

ESTUDO TÉCNICO
N.º 03/2016

**Pesquisa de opinião sobre o Sistema
Único de Assistência Social: percepções
de gestores municipais**

MDS

SAGI

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME

SECRETARIA DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Estudo Técnico

Nº 03/2016

Pesquisa de opinião sobre o Sistema Único de Assistência Social: percepções de gestores municipais

Equipe Responsável

Marco Antonio Carvalho Natalino

Feruccio Branco Bilich

Marta Battaglia Custódio

Juliana França Varella

Revisão

Paulo de Martino Jannuzzi

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; Pesquisa de Opinião; Sistema Único de Assistência Social; 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

INTRODUÇÃO

A assistência social constitui-se como política não contributiva de 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 garantia de direitos. 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.

Assim, a definição do modelo assistencial é vital para a efetivação da assistência social como política pública. Uma visão clara do modelo a ser consolidado possibilita saber qual tipo de trabalho social que os modelos de aquisição comportam, os objetivos almejados dos benefícios, dos programas, dos projetos e dos serviços socioassistenciais e como essa política pode contribuir com o desenvolvimento de capacidades e habilidades de seus usuários, reduzindo os níveis de desigualdade e vulnerabilidade social no país. Nessa direção é imprescindível conhecer o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que é o modelo de gestão utilizado no Brasil para operacionalizar as ações de assistência social e, em particular, a forma de implementação deste modelo na ponta, pelas gestões municipais.

Com o objetivo de ampliar o conhecimento sobre a efetiva operação prática do sistema 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

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

analisadas as percepções dos gestores das Secretarias Municipais de Assistência Social e congêneres (SMAS)².

Os gestores são os principais responsáveis pela organização das ações ofertadas no âmbito municipal, articulando, orientando e coordenando as atividades dos equipamentos de assistência social existentes em seu município e articulando a rede de serviços a nível municipal. Assim, não só exercem função primordial para o bom funcionamento do sistema de assistência do município, como ocupam espaço estratégico de reflexividade acerca de seus desafios e potencialidades, cotejando tanto capacidades institucionais internas ao seu órgão quanto as qualidades da relação entre este e outros atores do SUAS. Neste sentido, buscou-se com a pesquisa captar as percepções destes profissionais acerca da sua realidade vivida, incluindo a efetividade do seu trabalho e as principais dificuldades enfrentadas.

Destaca-se como atividades da SMAS: planejar e executar as políticas de assistência social do Município; realizar o planejamento operacional e o desenvolvimento de ações na área de assistência social; prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e/ou especial para as famílias, indivíduos e grupos que deles necessitem; planejar e organizar serviços de amparo e proteção à infância e adolescência, idosos, à pessoa com deficiência, famílias, grupos e indivíduos em risco de vulnerabilidade social.

Esta pesquisa mostrou-se de suma importância para analisar o desempenho da relação entre o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), mais especificamente a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) para com as SMAS. E os resultados proporcionaram uma avaliação dos setores e atividades desempenhadas pelo MDS que necessitam de melhorias sob a ótica dos gestores municipais.

1. Método

O estudo se caracteriza como uma pesquisa de opinião quantitativa com representatividade nacional. Foi elaborado um questionário para gestores municipais. O questionário possui questões fechadas e questões abertas, nas quais os respondentes puderam aprofundar opiniões sobre temas relevantes. 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*

² Para fins de fluência de texto, será utilizada a sigla SMAS para se referir aos órgãos responsáveis pela política municipal de assistência social, independente do nome do órgão, de sua natureza jurídica e de suas demais atribuições.

Center, sob coordenação da Central de Relacionamento do MDS. Após o término do campo, a amostra foi pós-estratificada a partir de critérios regionais e de porte populacional.

A pesquisa foi originalmente proposta pela Elo Consultoria, empresa privada contratada pela 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 a 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 ao órgão 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 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 podem ser conduzidas, 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 pesquisa³.

A 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

³ 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 "Ibope") 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. Pode ser que o tema trate de assunto político extremamente relevante para uma parcela dos telespectadores. Ou, como é corriqueiramente observado na televisão, pode ser que a enquete trate de temas esportivos, sobre os quais as paixões "clubísticas" exercem influência decisiva nas opiniões expressas. 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. Da mesma forma, pode-se imaginar que a enquete representa não os telespectadores, mas a população nacional como um todo. Entretanto, pode-se supor que o programa atinge a um determinado público em termos de faixa etária, classe social, gênero, ocupação, opiniões políticas, gostos estéticos, *hobbies* etc. que é diferente da população em geral. Nestes casos, novamente se observa viés, uma vez que a probabilidade de responder à enquete ou não está altamente correlacionado a características do indivíduo. 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.

para a avaliação de políticas do 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, que seriam naturalmente dadas pelas pessoas que não se sentiram mobilizadas a responder ao questionário enviado via internet. Ressalte-se que esse é um movimento previsível, porém impossível de mensurar. 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 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, porém 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), aplicativo eletrônico que permitiu tanto o acesso e preenchimento via *web* do questionário pelos entrevistadores do *Call Center* como o *download* imediato do banco de dados pela equipe técnica. O questionário utilizado está em anexo a este Estudo Técnico.

Para o sorteio da amostra utilizaram-se os registros administrativos do próprio MDS, advindos principalmente do sistema CadSUAS⁴. Criou-se uma base de dados, contendo informações cadastrais, tais como nome e telefone. A partir deste cadastro realizou-se um

⁴ O CadSUAS é o sistema de cadastro do SUAS que comporta todas as informações cadastrais dos órgãos gestores de Assistência Social, das unidades prestadoras de serviços socioassistenciais, dos fundos de Assistência Social, dos Conselhos de Assistência Social e dos trabalhadores e conselheiros que atuam no âmbito do SUAS

sorteio aleatório simples, distribuindo as unidades pesquisadas em lotes de ligações. Para não causar viés, uma vez aberto cada lote de ligações foi fechado (isto é, foram feitas até 9 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, o banco de dados de gestores foi composto de 704 entrevistas e a margem de erro da pesquisa foi de 3,45%.

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 durou 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, ou pessoas 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 ter sido localizada ou ter se recusado a responder ao questionário significa que a amostra pode, teoricamente, apresentar algum viés quando comparada com o universo do estudo. No total, tentou-se o contato com 2.168 gestores municipais. Como foram efetivadas 704 entrevistas com gestores, a taxa de sucesso dos contatos foi de 32,55 %. Note-se, entretanto, que a taxa de recusa efetiva foi extremamente baixa: a quase totalidade das ligações que não resultaram em entrevista completada se deveu a problemas telefônicos (número ocupado, ninguém atendeu ou número existente). Logo, o viés por recusa não é um fator relevante a ser considerado, o que reduz o viés.

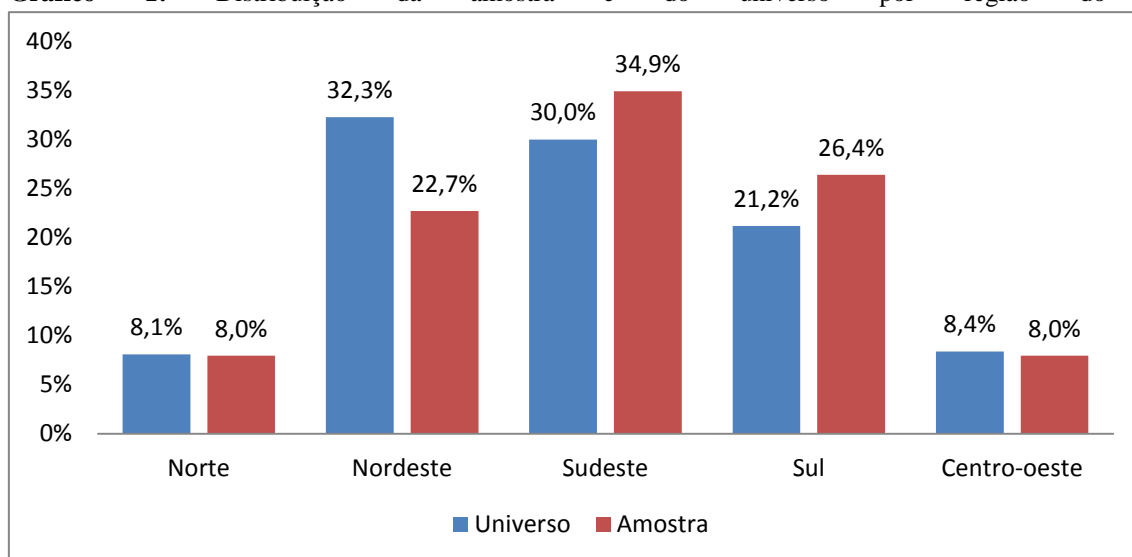
De forma a minimizar ainda mais esta possibilidade de viés e garantir a representatividade estatística, utilizou-se um estimador de pós-estratificação. Conforme apontam Lazzeroni e Little (1998, p61, APUD Costa, 2000), a pós-estratificação pode reduzir o viés causado pela não-resposta de unidades amostradas, 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 sub-representados recebam um peso maior e unidades pertencentes a estratos sobre-representados 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), utilizado pelo Ministério da Saúde, utiliza variáveis de idade, sexo e escolaridade obtidas na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) para pós-estratificar sua amostra (Bernal et. al, 2013). No caso do estudo aqui empreendido, as unidades de análise não são indivíduos, mas secretarias municipais de assistência social. Assim, não utilizaram-se 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 apresentam a distribuição no universo e na amostra pré-estratificada das variáveis porte e região.

