



UNILAB

**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-
BRASILEIRA**

INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS

**CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO PÚBLICA
MUNICIPAL**

JOCELMA FREITAS DA SILVA

**GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS: UMA ANÁLISE DO PROGRAMA BOLSA
FAMÍLIA**

REDENÇÃO-CE

2018

JOCELMA FREITAS DA SILVA

GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS: UMA ANÁLISE DO PROGRAMA BOLSA
FAMÍLIA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Pública Municipal da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública Municipal.

Orientador: Prof. Me. Reginaldo Nascimento da Silva.

REDENÇÃO-CE

2018

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Sistema de Bibliotecas da UNILAB
Catalogação de Publicação na Fonte.

Silva, Jocelma Freitas da.

S586g

Gestão de Políticas Públicas: Uma Análise do Programa Bolsa Família / Jocelma Freitas da Silva. - Redenção, 2018.
44f: il.

Trabalho de Conclusão de Curso - Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal, Coordenação De Pós-graduação, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2018.

Orientador: Reginaldo Nascimento da Silva.

1. Programa Bolsa Família (Brasil). 2. Políticas públicas. I.
Título

CE/UF/BSCL

CDD 353.50981

A Deus.

Aos meus pais, Selma e João.

AGRADECIMENTOS

À Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), pela oportunidade ímpar de ampliar meus conhecimentos através da realização do curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Pública Municipal.

A meu orientador Prof. Me. Reginaldo Silva, e demais professores e tutores pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

A todos os profissionais desta casa, pela atenção e dedicação durante todo o percurso desta caminhada.

Aos colegas de curso que estiveram ao meu lado durante mais esta missão em nossas vidas.

Ao meu filho Pedro Henrique Freitas Camurça, por iluminar minha vida.

A meu marido, amigo e companheiro de todas as horas, Deyvid de Souza Elias.

Aos meus pais Selma Maria Freitas da Silva e João Batista Viana da Silva, por todo amor e carinho sempre a mim dedicados.

Aos meus irmãos Silva Freitas da Silva, Magno Joelmo Freitas da Silva e João Vitor, pelo carinho e amizade.

Aos meus sogros e amigos, Francisco Elias Junior e Nilsa de Souza Elias, pelo todo apoio e carinho.

As minhas amigas Jane e Camila, pelas valiosas conversas e sincera amizade.

As minhas amigas Madellyne Queiroz, Ana Maria Martins e Vera Simone pelo carinho, apoio e incentivo nos bons e maus momentos.

As amigas Mazé, Elze, Sandra, Rejane, Solange, Osminda, Vaderlania, Marília e toda equipe da Secretaria de Assistência Social do Município de Mulungu e a sra secretaria Renata Martins pelo apoio e incentivo.

A todos os entrevistados, pela atenção e tempo concedido nas entrevistas.

Enfim, a todos, familiares, colegas e amigos, meu Muito Obrigado!

RESUMO

As políticas públicas são ações do Estado que visam atender demandas políticas, econômicas, sociais e culturais com vistas aos direitos constitucionais de todo cidadão. É dever do poder público a garantia do bem-estar social, que se efetiva através de intervenções públicas eficazes. Sob este prisma o presente trabalho visa apresentar uma sucinta análise o Programa Bolsa Família (PBF), a partir da perspectiva de profissionais da área de assistência social e gestores do setor cadastro único para programas sociais no âmbito público municipal. O estudo tem o intuito de a partir das dificuldades das enfrentadas pelo autor durante sua atuação como técnica (Assistente Social) do Cadastro Único, explicitando seus anseios, buscando amparo técnico para o presente estudo. Espera-se ainda, fornecer subsídios para aperfeiçoar o atendimento e o acompanhamento do beneficiário do programa, tornando o mesmo efetivo e destacando que a política assistencial visa a melhoria das condições de saúde e educação. Para alcançar objetivo a que se propõe, este estudo direcionou um questionário online (Drive) que direcionou a profissionais que atuam na área da assistência social, tais como: Assistentes Sociais, secretários municipais, psicólogos, gestores do PBF entres outros. Afim de levantar dados e informações respeito de: possíveis falhas operacionais do programa, dificuldades enfrentadas pelos profissionais, instrumentos e ações de controle e fiscalização, ações conjuntas com outros programas e serviços socioassistenciais além de outros elementos, que permitissem ilações a respeito do atual panorama do PBF. A partir das análises foi possível constatar problemas como: o baixo efetivo profissional para a execução das ações do programa, ausência de instrumentos eficazes de acompanhamento, controle e fiscalização, baixa compreensão dos direitos e deveres dos beneficiários por parte dos mesmos, entre outros. Este breve estudo norteou alguns caminhos para superar mesmo que minimamente, alguns obstáculos, um deles foi o desenvolvimento de ações conjuntas com serviços socioassistenciais como: o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF) e o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Família e Indivíduos (PAEFI).

Palavras-chave: Controle. Políticas. Profissionais. Serviços.

ABSTRACT

Public policies are actions of the State aimed at meeting political, economic, social and cultural demands with regard to the constitutional rights of every citizen. It is the duty of the public power to guarantee social welfare, which is effective through effective public interventions. From this point of view, this paper aims to present a brief analysis of the Bolsa Família Program (PBF), from the perspective of professionals in the area of social assistance and managers of the single cadastre sector for social programs in the municipal public sphere. The aim of this study is to analyze the difficulties encountered by the author during his role as a Social Assistance Technician (Cadastro Único), explaining his wishes and seeking technical support for the present study. It is also hoped to provide subsidies to improve the care and monitoring of the beneficiary of the program, making it effective and emphasizing that the assistance policy aims at improving health and education conditions. In order to achieve the objective it proposes, this study directed an online questionnaire (Drive) that directed professionals that work in the area of social assistance, such as: Social Assistants, municipal secretaries, psychologists, managers of the BFP among others. In order to gather data and information regarding: possible operational failures of the program, difficulties faced by professionals, instruments and actions of control and supervision, joint actions with other programs and social assistance services as well as other elements, which allowed for the current panorama of the BFP. From the analyzes, it was possible to identify problems such as: low professional effectiveness for the implementation of program actions, lack of effective monitoring, control and supervision instruments, low understanding of the rights and duties of beneficiaries by them, among others. This brief study guided some ways to overcome even minimally, some obstacles, one of them was the development of joint actions with social assistance services such as: the Service of Protection and Integral Assistance to be Family Service (PIAF) and the Service of Protection and Assistance Specialized care the Family and Individuals Service (PSCFI).

