais (em particular assistentes sociais e psicólogos) para além dos coordenadores. Seria positivo distinguir atividades finalísticas de atividades administrativas (que poderiam ser separadas em vários tipos); criar um ranking em que não apenas se informe a que mais consome tempo, e sim se estabeleça uma ordenação das atividades daquelas que mais consomem para as que menos consomem; que se pergunte diretamente quanto tempo a pessoa gastou com cada tipo de atividade no último dia de trabalho, bem como o tempo habitualmente gasto com cada atividade; e que, dentro de algumas atividades mais gerais, se criem subcategorias (e.g. ao invés de serviços distinguir por cada serviço; ao invés de cadastro único distinguir em inscrição e revisão etc.).

Entende-se que o modelo de pesquisa telefônica assistida por computador seja utilizado em outras oportunidades para a avaliação do SUAS e de outras políticas do MDS, dada sua capacidade de produzir resultados relevantes, tempestivos e a custo relativamente baixo. Em

particular, no caso do SUAS, entende-se ser meritória a consideração de enquetes de opinião voltados para profissionais que atuam nos equipamentos e para usuários de serviços socioassistenciais.

Referências:

Bernal, Regina Tomie Ivata; Malta, Deborah Carvalho; Araújo, Thiago Santos de; Silva, Nilza Nunes da. *Inquérito por telefone: pesos de pós-estratificação para corrigir vícios de baixa cobertura em Rio Branco, AC*. In: Revista de Saúde Pública, vol.47 no.2 São Paulo Apr. 2013

Costa, Ana Cristina Marinho. *Técnicas de Estimação no Âmbito da Pós-Estratificação*. Dissertação de Mestrado. Universidade Nova de Lisboa, 2000.

Elo Consultoria. *Kick-off Estratégia*. Apresentação em powerpoint. Elo, 16/09/2015

Elo Consultoria. *Dimensões Pesquisa Externa*. Apresentação em powerpoint. Elo, 16/09/2015

IBGE. *Pesquisa de Informações Básicas Municipais. Perfil dos Municípios Brasileiros – Assistência Social 2009*. IBGE, rio de Janeiro, 2010.

MDS. *Censo Suas 2014*. Acessado em

http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/publicacao_eletronica/muse/Censo2014/equipamentos.html

Prudente, Leonardo Martins; Leite, Adailton Amaral Barbosa: *Apresentação sobre Sistema Único de Assistência Social – SUAS*. Apresentação em powerpoint. Curso de Ambientação de Analistas Técnicos de Políticas Sociais, ENAP, 2013. Acessado em <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/724>

Reis, Elisa e Moore, Mick. *Elites, perceptions and poverties*. In: Reis, Elisa e Moore, Mick. *Elite Perceptions of Poverty and Inequality*. Zed Books, Londres, 2005.

1 - Em uma escala de 0 a 10, em que 0 significa nada satisfatória e 10 totalmente satisfatória, como você avalia a atuação da Secretaria de Assistência Social do seu Município?

1. 0
2. 1
3. 2
4. 3
5. 4
6. 5
7. 6
8. 7
9. 8
10. 9
11. 10
12. Não sei avaliar

2 - Em uma escala de 0 a 10, como você avalia sua integração com outras políticas públicas?

1. 0
2. 1
3. 2
4. 3
5. 4
6. 5
7. 6
8. 7
9. 8
10. 9
11. 10
12. Não sei avaliar

3 - Pensando agora nos motivos para as pessoas irem ao seu CRAS/CREAS/Centro Pop, gostaria de saber se é frequente as pessoas irem até o equipamento para... 3.1 Fazer ou atualizar o Cadastro Único/Bolsa Família/Tarifa social de energia

1. Sim
2. Não

3.2 - Demandas relacionadas ao BPC

1. Sim
2. Não

3.3 - Pedir Benefícios eventuais (auxílio funeral, cesta básica, cadeira de rodas, etc.)