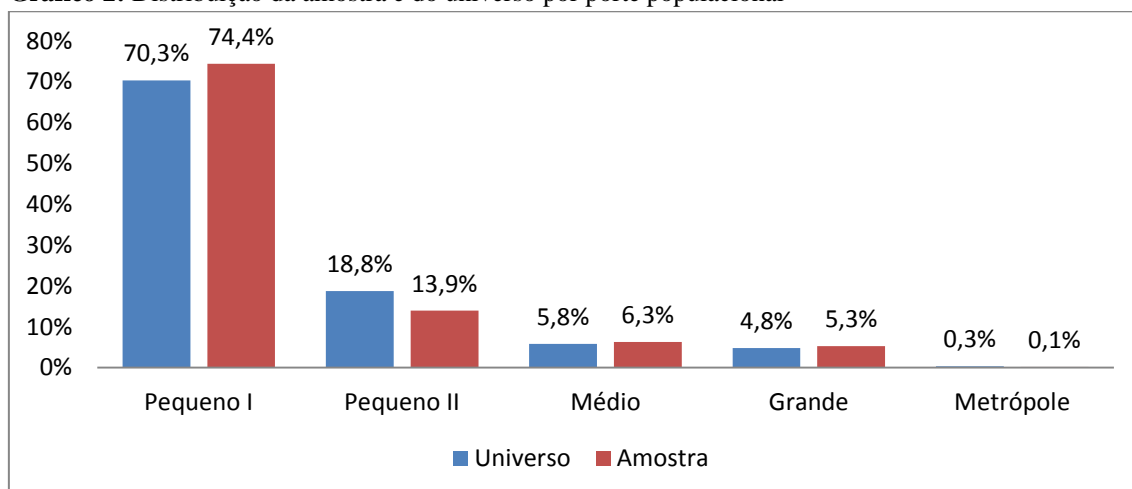
Gráfico 1: Distribuição da amostra e do universo por região do Brasil



Fonte: SAGI, 2015

Como pode ser notado no gráfico 1, a principal discrepância ocorrida na amostra pré-estratificada foi na região Nordeste, pois a mesma estava deveras sub-representada em relação ao universo. Isso em si já é um dado muito relevante, pois ficou claro 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, assim, obter uma amostra com alta representatividade.

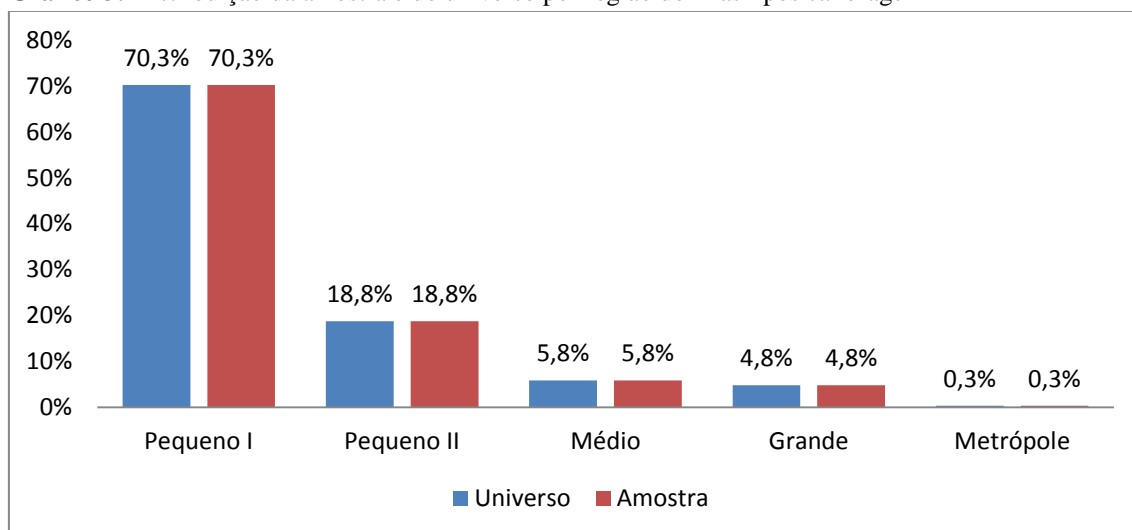
Gráfico 2: Distribuição da amostra e do universo por porte populacional



Fonte: SAGI, 2015

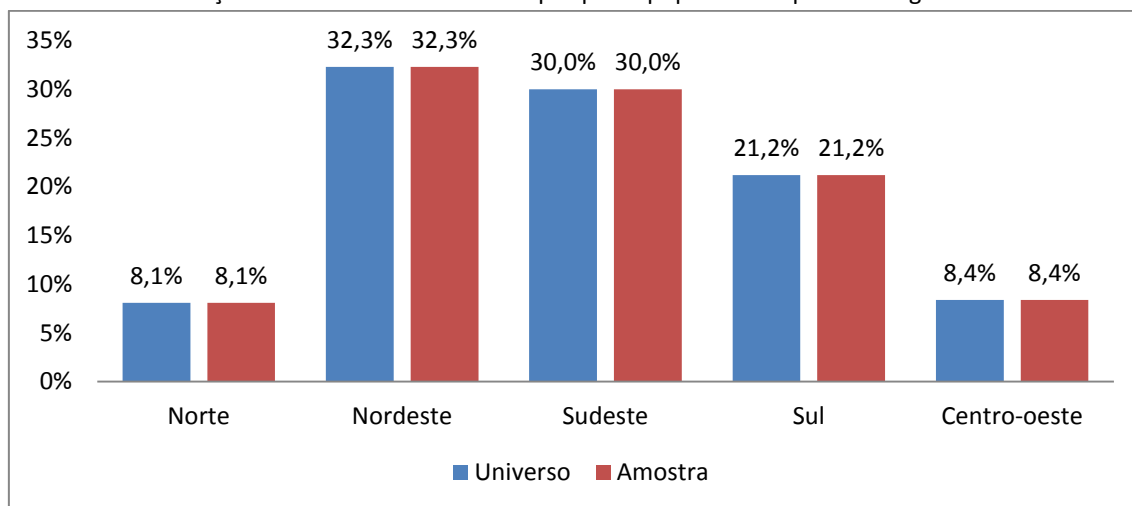
Como cada variável é composta de cinco possíveis respostas, a matriz de pós-estratificação é composta por 25 células, e o peso final atribuído a cada unidade de análise foi definido a partir do reequilíbrio entre o percentual de cada célula na amostra com relação ao universo. O resultado, como esperado, foi uma perfeita simetria entre a distribuição regional e de porte municipal entre amostra e universo, o que pode ser verificado nos gráficos 3 e 4.

Gráfico 3: Distribuição da amostra e do universo por região do Brasil pós calibragem



Fonte: SAGI, 2015

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



Fonte: SAGI, 2015

2. 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. Em todos os casos, as respostas às perguntas devem ser compreendidas, via

de regra, como *percepções pontuais* – ou, mais diretamente, *opiniões* – dos gestores destas Secretarias. 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.

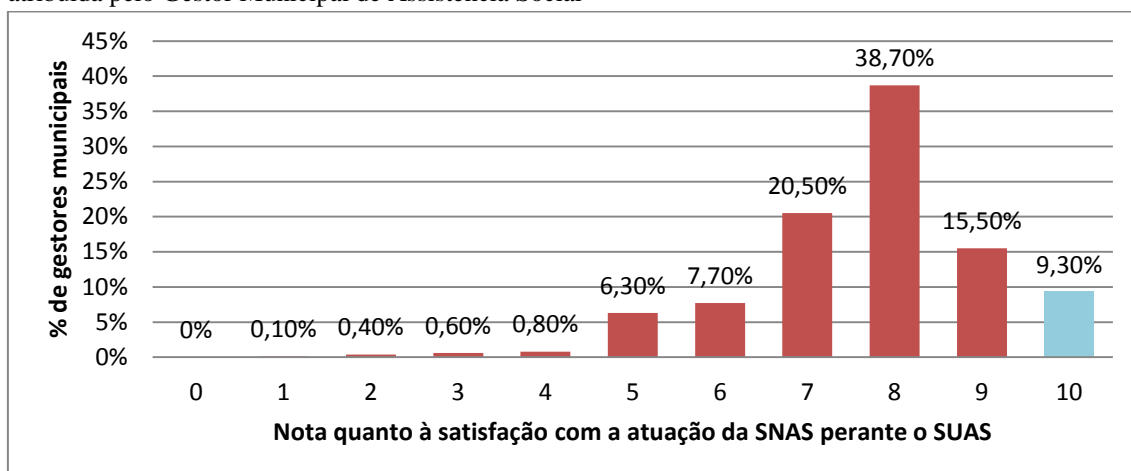
O questionário aplicado abarcou tanto questões de caráter mais concreto e fático, diretamente relacionado às atividades cotidianas realizadas pelo gestor, quanto itens de natureza mais avaliativa, em que o entrevistado era instado a avaliar instituições e priorizar problemas e desafios. Dadas as características da pesquisa, é provável que algumas das perguntas se caracterizem mais como opiniões, enquanto outras abarquem percepções mais duráveis, 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 privilegiada para emitir opiniões bem informadas. Em conjunto, elas representam a opinião geral dos gestores municipais de assistência social acerca de temas vitais à gestão e ao aprimoramento do SUAS.