Keywords: Control. Policies. Professionals. Services.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição dos cargos dos entrevistados	22
Gráfico 2 - Porcentagem de profissionais que atuam ou não em programa ou serviço socioassistencial	22
Gráfico 3 - Porcentagem de profissionais por programa ou serviço socioassistencial.....	23
Gráfico 4 - Porcentagem de profissionais que realizaram ou não algum treinamento prévio para atuar no programa ou serviço socioassistencial.....	24
Gráfico 5 - Porcentagem de profissionais que acreditam que o treinamento o qualificou para exercer suas funções dentro do programa ou serviço socioassistencial.....	25
Gráfico 6 - Porcentagem de profissionais que conhece ou desconhece a lei que rege o programa ou serviço social em que atua.....	26
Gráfico 7 - Porcentagem por programa ou serviço socioassistencial, de profissionais, que realizam acompanhamentos e controle com usuários.....	27
Gráfico 8 - Porcentagem por programa ou serviço socioassistencial, de profissionais, que realizam visitas domiciliares periódicas de acompanhamentos e controle.....	27
Gráfico 9 - Porcentagem de verificação de respeito as condicionalidades por modo de verificação	28
Gráfico 10 - Porcentagem de profissionais que possuem autonomia para liberar, bloquear ou suspender benefício	29
Gráfico 11 - Porcentagem de profissionais que tem conhecimento do recebimento ilícito do benefício	30
Gráfico 12 - Porcentagem de profissionais que acreditam haver beneficiários que apesar de respeitar as condicionalidades não possuem o perfil para o recebimento do benefício	31

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CAGED	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
IPCA	Índice Nacional de Preços ao Consumo Amplo
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LOAS	Lei Orgânica de Assistência social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social
MPF	Ministério Público Federal
PBF	Programa Bolsa Família
PAIF	Proteção e Atendimento Integral à Família
PAEFI	Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PNAA	Programa Nacional de Acesso à Alimentação
PNAS	Política Nacional de assistência social
RAIS	Relação Anual de Informação
SENARC	Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
SUAS	Sistema Único de Assistência social
Sincon	Sistema de Condicionalidade
TCU	Tribunal de Contas da União
TCE	Tribunal de Contas do Estado

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Problemas de pesquisa	11
1.2 Objetivo geral	12
1.3 Objetivos específicos	12
1.4. Justificativa	12
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1 Cenário Social	13
2.2 Serviço Social	14
2.3 Programa Bolsa família	14
2.4 Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF) e Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Família e Indivíduo (PAEFI)	17
3 METODOLOGIA	19
3.1 Instrumento e coleta de dados	20
4 ANÁLISE E DISCUSÃO DE RESULTADOS	20
4.1 Análise de instrumental (Apêndice A – Questionário)	20
<i>4.1.1 Questões 1 a 7</i>	<i>21</i>
<i>4.1.2 Questões 8 a 16</i>	<i>23</i>
<i>4.1.3 Questões 17 e 18</i>	<i>31</i>
4.2 Análise de atendimentos a beneficiários do PBF	32
4.3 Serviços socioassistenciais e sua capacidade de gerenciamento e apoio	34
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO	42

1 INTRODUÇÃO

Não existe nenhuma estrutura, organização ou ordem social perfeita. Não há sociedade em que não existam problemas ou conflitos sociais a serem resolvidos. Em virtude disto não há um arcabouço governamental que não contemple ações intervencionistas no enfrentamento de tais questões. Torna-se de suma importância compreender que políticas públicas não são sinônimos de ideologias políticas. As ações do Estado advêm das demandas da sociedade, que dentro de sua estrutura possui distorções que conduzem a desigualdades sociais. Não há como contemplar todos os indivíduos com o mesmo sucesso pessoal, profissional e financeiro, mas se deve atuar de forma a garantir que todos tenham acesso aos meios, para que através de seu próprio esforço, possam alcançar suas conquistas sociais.

Muitos pregam que o sucesso de uns implica no fracasso de outros, e por fracasso compreende-se viver em condições humanas indignas e entregues as mais diversas mazelas sociais, negligenciados a margem da sociedade dita organizada. Há ainda aqueles que acreditam ainda que tal contraste é uma consequência inevitável, pois é resultado de um processo natural para a construção de uma sociedade.

Há uma concepção equivocada que um regime capitalista deve estar totalmente dissociado de políticas sociais, de ações intervencionistas, que um estado igualitário não é o mesmo que um estado justo, uma vez que se entende igualdade social como igual divisão de renda. Na verdade, um estado igualitário é aquele que garante a todos os cidadãos os mesmos direitos constitucionais, sobretudo a mesma dignidade humana. Deve-se destacar que o presente trabalho não possui nenhum cunho político ou de apologia a esse ou aquele regime.

O Conselho Regional de Serviços Social (CRESS) da 7ª Região (Rio de Janeiro), define em sua página na internet o Serviço Social como:

“[...] uma profissão de caráter sociopolítico, crítico e interventivo, que se utiliza de instrumental científico multidisciplinar das Ciências Humanas e Sociais para análise e intervenção nas diversas refrações da “questão social”. Isto é, no conjunto de desigualdades que se originam do antagonismo entre a socialização da produção e a apropriação privada dos frutos do trabalho.”

O Serviço Social em seu percurso, foi parte fundamental no processo de democratização do país, de modo que se transformou e evoluiu concomitantemente a todo o processo de transformação político-social-econômica, sofrendo diversas “reconceituações” e reposicionamentos. A redemocratização da sociedade está intrinsecamente ligada às transformações da categoria, de modo que deve estar bem claro que o caráter intervencionista

a que tal segmento se refere, não tem qualquer pretensão de controlar ou restringir as ações do indivíduo, ou ainda cercear a autonomia do ser, mas sim regular as ações sociais de modo a impedir injustiças sociais.