1. Sim
2. Não

3.4 - Buscar serviços assistenciais prestados no próprio equipamento

1. Sim
2. Não

3.5 - Buscar programas de qualificação profissional e inclusão produtiva

1. Sim

2. Não

3.6 - Buscar informações e encaminhamentos para outras políticas públicas

1. Sim
2. Não

3.7 - Tem algum outro motivo importante? Qual?

4 - E qual o principal motivo para as pessoas irem ao seu CRAS/CREAS/Centro Pop?

1. Fazer ou atualizar o Cadastro Único/Bolsa Família/Tarifa social de energia
2. Demandas relacionadas ao BPC
3. Pedir Benefícios eventuais (auxílio funeral, cesta básica, cadeira de rodas, etc.)
4. Buscar serviços assistenciais prestados no próprio equipamento
5. Buscar programas de qualificação profissional e inclusão produtiva
6. Buscar informações e encaminhamentos para outras políticas públicas
7. Outro

5 - Gostaria de saber agora se essas atividades consomem pouco ou muito tempo dos profissionais do seu CRAS/CREAS/Centro POP: 5.1 Fazer ou atualizar o Cadastro Único/Bolsa Família/Tarifa social de energia

1. Não consome tempo
2. Consome pouco tempo
3. Consome muito tempo
4. Não sei avaliar

5.2 - Demandas relacionadas ao BPC

1. Não consome tempo
2. Consome pouco tempo
3. Consome muito tempo
4. Não sei avaliar

5.3 - Concessão Benefícios eventuais (auxílio funeral, cesta básica, cadeira de rodas, etc.)

1. Não consome tempo
2. Consome pouco tempo
3. Consome muito tempo
4. Não sei avaliar

5.4 - Buscar serviços assistenciais prestados no próprio equipamento

1. Não consome tempo
2. Consome pouco tempo
3. Consome muito tempo
4. Não sei avaliar

5.5 - Buscar programas de qualificação profissional e inclusão produtiva

1. Não consome tempo
2. Consome pouco tempo
3. Consome muito tempo
4. Não sei avaliar

5.6 - Buscar informações e encaminhamentos para outras políticas públicas

1. Não consome tempo
2. Consome pouco tempo
3. Consome muito tempo
4. Não sei avaliar

5.7 - Demandas administrativas (reuniões, preenchimento de registros, relatórios e sistemas)

1. Não consome tempo
2. Consome pouco tempo
3. Consome muito tempo
4. Não sei avaliar

5.8 - Tem algum outro motivo importante? Qual?

6 - E qual dessas atividades é a que mais consome tempo?

1. Fazer ou atualizar o Cadastro Único/Bolsa Família/Tarifa social de energia
2. Demandas relacionadas ao BPC
3. Pedir Benefícios eventuais (auxílio funeral, cesta básica, cadeira de rodas, etc.)
4. Buscar serviços assistenciais prestados no próprio equipamento
5. Buscar programas de qualificação profissional e inclusão produtiva
6. Buscar informações e encaminhamentos para outras políticas públicas
7. Demandas administrativas (reuniões, preenchimento de registros, relatórios e sistemas)
8. Outro

7 - Gostaria de saber um pouco sobre os problemas que você enfrenta no seu CRAS/CREAS/Centro POP. Vou listar alguns problemas possíveis, e para cada um deles, queria saber se você vê esse problema, e, se sim, se é um pequeno problema ou um grande problema. 3.1 FALTA DE DINHEIRO/recursos financeiros é um problema?

1. Não
2. Sim, é um pequeno problema
3. Sim, é um grande problema
4. Não sei avaliar

7.2 - FALTA DE MATERIAL/ Baixa disponibilidade de recursos materiais (material para o atendimento, higiene, limpeza etc) é um problema no seu equipamento?

1. Não
2. Sim, é um pequeno problema
3. Sim, é um grande problema
4. Não sei avaliar

7.3 - FALTA DE CONHECIMENTO DAS LEIS/a falta de conhecimento da legislação é um problema?