Os temas abordados podem ser divididos em três, 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) importância e melhorias necessárias das atividades e canais de comunicação do MDS; (iii) principais problemas e desafios enfrentados.

2.1. Avaliação acerca de instituições, práticas e resultados alcançados

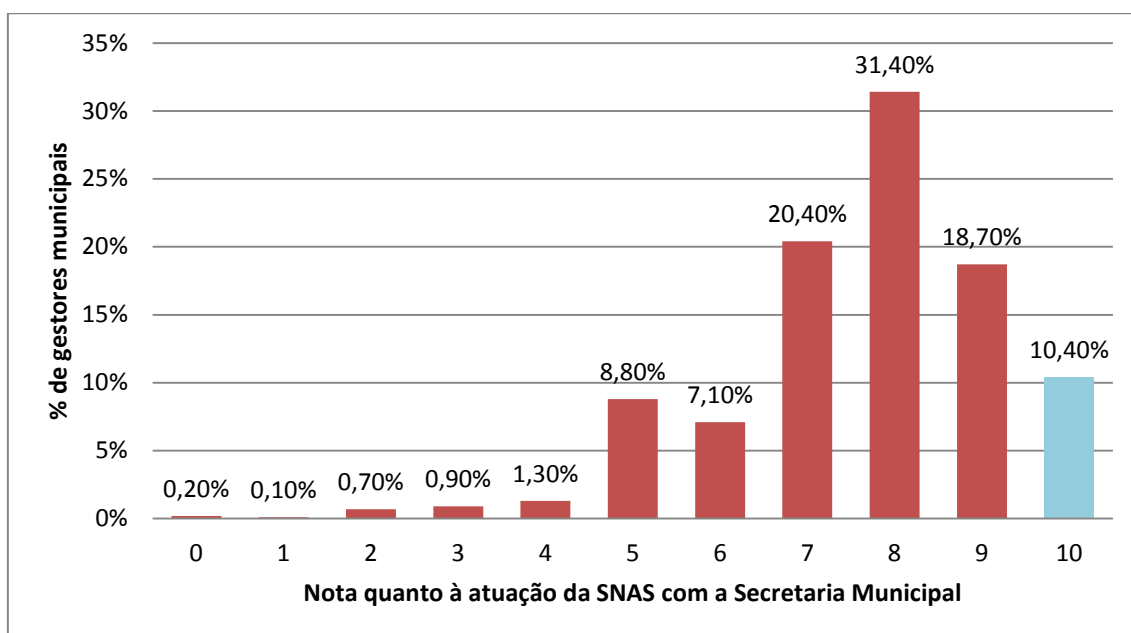
Com relação à avaliação da Secretaria Nacional de Assistência Social, os gestores da assistência social externam visão positiva. A nota média dada, de 7,7, indica uma boa avaliação. Além disso, apenas 1,9% deram nota abaixo de 5, e 15,9% deram nota abaixo de 7, enquanto 9,3% deram a nota máxima (10). Com relação à avaliação sobre como a SNAS atua especificamente com a Secretaria de Assistência do seu município, a avaliação é similarmente positiva. Quase dois terços (60,5%) dão nota entre oito e dez, com nota média de 7,63. Os gráficos 5 e 6 abaixo apontam a distribuição das notas reportadas.

Gráfico 5: Satisfação com a atuação da Secretaria Nacional de Assistência Social perante o SUAS: nota atribuída pelo Gestor Municipal de Assistência Social



Fonte: SAGI, 2015

Gráfico 6: Nota atribuída pelo gestor municipal à atuação da SNAS para com a sua Secretaria Municipal

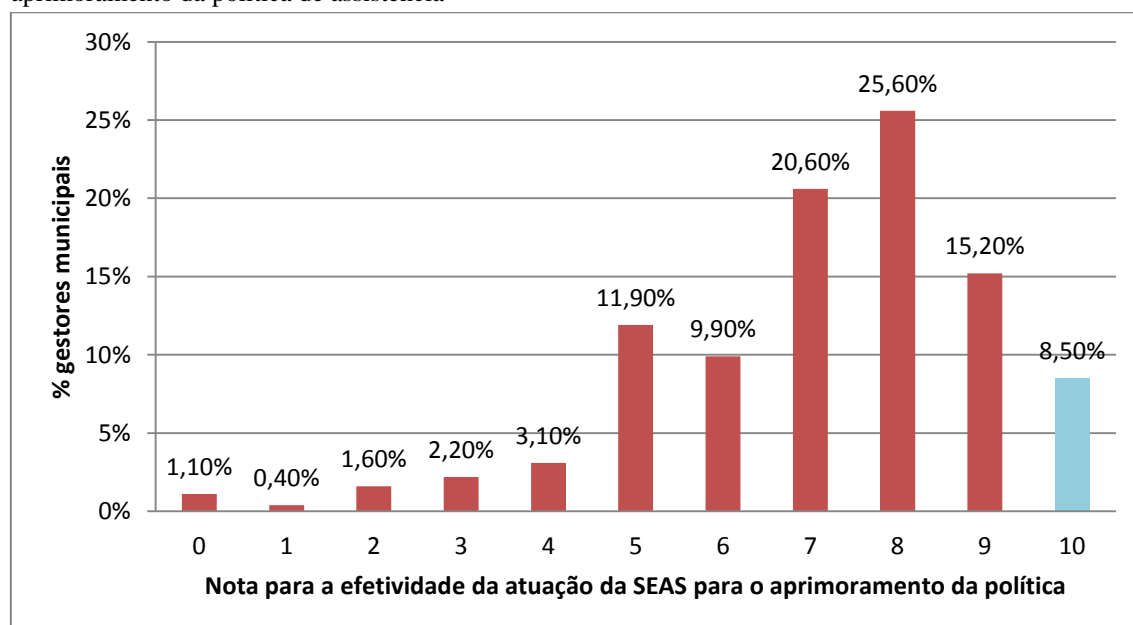


Fonte: SAGI, 2015

Nota-se que a avaliação geral da SNAS com relação ao SUAS como um todo e a avaliação da relação entre a SNAS e o seu município são altamente correlacionadas ($r_s=0,64$). Uma possível explicação para este fato é que a avaliação geral da SNAS pelo gestor municipal é fortemente influenciada pela sua experiência particular com a gestão nacional, já que esta experiência (a de seu próprio município) é a fonte da maior parte de suas percepções acerca da gestão nacional.

Em seguida, os gestores foram questionados sobre a efetividade da atuação da Secretaria Estadual de Assistência Social (SEAS) para o aprimoramento da política de assistência. A avaliação também é predominantemente positiva, mas, nesse caso, observa-se maior variabilidade nas respostas e uma média ligeiramente inferior (7,1). Como demonstra o gráfico 7 abaixo, a percepção geral é que as secretarias estaduais são efetivas em aprimorar a política de assistência social. Praticamente metade dos gestores (49,3%) atribuíram nota 8 ou superior, e para 42,4% notas entre 5 e 7. Assim, apenas 8,3% dos gestores avaliaram como baixa a efetividade da atuação da secretaria estadual (nota abaixo de 5). Desta forma, embora comparativamente as SEAS tenham recebido notas menores que a SNAS, elas ainda são relativamente bem avaliadas⁵.

Gráfico 7: Avaliação da efetividade da atuação da Secretaria estadual de Assistência Social para o aprimoramento da política de assistência



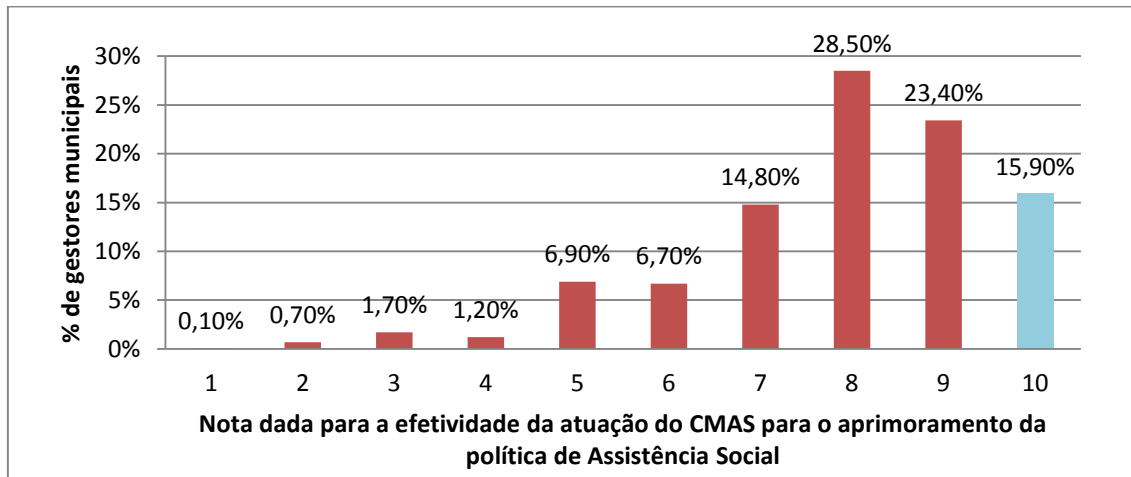
Fonte: SAGI, 2015

Ainda no que se refere à avaliação da efetividade, foi questionada a atuação do conselho municipal de assistência social (CMAS) para o aprimoramento da política de assistência. A avaliação da atuação desta instância de participação e controle social municipal pelo gestor é muito positiva, com nota média de 7,9. Como demonstra o gráfico 8 abaixo, a percepção geral é que a atuação do CMAS é muito boa, tendo apenas 3,7% dos gestores avaliados com uma