Segundo a Constituição Federal de 1988 nos termos dos artigos 203 e 204, da Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993, intitulada Lei Orgânica da Assistência Social-LOAS, deve-se garantir o atendimento às necessidades básicas dos segmentos populacionais, vulneráveis pela pobreza e pela exclusão social, de modo que, é sob estes termos que o Programa Bolsa Família-PBF assim como outras políticas assistenciais são implementadas.

O desenvolvimento de políticas assistenciais busca corrigir distorções sociais, de modo que a política implementada seja uma ação intervencionista que não se perpetue indefinidamente, e corrija erros presentes para que sua intervenção não se faça mais necessária no futuro, sendo seu objetivo alcançado em sua plenitude. Ações efetivas são resultados de planejamento, estudo e organização, uma vez que o benefício maior de um programa social é extinguir a necessidade da política assistencial para gerações futuras corrigindo distorções sócio temporais.

Neste cenário, o presente trabalho propõe-se a analisar o programa social (de transferência de renda) Bolsa Família, de modo a ressaltar possíveis equívocos quanto à gerência do mesmo, abrangendo desde a etapa e concessão do benefício, permeando pelo acompanhamento, controle e fiscalização, até o cancelamento do mesmo quando necessário. A presente análise buscou base nos fundamentos do trabalho do assistente social, averiguando respaldo nos pressupostos das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa da profissão, sem fugir dos pressupostos jurídicos e constitucionais previstos no Decreto 5.209 de 17 de setembro de 2004, que rege o presente programa.

1.1 Problemas de pesquisa

Para o desenvolvimento do estudo alguns questionamentos se fazem necessário, pois conduzirão o encaminhamento da pesquisa. As seguintes perguntas apresentadas nortearam o presente trabalho: O que é o PBF? Quem são os beneficiários do programa? Qual o papel a da gestão pública municipal dentro do Programa Bolsa Família? A gestão pública municipal dispõe dos instrumentos necessários para implementação do programa? Quais são os instrumentos de controle e acompanhamento realizado pelo município? Há estrutura organizacional para implementação da política? O município dispões de recursos, ou a ele é

disponibilizado subsídios para garantia do programa? O Programa Bolsa Família atinge o objetivo proposto em sua plenitude?

1.2 Objetivo geral

O presente trabalho visa apresentar um panorama geral do Programa Bolsa Família, dentro das competências da gestão Pública Municipal, baseando-se nos princípios legais que regem o referido programa e embasados pelas experiências de profissionais e como são realizados os acompanhamentos das famílias inseridas no programa através da rede de apoio articulada pelo CRAS e CREAS, com o objetivo de analisar um suporte maior no que se refere as condicionalidades e a identificação de possíveis fraudes.

1.3 Objetivos específicos

A partir do objetivo geral estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Estabelecer as conexões entre o PBF e a Gestão Pública Municipal;
- b) Destacar as dificuldades dos profissionais nos acompanhamentos dos usuários do programa, (ressaltando as experiências profissionais vivenciadas pelo autor durante);
- c) Analisar o comportamento do beneficiário a partir da perspectiva dos profissionais do programa (dificuldade do beneficiário em dissociar auxílio financeiro dos benefícios reais do programa, fazê-lo enxergar que a ajuda financeira pressupõe seu comprometimento com os objetivos do programa e que a ajuda financeira é uma facilitadora para o acesso dos mesmo aos serviços básicos a ele garantidos);
- d) Evidenciar a necessidade de implementação de ações e serviços intersetoriais;
- e) Utilização do Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família – PAIF e outros programas em conjunto e com o PBF.

1.4. Justificativa

O presente estudo se desenvolve a partir das dificuldades enfrentadas pelo autor durante sua atuação como técnica (Assistente Social) do Cadastro Único, explicitando seus anseios e buscando amparo técnico para o presente estudo. Neste cenário, busca-se, além de

uma análise mais aprofundada sob o tema proposto, ressaltar a influência do programa para a gestão local, bem como o impacto das ações da gestão pública municipal sobre o programa. Espera-se ainda, fornecer subsídios para aprimorar o atendimento e o acompanhamento do beneficiário do programa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção serão apresentados os conceitos, teorias e premissas que irão fundamentar teoricamente o presente estudo. Buscou-se embasar e subsidiar as análises e discussões, que neste trabalho se sucederam na bibliografia pertinente as temáticas aqui discutidas.

2.1 Cenário Social

O Brasil a décadas enfrenta graves problemas sociais, os quais afetam diretamente sua população. As causas dos problemas sociais estão ligadas a uma série de fatores, tais como: desemprego, violência, criminalidade, educação, moradia, saúde, racismo e fome. Tais razões contribuem para que milhões de brasileiros vivam excluídos da sociedade, na medida em que, dentre tantos fatores de origem, a falta de recursos financeiros ainda é um dos principais obstáculos para o acesso aos serviços básicos essenciais, a muitos ainda negados.

Sabe-se que nos últimos vinte anos, diversas modificações ocorridas no plano socioeconômico-cultural, pautadas no processo de globalização da economia capitalista, vêm interferindo na dinâmica e estrutura familiar e permitindo alterações em seu padrão tradicional de organização. Assim, não se pode falar de família, mas de famílias, para que se possa tentar contemplar a diversidade de relações que coexistem nos espaços socioculturais.

O agravamento do cenário de pobreza e miséria, no Brasil, constitui indissolúvel preocupação com impactos sociais diversos, principalmente, na área de atuação junto da família, na qual as políticas públicas ainda se ressentem de resultados mais expressivos. O Estado deve assegurar direito e propiciar condições para a efetiva participação da família no seu próprio desenvolvimento, porém os investimentos públicos brasileiros, na área social, estão cada vez mais vinculados ao desempenho da economia.

2.2 Serviço Social

O Serviço Social desempenha um papel fundamental nas questões sociais. Uma vez que, o assistente social é um profissional de caráter interventivo que atua no conjunto de desigualdades sociais e que busca garantir os direitos dos cidadãos e a implementação das políticas públicas. O trabalho desenvolvido pelos profissionais nas esferas de formulação, gestão e execução da política social é, incontestavelmente, peça importante para o processo de institucionalização das políticas públicas, tanto para a afirmação da lógica da garantia dos direitos sociais, como para a consolidação do projeto ético-político da profissão. Portanto, o enfrentamento dos desafios nesta área torna-se uma questão fundamental para a legitimidade ética, teórica e técnica da profissão.