1. Não
2. Sim, é um pequeno problema
3. Sim, é um grande problema
4. Não sei avaliar

7.4 - A falta de conhecimento técnico no tema Assistência Social é um problema?

1. Não
2. Sim, é um pequeno problema
3. Sim, é um grande problema
4. Não sei avaliar

7.5 - A falta de conhecimento do equipamento pela população é um problema?

1. Não
2. Sim, é um pequeno problema
3. Sim, é um grande problema
4. Não sei avaliar

7.6 - A rotatividade de trabalhadores é um problema no seu equipamento?

1. Não
2. Sim, é um pequeno problema
3. Sim, é um grande problema
4. Não sei avaliar

7.7 - A FALTA DE TREINAMENTO AOS PROFISSIONAIS DO EQUIPAMENTO/a baixa capacitação dos trabalhadores é um problema?

1. Não
2. Sim, é um pequeno problema
3. Sim, é um grande problema
4. Não sei avaliar

7.8 - A FALTA DE TRABALHADORES NO SEU EQUIPAMENTO/o baixo quantitativo de pessoal é um problema?

1. Não
2. Sim, é um pequeno problema
3. Sim, é um grande problema
4. Não sei avaliar

7.9 - OS PROBLEMAS SOCIAIS DIFÍCEIS DE SEREM RESOLVIDOS/ o excesso e complexidade dos problemas sociais no território são um problema no seu equipamento?

1. Não
2. Sim, é um pequeno problema
3. Sim, é um grande problema
4. Não sei avaliar

7.10 - Baixa qualidade da infraestrutura do seu centro (internet, computadores, estrutura física etc)

1. Não
2. Sim, é um pequeno problema
3. Sim, é um grande problema
4. Não sei avaliar

7.11 - Falta de suporte da Secretaria Municipal

1. Não
2. Sim, é um pequeno problema
3. Sim, é um grande problema
4. Não sei avaliar

8 - Desses problemas que o senhor/senhora me falou agora, qual é o principal problema que o seu equipamento enfrenta?

1. FALTA DE DINHEIRO/recursos financeiros é um problema
2. FALTA DE MATERIAL/ Baixa disponibilidade de recursos materiais (material para o atendimento, higiene, limpeza etc) é um problema no seu equipamento
3. FALTA DE CONHECIMENTO DAS LEIS/a falta de conhecimento da legislação é um problema
4. A falta de conhecimento técnico no tema Assistência Social é um problema

5. A falta de conhecimento do equipamento pela população é um problema
6. A rotatividade de trabalhadores é um problema no seu equipamento
7. A FALTA DE TREINAMENTO AOS PROFISSIONAIS DO EQUIPAMENTO/a baixa capacitação dos trabalhadores é um problema
8. A FALTA DE TRABALHADORES NO SEU EQUIPAMENTO/o baixo quantitativo de pessoal é um problema
9. OS PROBLEMAS SOCIAIS DIFÍCEIS DE SEREM RESOLVIDOS/ o excesso e complexidade dos problemas sociais no território são um problema no seu equipamento
10. Baixa qualidade da infraestrutura do seu centro (internet, computadores, estrutura física etc)
11. Falta de suporte da Secretaria Municipal

9 - De forma geral, quantos atendimentos realizados no seu CRAS/CREAS/Centro POP alcançam resultados positivos? Quase nenhum, poucos, metade, a maioria ou quase todos?

1. Nenhum ou praticamente nenhum dos atendimentos tem resultado positivo
2. Poucos atendimentos têm resultado positivo
3. Por volta de metade dos atendimentos tem resultado positivo
4. A maioria dos atendimentos tem resultado positivo
5. Todos ou praticamente todos os atendimentos têm resultado positivo
6. Não sei responder

10 - O que você considera como um resultado positivo da atuação do seu equipamento?

11 - O que você acha que precisa melhorar para a atuação da Secretaria de Assistência Social do seu município atingir a nota 10?

12 - Há algum tema que você considera importante que seja elevado à discussão do planejamento estratégico da SNAS que a pesquisa não abordou?