⁵ Note-se que, no caso das SEAS, a questão se referia não à atuação de forma geral, mas à *efetividade* de sua atuação, o que poderia explicar as notas menores. Entretanto, como demonstrado a seguir, outras instituições avaliadas quanto à efetividade receberam notas significativamente maiores.

nota abaixo de 5. Para 15,9% dos gestores a efetividade do CMAS é máxima (nota 10), e para mais de dois terços dos gestores (67,8%) muito alta (notas entre 8 e 10).

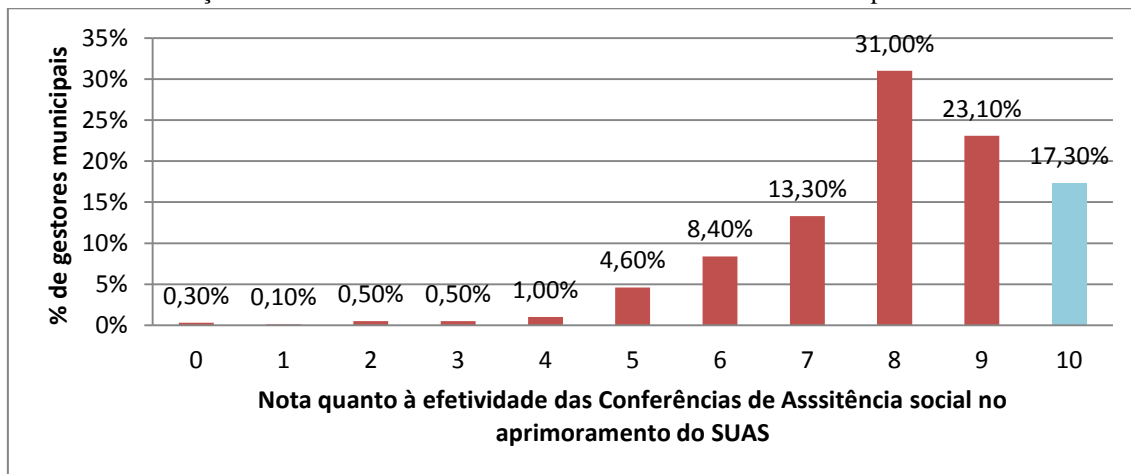
Gráfico 8: Avaliação da efetividade da atuação do CMAS para o aprimoramento da política de assistência



Fonte: SAGI, 2015

Ainda no tocante à avaliação institucional foi perguntada a efetividade das Conferências de Assistência Social no aprimoramento do SUAS. As mesmas foram extremamente bem avaliadas, tendo a média das notas (8,01) ficado superior a de todos os itens avaliados anteriormente. Somente 2,4% dos gestores atribuíram notas abaixo de 5 para a efetividade das conferências. Mais de dois terços dos gestores (71,4%) atribuíram notas entre 8 e 10.

Gráfico 9: Avaliação da efetividade das Conferências de Assistência Social no aprimoramento do SUAS



Fonte: SAGI, 2015

É relevante notar que as avaliações da gestão nacional tendem a ser piores nas regiões Sul e Sudeste quando comparadas às regiões Centro-Oeste, Norte e Nordeste, o mesmo se aplicando à avaliação das Conferências de Assistência Social.

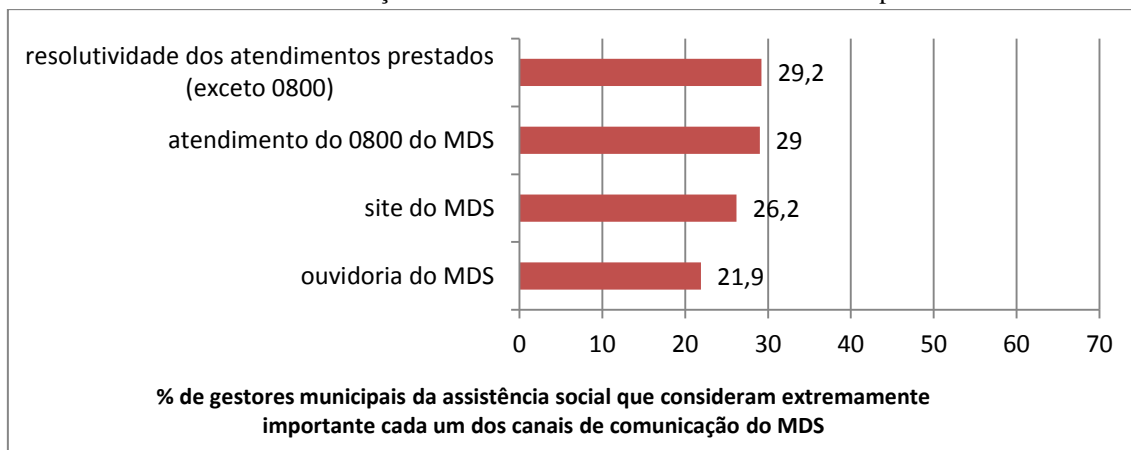
2.2.Importância e melhorias necessárias das atividades e canais de comunicação da SNAS

O segundo bloco teve por foco a avaliação da importância e do grau de melhorias necessárias às áreas de atuação da SNAS. Listavam-se as principais atividades e canais de comunicação do MDS, e, para cada item, questionava-se quão importante ele era para o bom funcionamento do SUAS, bem como o nível de transformação necessário para que o mesmo acontecesse de forma ideal, caso ainda não estivesse satisfatório.

No que se refere à avaliação de importância, eram dadas quatro opções: nada importante, pouco importante, muito importante e extremamente importante. A expectativa era, por óbvio, que esta escala de quatro níveis fosse capaz de captar a percepção dos gestores municipais sobre a importância de diversos aspectos da ação da SNAS. Entretanto, para 91,5% dos gestores municipais a ouvidoria do MDS é muito ou extremamente importante. No caso do site do MDS, este número chega a 96,8%, e, para todos os outros aspectos avaliados, algo entre 97,5% (orientações técnicas) e 99,1% (regularidade dos repasses do MDS). Em outras palavras, as opções “nada importante” e “pouco importante” simplesmente não se aplicam às ações da SNAS. Isto, em si, é um achado relevante da pesquisa: todas as ações apontadas são consideradas muito importantes.