Segundo Iamamoto (1997, p. 14) como expressão da questão social, define o objeto do Serviço Social nos seguintes termos:

Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões quotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, etc. Questão Social que incidir em desigualdade a um círculo vicioso, por implicar em sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem, se opõem. É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movido por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade. A questão social, cujas múltiplas expressões são o objeto do trabalho cotidiano do assistente social.

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) é regulamentada pela lei 8.742 de 7 de dezembro de 1993, que versa sobre a organização da assistência Social e afirma em seu Art. 1º que:

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

Desta forma, o assistente social, tem como temática central de trabalho a questão social, com suas diferentes expressões, elaborando e implementando propostas para seu enfrentamento, por meio das políticas sociais, públicas, empresariais, de organizações da sociedade civil e movimentos sociais.

2.3 Programa Bolsa família

O Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), no uso de suas atribuições e com base na Lei 10.836 de 09 de janeiro de 2004, dá início em 12 de janeiro de 2004 as ações do principal programa federal de transferência de renda com condicionalidades, conhecido como *Programa Bolsa Família* (PBF). Este programa tem por finalidade a unificação dos procedimentos de gestão e execução das ações de transferência de renda do Governo Federal, principalmente as do: Programa Nacional de Renda Mínima vinculado à Educação (Bolsa Escola), instituído pela Lei nº 10.219, de 11 de abril de 2001; do Programa Nacional de Acesso à Alimentação (PNAA), criado pela Lei nº 10.689, de 13 de junho de 2003; do Programa Nacional de Renda Mínima vinculada à Saúde (Bolsa Alimentação) instituído pela Medida Provisória nº 2.206-1, de 6 de setembro de 2001; do Programa Auxílio-Gás, instituído pelo Decreto nº 6.392, de 12 de março de 2008; e do Cadastramento Único do Governo Federal, instituído pelo Decreto nº 3.877, de 24 de julho de 2001.

A lei federal que rege o Programa Bolsa Família é 10.836 de janeiro de 2004 e regulamentado pelo Decreto nº 5.209, de 17 de setembro de 2004. Atualmente são beneficiados aproximadamente 14 milhões de famílias no Brasil. Desta forma, o Programa Bolsa Família atende às famílias que vivem em situação de pobreza e de extrema pobreza. Foi utilizado um limite de renda para definir esses dois patamares. Assim, podem fazer parte do Programa: todas as famílias com renda por pessoa de até R\$85,00 mensais e todas as famílias com renda por pessoa entre R\$ 85,01 e R\$ 170,00 mensais, desde que tenham crianças ou adolescentes de 0 a 17 anos.

De acordo com o MDS, o Bolsa Família é um programa que contribui para o combate à pobreza e à desigualdade no Brasil. Possuindo três eixos principais:

- a) **Complemento da renda** - todos os meses, as famílias atendidas pelo Programa recebem um benefício em dinheiro, que é transferido diretamente pelo governo federal. Esse eixo garante o alívio mais imediato da pobreza.
- b) **Acesso a direitos** - as famílias devem cumprir alguns compromissos (condicionalidades), que têm como objetivo reforçar o acesso à educação, à saúde e à assistência social. Esse eixo oferece condições para as futuras gerações quebrarem o ciclo da pobreza, graças a melhores oportunidades de inclusão social.
- c) **Articulação com outras ações** - o Bolsa Família tem capacidade de integrar e articular várias políticas sociais a fim de estimular o desenvolvimento das

famílias, contribuindo para elas superarem a situação de vulnerabilidade e de pobreza.

Desta forma o programa tem como objetivo promover, através do complemento de renda, a retirada das famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica e combater a condição de pobreza e fome. Outro fator importante do PBF é a garantia dos direitos fundamentais e acesso aos serviços básicos de saúde, educação, assistência social e segurança alimentar, mediante ao cumprimento das condicionalidades.

No entanto, uma vez concedido o benefício, faz-se necessário que os usuários do programa respeitem algumas regras conhecidas como condicionalidades. Essas se manifestam sobretudo através de compromissos na área da saúde (no qual a família precisa manter a vacinação das crianças em dias e um peso saudável dessas) e educação (no qual as famílias devem garantir frequência regular das crianças nas escolas) definidos pelo programa, e firmados entre as famílias beneficiadas e o poder público. Desta forma, espera-se alcançar efetivação de direitos sociais, mediante acesso aos serviços sociais básicos de saúde, educação e assistência social e apoio financeiro.

Quando acontece o descumprimento das condicionalidades, medidas são adotadas, podendo essas, inclusive, repercutir diretamente sobre os benefícios. Essas medidas punitivas (advertência, bloqueio, suspensão e cancelamento) são gradativas, podendo ir desde simples advertência até o cancelamento definitivo do benefício e variam conforme o histórico de descumprimento da família, registrado no Sistema de Condicionalidade (Sicon) no qual gestor municipal pode acompanhar todo o histórico de descumprimentos de determinada família.

Há ainda, famílias que não possuem perfil para o recebimento do benefício, entretanto, fazem uso de informações inverídicas, no intuito de se favorecer. Desta forma, o MDS esclarece que fiscalização do Programa Bolsa Família (PBF) consiste na apuração de recebimento indevido de benefício em razão de o responsável pela família ter prestado informação falsa ou omitido alguma informação no cadastramento da família ou na atualização cadastral. Deve-se destacar que o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) também atua nas situações em que o agente público municipal tenha contribuído para o recebimento indevido de benefícios do Bolsa Família.

Após a identificação do recebimento impróprio e é evidenciada a má-fé do (a) beneficiário (a), o MDS cobra a restituição aos cofres públicos dos valores recebidos, atualizados pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA). Além disso, a família fica proibida de reingressar no programa por um ano, prazo contado a partir da data em que o ressarcimento foi efetuado.

Em janeiro de 2005 foi lançada a Rede Pública de Fiscalização do Programa Bolsa Família, uma iniciativa formalizada através de convênios específicos assinados pelo MDS com o Ministério Público Federal e ministérios públicos estaduais, o Tribunal de Contas da União e a Controladoria-Geral da União, além dos conselhos de controle social do PBF instaladas no âmbito municipal. Cumpre ressaltar que, apesar de a Rede não mais existir formalmente, seus órgãos participantes continuam a atuar como órgãos de controle e fiscalização do Programa.

A ação de fiscalização coordenada pela Senarc/MDS está detalhada nos artigos 14 e 14-A da Lei do Programa Bolsa Família — Lei 10.836, de 9 de janeiro de 2004. A apuração de irregularidades relativas ao recebimento indevido de benefícios e o ressarcimento aos cofres públicos são tratados também no Decreto nº 5.209, de 17 de setembro de 2004, nos artigos 33 a 35.

2.4 Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF) e Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Família e Indivíduo (PAEFI)

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) determina que o trabalho assistencial deva estar concentrado na família (BRASIL, 2015, p. 27). O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) tem como sua referência a família em situação de vulnerabilidade social, atuando com o propósito de preservar e prevenir a ruptura dos vínculos familiares. O principal serviço ofertado pelo CRAS é o serviço de Proteção e Atendimento Integral à família-PAIF.

Conforme o caderno de orientações técnicas do CRAS relativas ao PAIF, o trabalho social com famílias deve ser de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva da família, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Em outras palavras, o PAIF prima pelo desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo.

O PAIF trabalha prioritariamente com as famílias beneficiadas do PBF, de forma a alcançar a efetiva proteção de crianças, adolescentes e gestantes dessas. O trabalho com as famílias requer, também, avanços em outras áreas, como a articulação na gestão dos serviços e dos programas de transferência de renda, a potencialização da rede de serviços sociais públicos e privados e a coordenação intersetorial entre eles.

No trabalho social com famílias, o grupo familiar pode ou não se mostrar capaz de desempenhar suas funções básicas. O importante é notar que esta capacidade resulta não de um padrão ideal de comportamento, e sim de sua relação com a sociedade, sua organização interna, seu universo de valores, entre outros fatores. Em consequência, qualquer forma de atenção ou de intervenção no grupo familiar precisa levar em conta sua singularidade, sua vulnerabilidade no contexto social, além de seus recursos simbólicos e afetivos, bem como sua disponibilidade para se transformar e der conta de suas atribuições (PAIF, 2005, p. 35).

Diante disso, vale destacar a necessidade do trabalho em rede, que deve ser motivado pelos profissionais que atuam no CRAS, e tem como objetivo conhecer o cenário social, tomando conhecimento da realidade vivenciada pelas famílias, de suas potencialidades, vulnerabilidades e dos riscos sociais aos quais estão expostos. Dessa forma, é fácil notar a necessidade de se desenvolver relações com as famílias para além da figura da mãe ou responsável familiar, evidenciando a importância de acompanhamento regular com o desenvolvimento de trabalhos sociais com as famílias beneficiada, envolver não somente os integrantes da família, mas também os outros personagens e agentes do seu contexto social.

Considerando a definição apresentada na Lei nº 12.435/2011, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é uma unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional, que tem como finalidade a oferta de trabalho social especializado no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) à família e indivíduo em circunstância de risco pessoal ou social, por violação de direitos. Seu papel no SUAS define, igualmente, seu papel na rede de atendimento. Assim, o principal serviço ofertado pelo CREAS é o serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Família e Indivíduo (PAEFI), que tem como objetivo ofertar serviço de apoio, acompanhamento e informação a famílias com componentes em circunstância de ameaça ou violação de direitos. Desta forma, contribui para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva.

Conforme Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais o serviço articula-se com as atividades e atenções prestadas às famílias nos demais serviços socioassistenciais, nas diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos. Deve garantir atendimento sistemático, continuado e providências necessárias para a inclusão da família e seus membros em serviços socioassistenciais e/ou em programas de transferência de renda, de forma a qualificar a intervenção e restaurar direitos. Assim, restaurando os vínculos fragilizados da família.

As ações desenvolvidas em ambos os serviços têm como foco a família e como pressuposto o fortalecimento e o resgate de vínculos familiares e comunitários, ou a construção

de novas referências, quando for o caso. Para tanto, a heterogeneidade da família deve ser compreendida a partir da variedade de formas e arranjos observados na realidade da sociedade contemporânea, bem como do contexto socioeconômico e cultural que imprime tensões variadas nas dinâmicas das relações entre seus membros e entre estes e o contexto social, seja no campo objetivo e/ou subjetivo.

3 METODOLOGIA

O estudo contemplará uma análise descritiva documental, referenciando sobre as principais leis e decretos que corroboram as diretrizes do PBF, PAIF, PAEF e outros programas sociais, abrangendo, também, elementos da Constituição Federal de 1988, Declaração Universal dos Direitos Humanos, além de relatórios de órgãos de controle e fiscalização (TCU, TCE, MPF...), artigos, e outros trabalhos acadêmicos.

O estudo terá preferencialmente uma abordagem qualitativa. Todavia, não serão desprezados dados quantitativos, sobretudo no que diz respeito a número de beneficiários, números de casos de fraude, dados sobre abrangência do programa, quantidade de profissionais, estimativas de recursos empregados, contudo, sem que seja realizado qualquer inferência estatística ou tratamento matemático de dados. Os números e dados levantados serão analisados do ponto de vista qualitativo, servindo principalmente para corroborar as afirmações e ideias aqui apresentadas.

A pesquisa terá como cenário o município de Mulungu, localizado no Maciço de Baturité no estado do Ceará, distante 118 km da capital Fortaleza. O local foi escolhido por ser onde atua a assistente social e autora desta pesquisa Jocelma Freitas da Silva, que desempenha a função de técnica do Cadastro Único e buscará a partir de sua experiência profissional subsidiar o presente trabalho com elementos relevantes a temática abordada.

Serão realizadas entrevistas com diversos profissionais (assistentes sociais, psicólogos, agentes de saúde, membros do conselho tutelar e gestores), aos quais será dirigido um questionário (APÊNDICE A) com perguntas relacionadas ao tema, buscando apresentar as perspectivas dos diversos atores atuantes no programa. Cabe destacar, que para respeitar e preservar os envolvidos e entrevistados, não serão reveladas as identidades dos mesmos. O instrumental (questionário) será elaborado, através de um “Formulário Google”, que será enviado eletronicamente (via e-mail), especialmente, para profissionais das áreas, com o intuito de obter um levantamento superficial a respeito do programa.