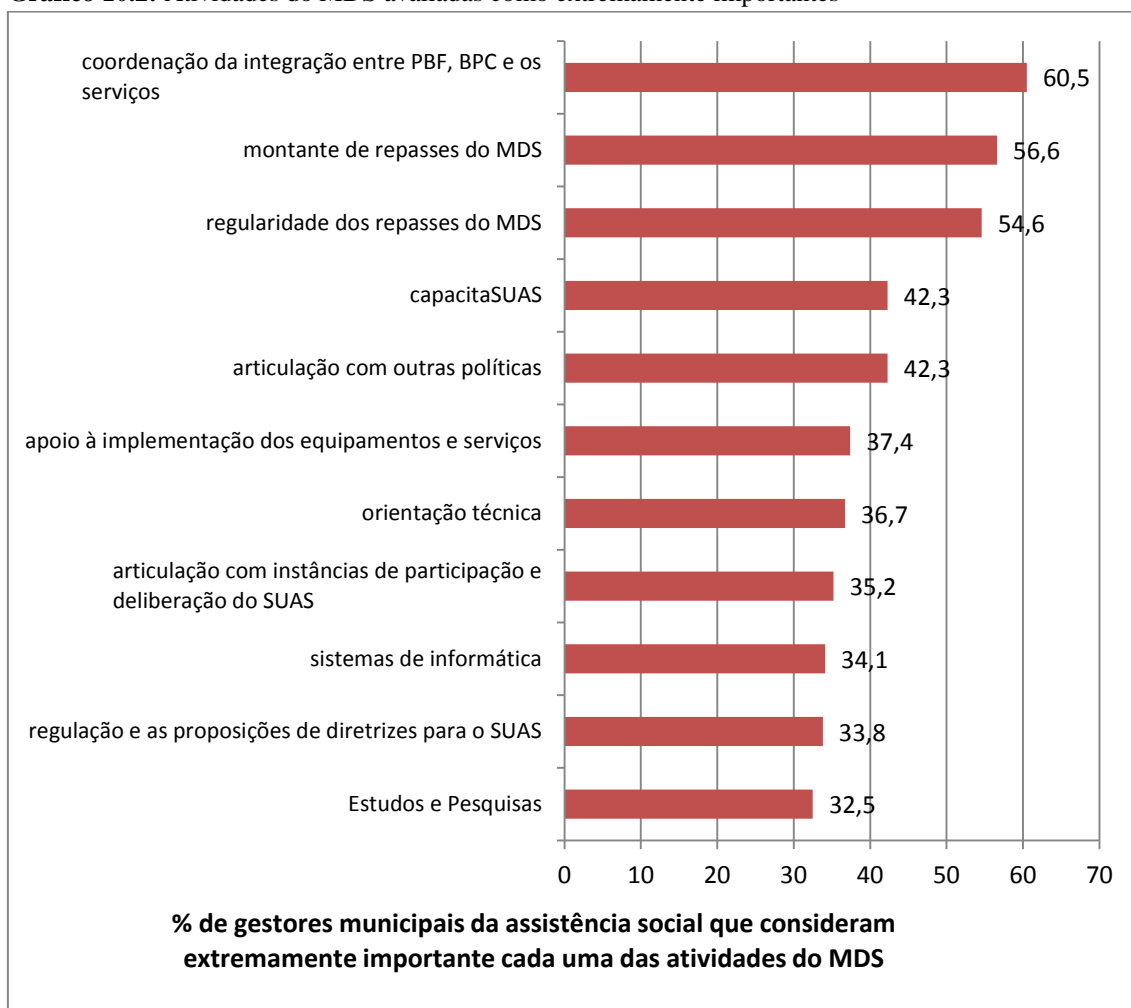
Mas, então, como identificar ações mais e menos importantes? A única variabilidade realmente significativa está entre as ações “extremamente importantes” e as ações “muito importantes”. Os gráficos 10.1 e 10.2 apresentam a porcentagem de gestores que avaliaram cada item como extremamente importante.

Gráfico 10.1: Canais de comunicação do MDS avaliados como extremamente importantes



Fonte: SAGI, 2015

Gráfico 10.2: Atividades do MDS avaliadas como extremamente importantes



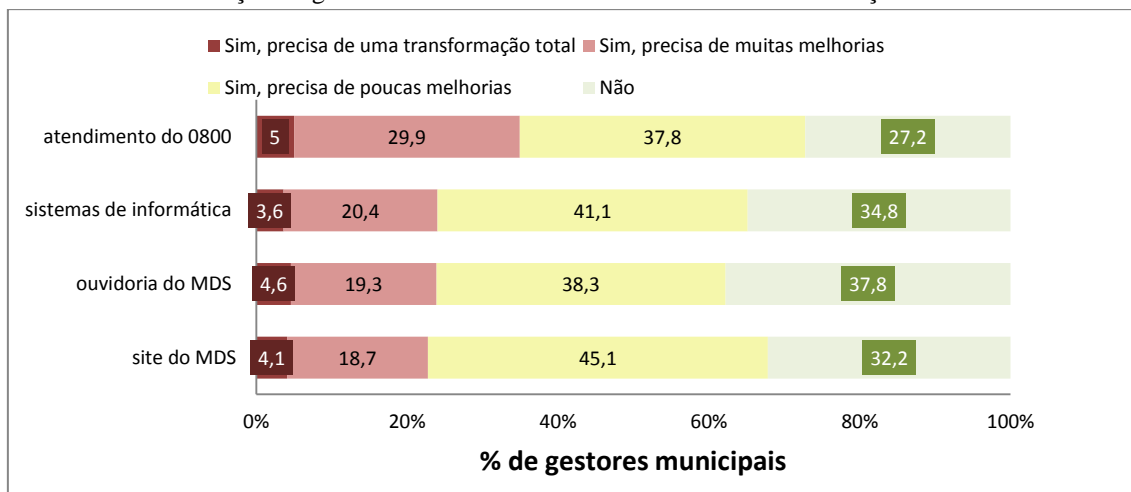
Fonte: SAGI, 2015

Como se depreende dos gráficos, os canais de comunicação são os menos percebidos como extremamente relevantes, com taxas entre 21,9% (ouvidoria) e 29,2% (resolutividade dos atendimentos prestados, exceto o 0800). Na outra ponta, três atividades são consideradas como de extrema importância pela maioria dos gestores municipais: a coordenação que a SNAS faz da integração entre o Bolsa Família, o BPC e os serviços socioassistenciais (60,5%); o montante de repasses efetuados pelo MDS (56,6%); e a regularidade desses repasses (54,6%).

Quando considerados os critérios região e porte municipal, observou-se relativa homogeneidade nas respostas, independente do tamanho do município e da Região em que ele se localiza. Entretanto, há um padrão claro no que se refere às atividades do MDS voltadas ao gerenciamento e articulação do conhecimento no âmbito do SUAS: a regulação e a proposição de diretrizes, as orientações técnicas, o CapacitaSUAS, bem com os estudos e pesquisas, foram considerados significativamente menos relevantes pelos pequenos municípios. O mesmo vale para o apoio do MDS à implementação de equipamentos e serviços: os municípios menores tenderam a considerar esta atividade menos importante que os municípios maiores.

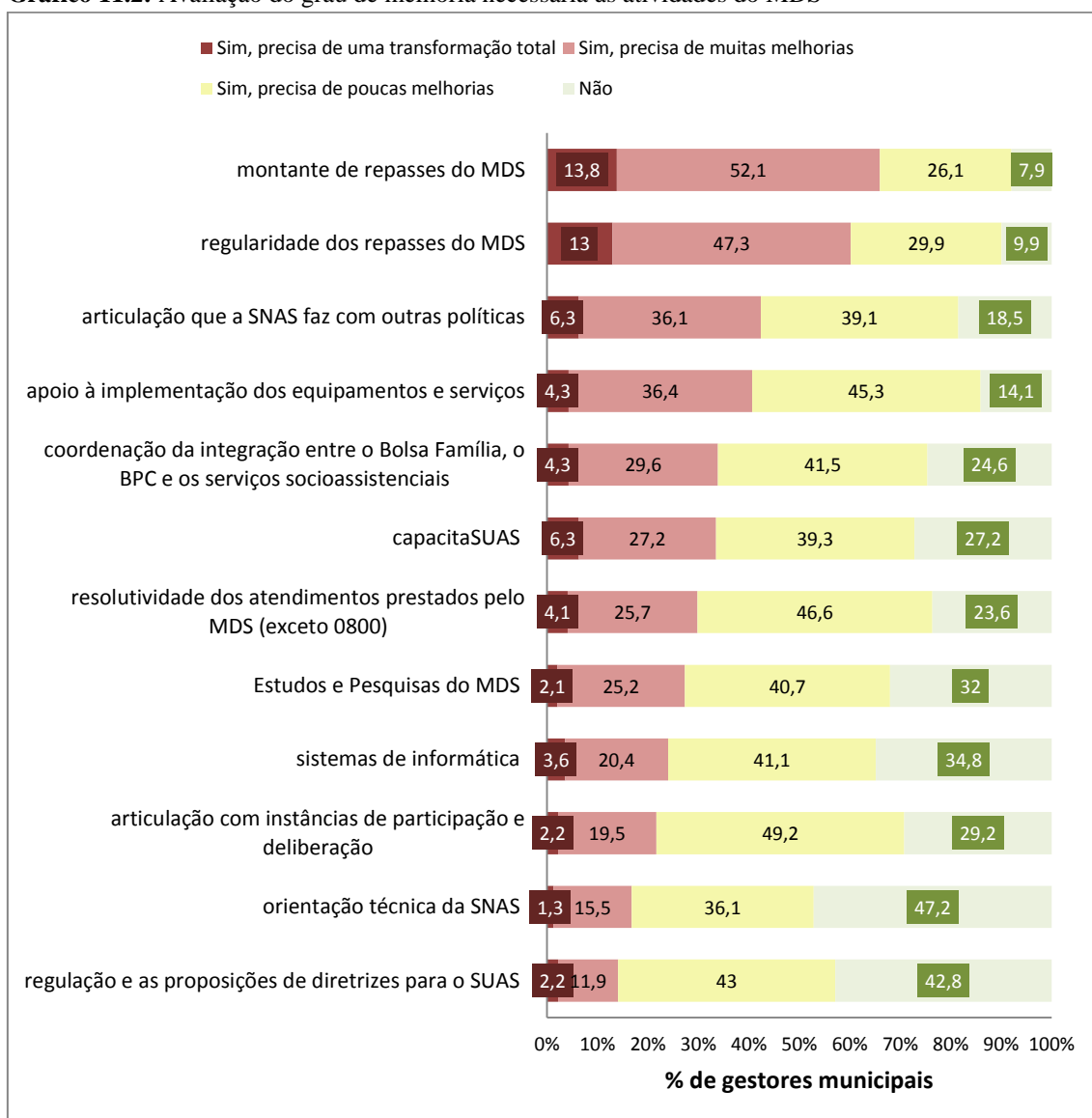
No que se refere ao grau de melhoria percebido como necessário, as opções eram: (1) não precisa melhorar, (2) precisa de poucas melhorias, (3) precisa de muitas melhorias e (4) precisa de transformação total. Ao contrário do ocorrido na avaliação de importância, os gestores expressaram grande variabilidade de opiniões a respeito de quais ações precisam ser melhoradas, e em qual grau. Como tendência geral, pode-se apontar para o fato de que, para quase todos os itens, os gestores consideram que a necessidade de melhoria é nula ou pequena. Apenas no que se refere ao montante e à regularidade de repasses a maioria dos gestores expressou a necessidade de muitas melhorias ou mesmo de uma transformação total. A avaliação de qual o grau de melhoria necessário para cada um dos 15 itens já apresentados anteriormente para pode ser vista nos gráficos 11.1 e 11.2.