3.1 Instrumento e coleta de dados

Segundo GIL (2008) a pesquisa de campo procura o aprofundamento de uma realidade específica. A pesquisa efetiva-se essencialmente por meio da observação e análise direta do grupo estudado, de modo a capturar as explicações e interpretações que acontece naquela realidade. O pesquisador de campo investiga e coleta informações no local, em que estão presentes os elementos estudados, colocando-se em contato direto com as variáveis interferentes e com o fenômeno como um todo.

A finalidade é, através dos questionários, gerar as relações de causa e efeito do objeto de estudo e obter recursos e subsídios para as análises que se sucederão. A pesquisa se desenvolve de modo que o pesquisador participa dinamicamente no processo de levantamento de informações, avaliando os problemas e questões envolvidas. Portanto, a pesquisa de campo, incide na observação dos fatos e no registro de variáveis presumivelmente para posteriores análises.

O formulário desenvolvido é parte das atividades de pesquisa do Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal da UNILAB, realizado pela Assistente Social Jocelma Freitas da Silva, autora deste trabalho. Esse formulário é direcionado para os profissionais (assistentes sociais, psicólogos, técnicos e gestores) que trabalham direta ou indiretamente com programas sociais como: o Programa Bolsa Família (PBF), Serviço e Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF), entre outros.

4 ANÁLISE E DISCUSÃO DE RESULTADOS

Nesta seção serão apresentados e analisados os resultados obtidos na presente pesquisa, tendo como embasamento as informações levantadas e os conceitos técnicos amplamente repercutidos na bibliografia existente, obtidos através da pesquisa bibliográfica e das repostas do instrumental (questionário – Apêndice A), apresentado na seção 3 deste trabalho. Serão, também, levados em consideração, os atendimentos a beneficiários do Programa Bolsa Família realizados por este autor, durante o exercício de sua função de técnica do Programa Bolsa Família, como assistente social, nos Municípios de Baturité e Mulungu no estado do Ceará.

4.1 Análise de instrumental (Apêndice A – Questionário)

Torna-se necessário destacar alguns elementos importantes da utilização do instrumental apresentado na seção de metodologia. Para as respostas do questionário serem válidas os entrevistados devem responder 75% das questões e cada entrevistado só poderá responder o questionário apenas uma vez, além disso, o questionário é dirigido a uma população alvo, que são os profissionais que trabalham direta e indiretamente com programas sociais e políticas e serviços socioassistenciais. Vale ressaltar ainda que parte-se do pressuposto que todos os respondentes foram totalmente honestos em suas respostas.

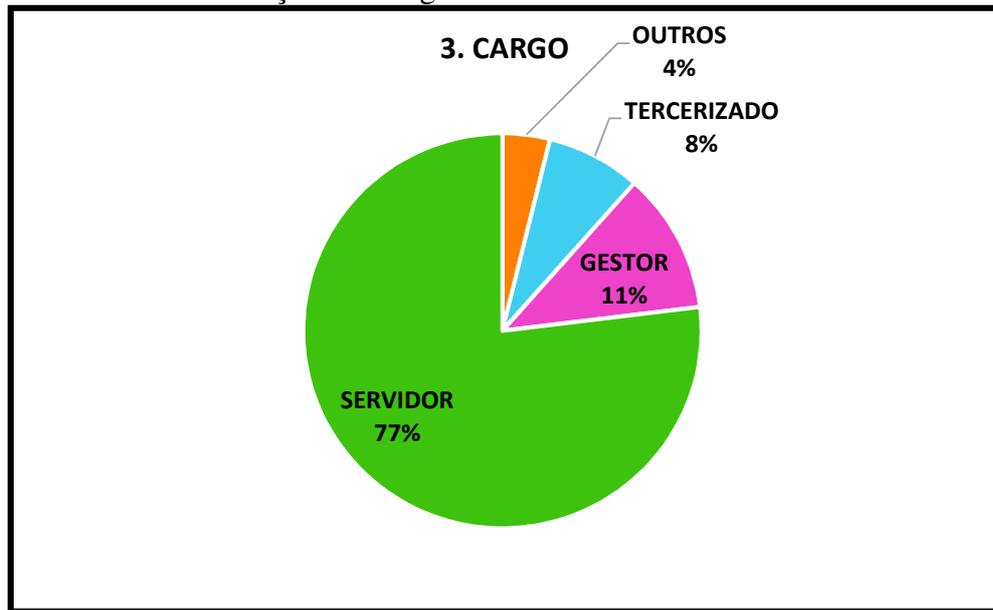
No total 27 profissionais responderam o questionário, sendo válidas 26 respostas, que serão apresentadas a seguir.

4.1.1 Questões 1 a 7.

As cinco primeiras questões eram relacionadas ao perfil do entrevistado, tendo em vista selecionar uma amostra válida, de maneira que cada respondente pertença a população alvo. Há trabalhos de pesquisa que visam estabelecer relações entre o perfil dos entrevistados e os demais elementos da pesquisa, não sendo, no entanto, esse um dos objetivos desse trabalho.

Logo, com base nas respostas, teve-se que todos os entrevistados pertenciam a população alvo sendo a amostra analisada representativa da população. Com base nas repostas foi possível identificar um perfil predominante dos entrevistados. Em sua maioria os entrevistados foram mulheres, com média de idade de 30 a 39 anos, graduadas com título de especialista, majoritariamente servidoras públicas que já estão em média a 4 anos no cargo. O Gráfico 1 é o gráfico que mostra a distribuição dos cargos entre os entrevistados.

Gráfico 1 - Distribuição dos cargos dos entrevistados



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

O Gráfico 2 abaixo mostra que 88% dos respondentes trabalham diretamente em algum programa social ou prestação serviço socioassistencial, o que poderia invalidar 12 por cento dos respondentes.

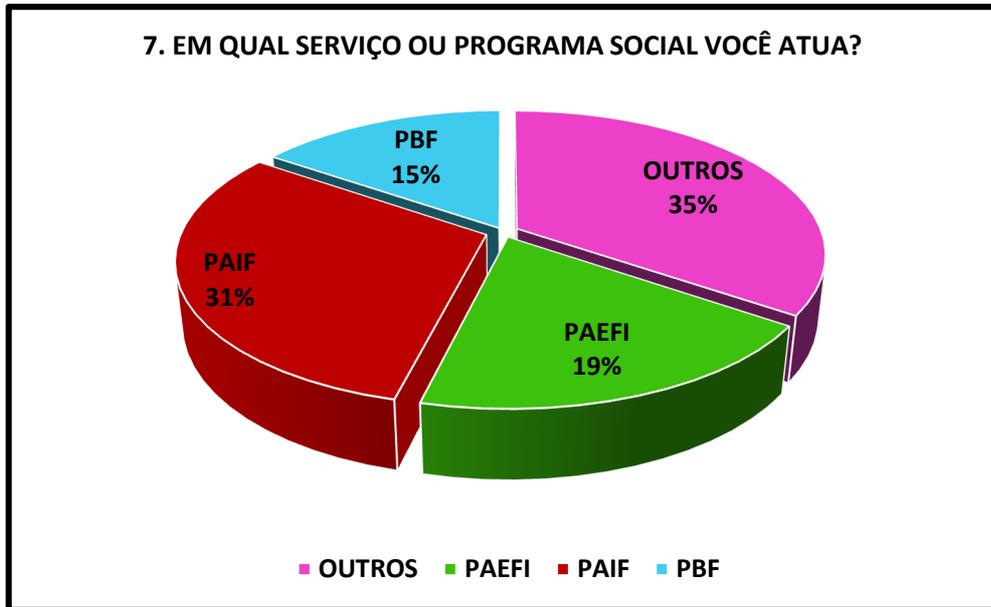
Gráfico 2 - Porcentagem de profissionais que atuam ou não em programa ou serviço socioassistencial



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

Todavia as repostas da questão 7 do questionário mostra que todos os entrevistados quando não trabalham diretamente em programas ou serviços socioassistenciais, atuam nessa esfera indiretamente (GRÁFICO 3).

Gráfico 3 - Porcentagem de profissionais por programa ou serviço socioassistencial



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

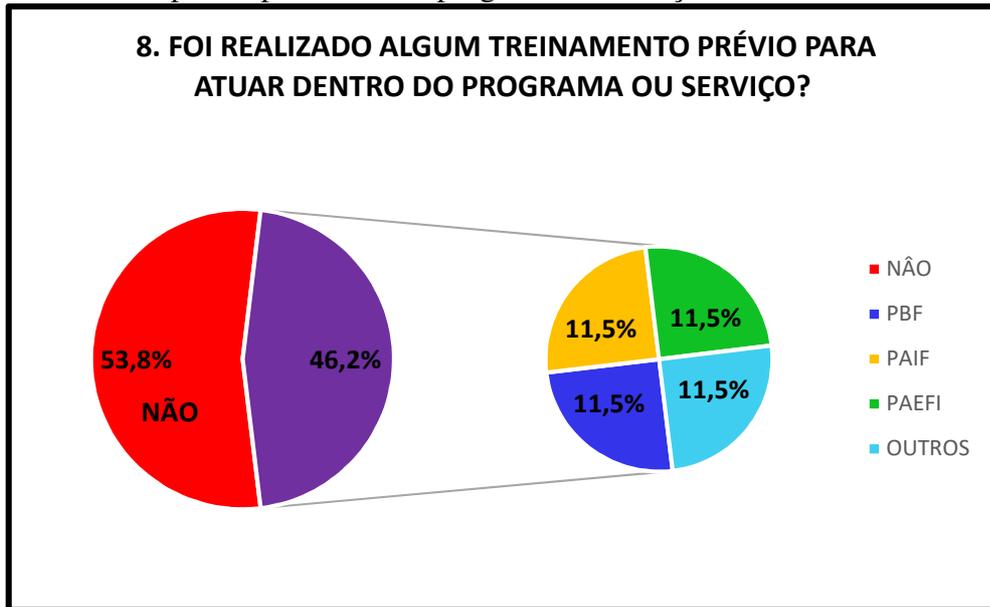
4.1.2 Questões 8 a 16

As questões 8 a 16 do questionário abordam a temática central deste estudo e são elas que efetivamente trarão os subsídios necessários as discussões deste trabalho, de modo a alcançar os objetivos propostos.

O gráfico 4 mostra que apenas 46,2% dos respondentes receberam treinamento prévio para desempenhar suas funções dentro do programa ou serviço socioassistencial. Apesar da formação acadêmica do profissional ou técnico, seja qual for sua área de atuação, ela não é suficiente para capacitá-lo efetivamente a desempenhar suas funções, sobretudo no tocante a prestações de serviços públicos, sem que o mesmo tenha orientações mínimas. LORUSSO (2009) afirma que o treinamento e a capacitação, visam mudar as atitudes reativas e conservadoras das pessoas, para atitudes proativas e inovadoras, melhorando assim, o seu espírito de equipe e proatividade. Aliado a isso muitas funções e trabalhos possuem particularidades inerente somente a eles, em especial programas e serviços socioassistenciais, que possuem regras e condições específicas a seus propósitos e objetivos. É muito comum programas sociais possuírem leis e regras específicas, que na maioria das vezes o profissional

só tem contato ao atuar na área. No âmbito Federal o Decreto 5.707/2006 Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, que dentre outras finalidades visa a melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão.