Gráfico 11.1: Avaliação do grau de melhoria necessária aos canais de comunicação do MDS



FONTE: SAGI, 2015.

Gráfico 11.2: Avaliação do grau de melhoria necessária às atividades do MDS



FONTE: SAGI, 2015.

Assim, a percepção dos gestores é que o montante e a regularidade dos repasses são simultaneamente, aspectos extremamente importantes e carentes de grandes melhorias. Quase dois terços dos gestores (65,9%) consideram que o montante de repasses precisa de uma grande melhoria ou uma transformação total. Por sua vez, apesar da coordenação que a SNAS faz para a integração entre o Bolsa Família, o BPC e os serviços socioassistenciais ter sido considerada a atividade de maior importância do MDS, ela não necessita de tantas melhorias na percepção dos gestores: 66,1% acreditam que esta atividade necessita de pouca ou nenhuma melhoria.

Vale chamar atenção também para a articulação com outras políticas públicas (Saúde, Educação, Direitos Humanos etc.) e o apoio à implementação de equipamentos e serviços, dois aspectos considerados como precisando de grandes melhorias ou mesmo de uma transformação total para mais de 40% dos gestores municipais. Note-se que ambos os aspectos também são percebidos como extremamente importantes para cerca de 40% do universo da pesquisa. Ainda, ressalta-se que dois itens, orientação técnica e regulação/proposição de diretrizes, foram considerados como não necessitando de melhorias ou, no máximo, de poucas melhorias por mais de 80% dos gestores. Sistemas de informática, site do MDS, ouvidoria, articulação com instâncias participativas e deliberativas, por sua vez, precisam de pouca ou mesmo nenhuma melhoria para 75% dos gestores.

Quando considerado o critério por região, as regiões Norte e Nordeste se destacam por externar a necessidade de maiores melhorias em quase todos os aspectos. A diferença é estatisticamente significativa no que se refere ao atendimento da Central de Relacionamento do MDS (via 0800), à ouvidoria, ao CapacitaSUAS, ao montante e à regularidade de repasses, à articulação com outras políticas públicas, ao apoio à implementação dos equipamentos e serviços e à integração entre programas, serviços e benefícios. Por sua vez, o critério populacional influencia a percepção de importância da articulação com outras políticas – quanto maior o município, maior importância é dada a este aspecto.

2.3. Percepção de problemas e dificuldades

O terceiro bloco da pesquisa teve por foco a percepção dos gestores acerca da principal dificuldade enfrentada pela SMAS. Foram listadas 13 opções de resposta, e deveria ser escolhida apenas a principal dificuldade; caso o gestor considerasse que a sua principal dificuldade não estava contemplada nas opções apresentadas, ele poderia indicar outra, que

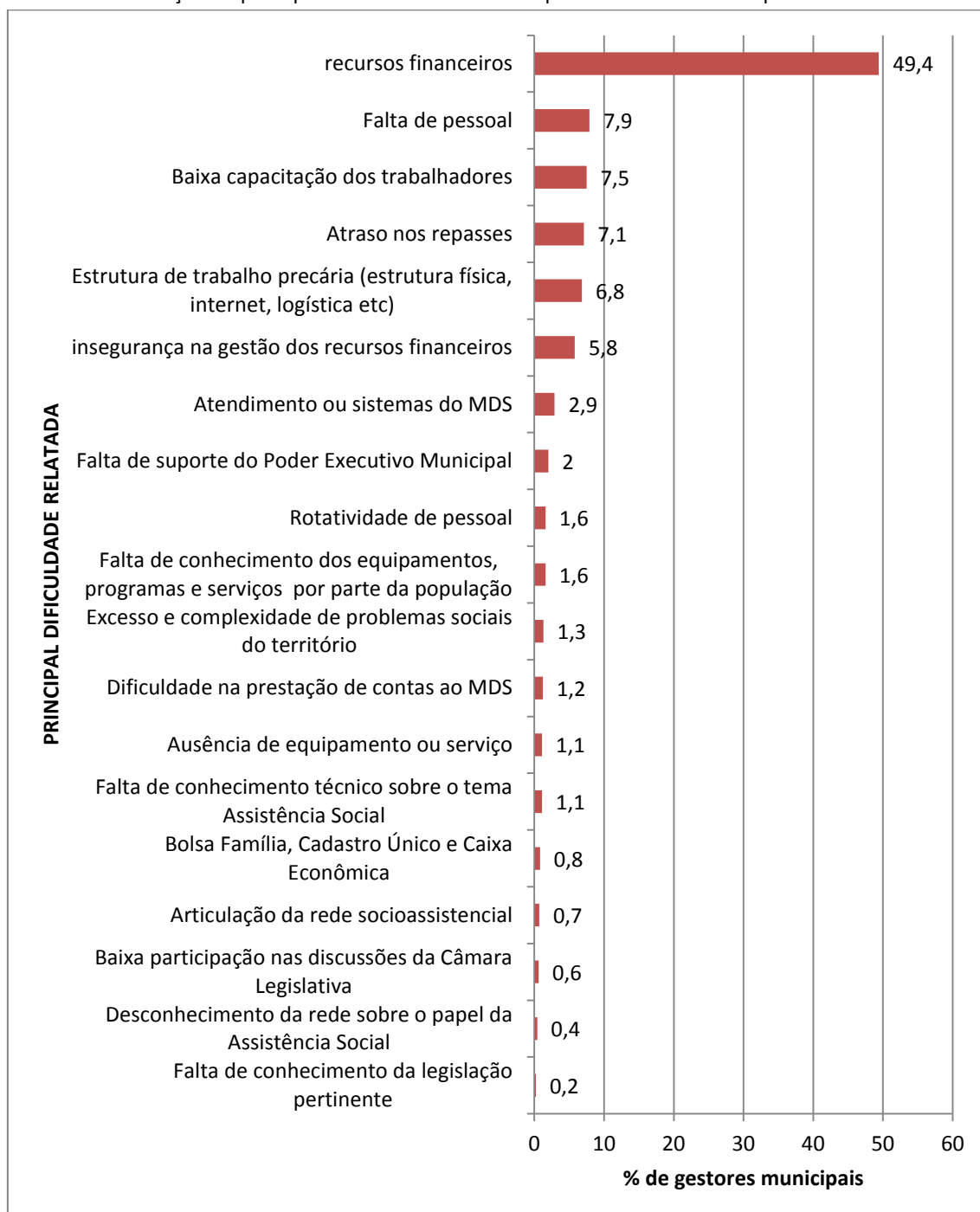
era registrada como opção de resposta aberta. As respostas abertas foram recodificadas, resultando em 19 categorias.

O gráfico 12 mostra que a falta de recursos financeiros é destacadamente a principal dificuldade enfrentada pelas secretarias na opinião dos gestores municipais: quase metade deles (49,4%) identifica este como o principal problema. Outros 7,1% identificam o principal problema não como a falta de recursos em si, mas a irregularidade ou o atraso nos repasses⁶, reforçando as opiniões expressas a respeito da extrema importância e necessidade de melhorias nesta dimensão, já abordadas no bloco anterior. As regiões Norte e Nordeste, consideradas em conjunto, são mais tendentes a indicar como principal dificuldade a falta, irregularidade ou atraso de repasses.

A falta de pessoal e a baixa capacitação dos trabalhadores são apontadas como o principal problema, respectivamente, por 7,9% e 7,5% das secretarias. Estrutura de trabalho precária (estrutura física, internet, logística etc.) e insegurança na gestão dos recursos financeiros também são vistos como o principal problema por uma quantidade considerável de gestores (6,8% e 5,8% respectivamente). A falta de responsividade dos canais de comunicação do MDS e falhas de sistemas geridos pelo ministério foram citados como o principal problema por 2,9% dos gestores.

⁶ Esta opção de resposta não estava nas opções fechadas originais; foram os gestores que, espontaneamente, indicaram a irregularidade e o atraso nos repasses como um problema.

Gráfico 12: Avaliação da principal dificuldade enfrentada pela Secretarias Municipais de assistência social



FONTE: SAGI, 2015.

Cerca de 5% das respostas abertas não foram categorizadas, pois discorrem sobre uma série de problemas muito específicos que multiplicaria o número de categorias sem adicionar informação relevante do ponto de vista estatístico. Vale, entretanto, citar a *presença* de respostas que abrangeram temas como a ausência do Estado, a dificuldade de acesso de populações que ficam afastadas da sede municipal, a falta de apoio de governos, a burocracia,

a falta de conscientização da população, a cultura local, questões de moradia, o recebimento de imigrantes e a baixa qualificação da assessoria técnica estadual.

2.4. Análise respostas abertas

Ao final do questionário foram feitas algumas perguntas abertas em que os coordenadores poderiam discorrer mais detalhadamente sobre alguns pontos. Os coordenadores foram convidados a falar o que eles consideravam que a SNAS poderia melhorar para ser uma Secretaria de excelência. As respostas foram variadas, contudo, foi possível categorizar a quase totalidade das respostas (99%) em 17 grupos temáticos.

Deve-se destacar que por ser uma pergunta aberta, cada gestor teve a oportunidade de destacar um ou mais itens que necessitavam de melhorias, sem a necessidade de destacar qual eles consideram o mais importante.

Ao analisar os dados coletados percebeu-se que três itens sobressaíram-se, sendo a sugestão de melhoria mais recorrente a necessidade de aumentar o valor monetário repassado para as Secretarias Municipais de Assistência Social, tendo sido lembrado por mais de um quarto dos gestores (28,74%). Isso condiz com o apresentado no restante do questionário, sendo esta uma solicitação recorrente dos gestores. O segundo item mais citado também faz referência ao repasse de recursos financeiros: para 23,58% dos é necessário que os repasses de recursos possuam regularidade, pois a inconstância na data do repasse prejudica o planejamento estratégico das Secretarias Municipais, sendo que esta mudança elevaria consideravelmente a avaliação da SNAS e deve ser tratada como prioritária.

A necessidade da SNAS em fornecer capacitações foi o terceiro item mais citado, tendo sido lembrado por 22,20%. Várias linhas de capacitação foram citadas, desde a capacitação dos prefeitos dos municípios até a da população em geral que necessita se capacitar para o mercado de trabalho. É importante salientar que as solicitações de capacitação foram majoritariamente voltadas para os servidores dos equipamentos de assistência social dos municípios. Como pode ser visto no gráfico 13, quase 10% dos gestores acreditam que os servidores dos equipamentos são subvalorizados e que é necessário aumentar o quantitativo de servidores dos equipamentos além de melhorias na qualificação.

Outro item citado pelos gestores foi a necessidade da SNAS melhorar a articulação com os estados e municípios na gestão da assistência social, sendo citado por 12,39% dos gestores.

De acordo com os mesmos, existe um descompasso entre as estratégias adotadas por cada uma das esferas no tocante a melhora da assistência social.

Uma necessidade no planejamento estratégico da SNAS será focar em seus canais de comunicação, pois o sexto e o sétimo item mais abordados pelos gestores, ambos com a mesma taxa de citação (8,95%), foram itens relacionados à comunicação da SNAS com os municípios. Os gestores citaram que é necessária uma melhora geral dos canais de comunicação da SNAS, e mais especificamente nos itens relacionados ao saneamento de dúvidas. Destes quase nove por cento dos gestores, a maioria citou a demora nas respostas dos e-mails com dúvidas e a falta de conhecimento e inconsistência das informações prestadas pela Central de Relacionamento como os principais problemas.

Em seguida os gestores citam novamente os recursos financeiros, mas desta vez eles gostariam que a SNAS auxiliasse e/ou flexibilizasse a utilização dos recursos financeiros (7,57%). Os gestores recorrentemente citaram o desconhecimento de em que atividades poderiam utilizar os recursos e em alguns casos até sabiam no que poderia ser aplicado, mas acreditavam que existia alguma outra atividade na qual o recurso seria melhor utilizado e que a legislação atual os impediria de utilizar daquela forma. É importante frisar que nenhum gestor efetivamente citou um exemplo de utilização do recurso que a legislação não abarcava.

A melhoria da estrutura física dos CRAS, CREAS e Centros Pop também foi citada pelos gestores (7,40%), especialmente no tocante aos meios de comunicação. A necessidade mais premente de acordo com os gestores é a de disponibilizar internet em todos os equipamentos e que a internet possua estabilidade de conexão. A necessidade de internet possui uma relação direta com o item citado a seguir, 7,23% dos gestores destacaram a necessidade de melhorar os sistemas eletrônicos de assistência social, principalmente, o sistema de atualização de cadastros de beneficiários do Bolsa Família.

Similarmente à necessidade de auxílio na utilização dos recursos, 5,51 % dos gestores acreditam que a SNAS deveria fazer um esforço maior no sentido de apoiar tecnicamente o planejamento de todo o sistema de assistência social dos municípios.

Além dos itens citados anteriormente, houve mais seis itens para os quais os gestores municipais acreditam que a SNAS deveria promover melhorias. Estes itens, mesmo tendo sido os menos citados, possuem relevância e apresentam oportunidades de melhoria no planejamento estratégico da SNAS.

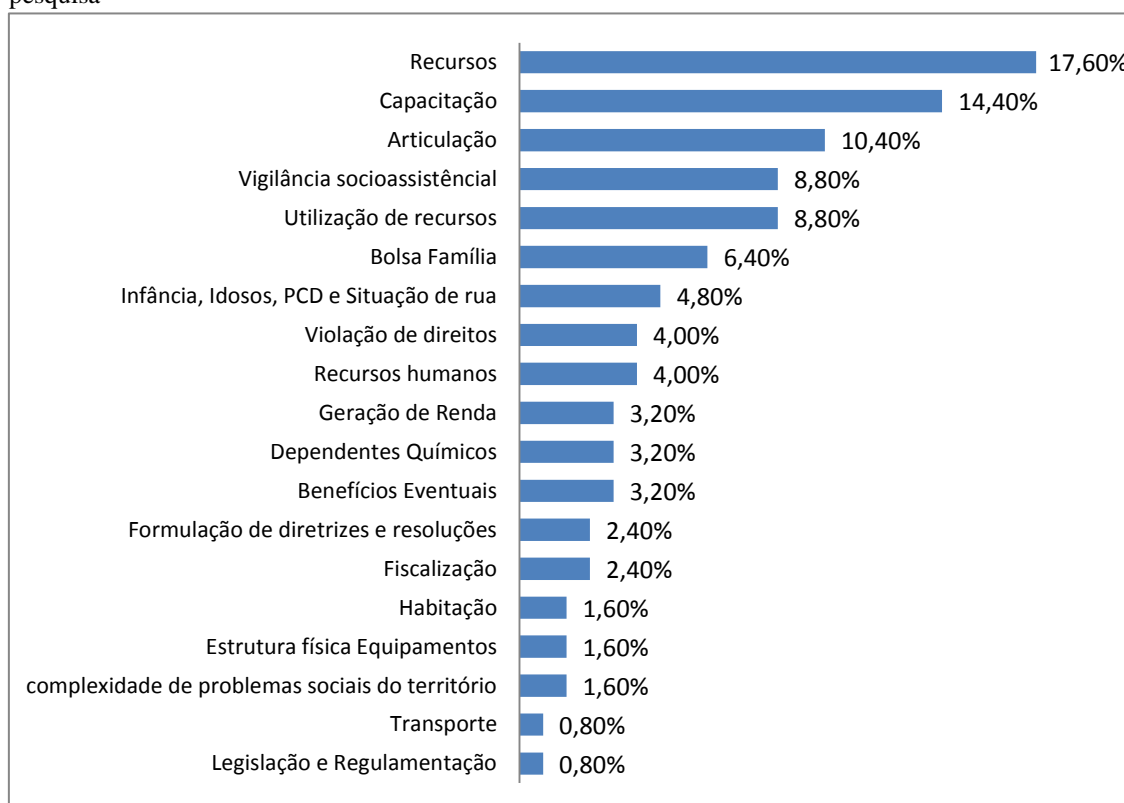
De acordo com os gestores, seria importante realizar mais pesquisas e fiscalizações (3,61%); trabalhar com um orçamento fixo e estipular um percentual fixo do orçamento federal para a assistência social assim como ocorre com as áreas de saúde e educação (3,27%); melhorar a divulgação dos programas e serviços ofertados pela SNAS, pois existe o desconhecimento por parte das formas de assistência existente nos equipamentos (3,27%); valorizar os municípios de pequeno porte, pois alguns gestores de municípios de pequeno porte sentem que não recebem o mesmo tratamento e atenção quanto outros municípios de maior porte (3,10%); melhorar o Bolsa Família, principalmente o valor repassado aos beneficiários (2,58%); e por último, melhorar a vigilância socioassistencial das pessoas em situação de vulnerabilidade (1,03%). Outros itens, como maior atenção a centros de convivência de idosos e realização de trabalhos de reabilitação de dependentes químicos também foram citados.

Gráfico 13 - Melhorias necessárias para a SNAS



O gráfico 14 apresenta a lista de temas considerados prioritários a serem elevados a discussão no planejamento estratégico da SNAS, de acordo com os gestores.

Gráfico 14 – Temas importantes a serem levados a discussão que não foram satisfatoriamente abordados na pesquisa



O gráfico 14 deixa claro, mais uma vez, a importância de discutir o repasse de recursos, mas também destaca quão importante é discutir mais detalhadamente a realização de capacitações e auxiliar a articulação das Secretarias Municipais de Assistência Social com outras instâncias governamentais. Neste sentido, ele é um reflexo e corroboração das preocupações levantadas pelos gestores municipais ao longo da pesquisa.

É relevante, entretanto, considerar as respostas também como apontamentos acerca de pontos que merecem maior atenção, ou cuja complexidade demandaria, na visão dos entrevistados, outros estudos. A vigilância socioassistencial se destaca por, não tendo aparecido como elemento fundamental das respostas em outros quesitos, constar aqui logo abaixo de recursos, capacitação e articulação. De forma conexa ao tema da vigilância socioassistencial, observa-se um conjunto de respostas que apontam para a necessidade de abordar os públicos desta vigilância, tais como crianças e adolescentes, pessoas com deficiência (PCD), idosos e dependentes químicos, ou os atos para os quais a assistência exerce seu papel protetivo e garantidor, tais como as violações de direitos e outros complexos problemas sociais do território. Ademais, surgem como elemento importante da atuação do gestor municipal temas

relacionados à articulação entre políticas públicas, tais como habitação, transporte, transferência e geração de renda.

3. 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 gestores municipais de assistência social a respeito de instituições, práticas e resultados alcançados; importância e melhorias necessárias das atividades e canais de comunicação do MDS; e dificuldades observadas. Os gestores municipais de assistência social tem uma avaliação positiva da atuação da SNAS tanto de forma geral quanto especificamente com sua secretaria. Por outro lado, a avaliação das secretarias estaduais foi um pouco menos positiva.

Todas as atividades desempenhadas pelo MDS são consideradas muito importantes pelos gestores municipais. A atividade de maior importância foi, na percepção dos entrevistados, a de coordenação da integração entre o Bolsa Família, o BPC e os serviços socioassistenciais. Para os gestores, esta função coordenativa entre programas, benefícios e serviços não necessitaria de tantas melhorias, entretanto, se comparada com a necessidade de melhoria necessária dos quesitos relacionados a repasses de recursos.

Deve-se ressaltar que o montante e a regularidade dos repasses de recursos financeiros efetuados pelo MDS foram os temas mais recorrentemente citados pelos gestores ao longo da pesquisa. Com efeito, a principal dificuldade percebida pelos gestores, muito a frente da segunda principal dificuldade listada, é a falta de recursos financeiros (49,4%), ao que se somam 7,1% das respostas que apontaram os atrasos e a irregularidade nos atrasos como principal dificuldade. Entretanto, uma análise mais detalhada das respostas aponta para um grande arco de problemas relacionados aos Recursos Humanos e as instalações físicas, que respondem, em conjunto, por 21,4% dos principais problemas relatados.

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 complementares, e mesmo outros desenhos de pesquisa podem ser necessários para responder com maior precisão a algumas questões, já identificadas aqui como centrais.

Acerca da efetividade da atuação das secretarias municipais, 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, atuam de forma mais decisiva nos resultados da ação socioassistencial. Acerca da avaliação da articulação com outras políticas e da ação das Secretarias Estaduais, seria ideal que se separassem estes temas gerais em subtópicos (e.g. articulação com cada política específica, áreas de atuação dos governos estaduais), 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.

Da mesma forma, 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 gestores, coordenadores e profissionais que atuem nos estados, bem como (e principalmente) para os usuários de serviços socioassistenciais.

Referências:

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*. Disponível em http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/publicacao_eletronica/muse/Censo2014/equipamentos.html. Acessado em 04/01/2016

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>

Regina Tomie Ivata Bernal, Deborah Carvalho Malta, Thiago Santos de Araújo, Nilza Nunes da Silva. *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

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 SNAS perante o SUAS, de forma geral?

1. 1
2. 2
3. 3
4. 4
5. 5
6. 6
7. 7
8. 8
9. 9
10. 10
11. Não Sei Avaliar

2 - O que você acha que poderia ser melhorado para atingimento de nota 10 na questão anterior?

2 - Em uma escala de 0 a 10, como você avalia a ATUAÇÃO da SNAS com a sua Secretaria?

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

2.1 - O que você acha que poderia ser melhorado para atingimento de nota 10 na questão anterior?

3 - Em uma escala de 0 a 10, como você avalia a efetividade da atuação do Conselho ESTADUAL de Assistência Social?

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

3.1 - O que você acha que poderia ser melhorado para atingimento de nota 10 na questão anterior?

4 - Em uma escala de 0 a 10, como você avalia a efetividade das Conferências (Municipais, Estaduais e Nacionais) de Assistência Social que já participou no aprimoramento do SUAS?

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

4.1 - O que você acha que poderia ser melhorado para atingimento de nota 10 na questão anterior?

5 - Em uma escala de 0 a 10, como você avalia a sua proximidade com as Secretarias Municipais que fazem parte do seu estado?

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

5.1 - O que você acha que poderia ser melhorado para atingimento de nota 10 na questão anterior?

6 - Avalie cada uma das frentes de atuação da SNAS listadas abaixo, pensando no nível de transformação que cada uma delas necessita para acontecer de forma ideal:

6.1 - Site do MDS

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias

4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.2 - Ouvidoria do MDS

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.2 - Ouvidoria do MDS

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.3 - Resolutividade do atendimento prestado pelo MDS (presencial, telefônico e por e-mail)

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.4 - Sistemas de Informática da Rede SUAS (CadSUAS, RMA, Sistema de Adesão)

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.5 - Iniciativas da Política Nacional de Educação Permanente (Capacita SUAS)

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.6 - Estudos e Pesquisas (Censo SUAS)

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.7 - Orientação técnica (publicações, cadernos, manuais, consultas)

1. Não sei avaliar

2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.8 - Regular e propor diretrizes para o SUAS (normativos)

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.9 - Montante dos repasses de co-financiamento

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.10 - Regularidade dos repasses de co-financiamento

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.11 - Articulação com outras políticas (Saúde, Educação, Justiça, Direitos Humanos etc)

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.12 - Articulação com as instâncias de participação, pactuação e deliberação do SUAS (CIT, CIB, CONGEMAS etc)

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.13 - Apoio à implantação dos equipamentos e serviços

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

6.14 - Coordenação da integração entre Bolsa Família, BPC aos serviços socioassistenciais

1. Não sei avaliar
2. Nunca precisei utilizar
3. Não necessita melhorias
4. Necessita poucas melhorias
5. Necessita muitas melhorias
6. Necessita transformação total

7 - Agora avalie, em uma escala de RELEVÂNCIA para o bom funcionamento do Sistema Único de Assistência Social, as mesmas frentes da SNAS:

7.1 - Site do MDS

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante
5. Extremamente importante

7.2 - Ouvidoria do MDS

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante
5. Extremamente importante

7.3 - Resolutividade do atendimento prestado pelo MDS (presencial, telefônico e por e-mail)

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante
5. Extremamente importante

7.4 - Sistemas de Informática da Rede SUAS (CadSUAS, RMA, Sistema de Adesão)

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante
5. Extremamente importante

7.5 - Iniciativas da Política Nacional de Educação Permanente (Capacita SUAS)

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante
5. Extremamente importante

7.6 - Estudos e Pesquisas (Censo SUAS)

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante
5. Extremamente importante

7.7 - Orientação técnica (publicações, cadernos, manuais, consultas)

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante
5. Extremamente importante

7.8 - Regular e propor diretrizes para o SUAS (normativos)

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante
5. Extremamente importante

7.9 - Montante dos repasses de co- financiamento

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante
5. Extremamente importante

7.10 - Regularidade dos repasses de co-financiamento

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante
5. Extremamente importante

7.11 - Articulação com outras políticas (Saúde, Educação, Justiça, Direitos Humanos, etc)

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante
5. Extremamente importante

7.12 - Articulação com as instâncias de participação, pactuação e deliberação do SUAS (CIT, CIB, CONGEMAS etc)

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante
5. Extremamente importante

7.13 - Apoio à implantação dos equipamentos e serviços

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante

5. Extremamente importante

7.14 - Coordenação da integração entre Bolsa Família, BPC aos serviços socioassistenciais

1. Não sei avaliar
2. Nada importante
3. Pouco importante
4. Importante
5. Extremamente importante

8 - Selecione, das opções listadas abaixo, quais são os 3 pontos que representam as principais dificuldades da Secretaria de Assistência Social do seu estado:

1. Dificuldade na gestão dos recursos financeiros
2. Falta de recursos financeiros
3. Falta de conhecimento da legislação pertinente
4. Falta de conhecimento técnico relacionado ao tema Assistência Social
5. Falta de conhecimento dos equipamentos, programas e serviços por parte da população
6. Rotatividade de trabalhadores
7. Baixa capacitação dos trabalhadores
8. Falta de pessoal
9. Dificuldade na prestação de contas ao MDS
10. Falta de suporte do Poder Executivo Municipal
11. Baixa participação nas discussões da Câmara Legislativa
12. Excesso e complexidade de problemas sociais do território
13. Estrutura de trabalho precária (estrutura física, internet, etc)
14. Não sei avaliar
15. Outro: _____

9 - Em UMA palavra, como você descreveria o que deveria ser o principal papel da SNAS?

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