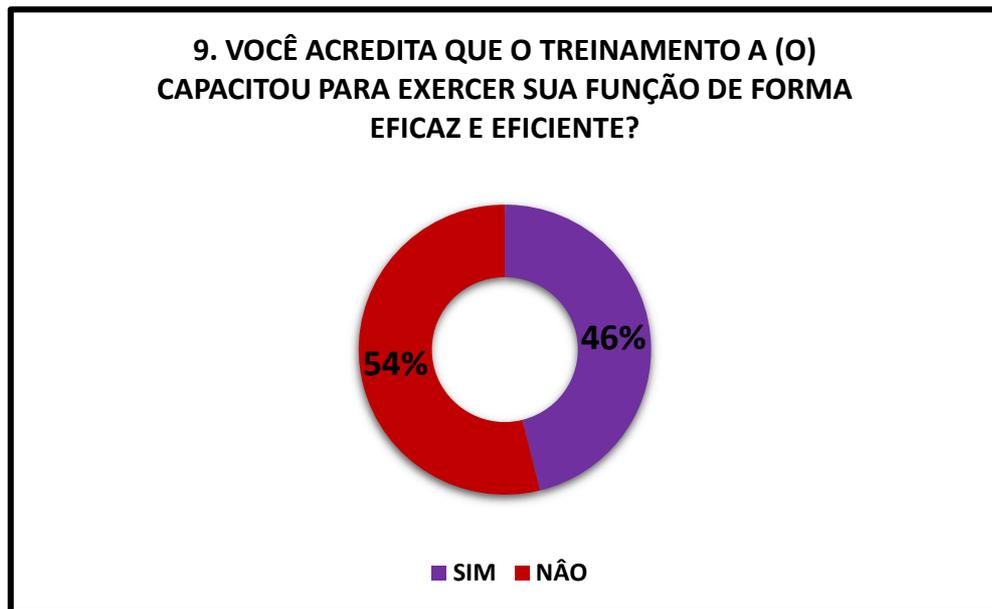
Gráfico 4 - Porcentagem de profissionais que realizaram ou não algum treinamento prévio para atuar no programa ou serviço socioassistencial



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

O gráfico 5 traduz as respostas a questão 9 do instrumental, que nos mostra que dos 46,2% que tiveram algum tipo de treinamento ou capacitação, 46% acreditam que o treinamento realizado não os capacitou o suficiente para que os mesmos pudessem desempenhar suas funções de forma eficiente e eficaz. Alguns municípios já tiveram a iniciativa de realizar treinamentos com seus profissionais, sejam eles da área da saúde, educação ou assistência social. Contudo, o que se observa é que há, ainda, um déficit em capacitação desses profissionais. Muitas vezes os treinamentos ficam restritos a servidores concursados e sua participação é ainda opcional, de forma que um número diminuto desses profissionais acaba sendo efetivamente capacitado.

Gráfico 5 - Porcentagem de profissionais que acreditam que o treinamento o qualificou para exercer suas funções dentro do programa ou serviço socioassistencial



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

O gráfico 6 apresenta o gráfico da questão 10. Este item buscava avaliar se o profissional tinha conhecimento da lei que rege o programa ou serviço no qual ele atua, uma vez que, as premissas básicas, regras e condições a serem respeitadas, entre outros elementos, são constantes em documentos oficiais como leis e decretos. Observa-se que aproximadamente 20% dos profissionais desconhecem os documentos oficiais que regem o programa ou serviço nos quais atuam. Todavia, vale destacar que tal informação não é conclusiva para inferir a respeito do conhecimento desses profissionais sobre as diretrizes e particularidades do programa, uma vez que, através da pergunta só pode-se afirmar que ele sabe qual é ou não a lei, e não sobre seu conhecimento a respeito do que ela versa.

Gráfico 6 - Porcentagem de profissionais que conhece ou desconhece a lei que rege o programa ou serviço social em que atua



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

As questões 11 a 13, buscam levantar como é feito o acompanhamento e controle por parte dos profissionais, tanto do bem-estar do beneficiário (ou seja, se o propósito do programa ou serviço está sendo atingido), como verificar se as regras e condicionalidades estão sendo respeitadas.

Os gráficos 7 e 8 mostram que no Programa Bolsa Família, todos os profissionais entrevistados afirmam realizar entrevistas periódicas e domiciliares com os usuários do programa. Todavia, as perguntas não são suficientes para saber, se os referidos acompanhamentos e visitas são realizados com todos os usuários do programa ou com alguns específicos. No item 4.2 serão apresentadas algumas informações a respeito destas questões, como por exemplo informações a respeito de efetivo para concretizar tais ações, buscando mostrar um pouco da realidade profissional do próprio autor.

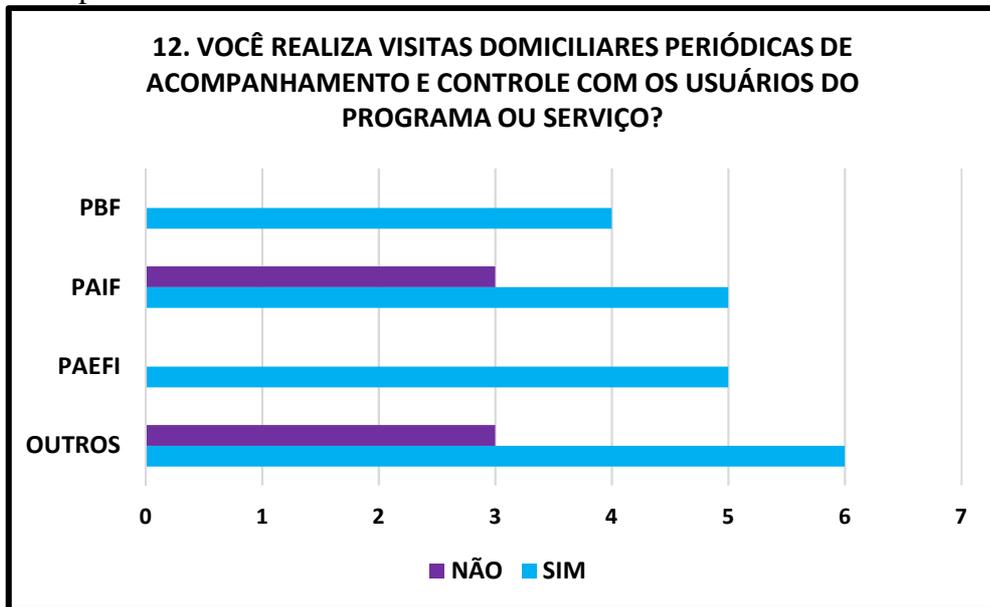
Ainda através dos gráficos 7 e 8 é possível observar que nos Serviço de Proteção e Atendimento a Família (PAIF) e no Serviço de Proteção e Atendimento Especializados a Família e Indivíduos (PAEF), também são realizados acompanhamentos e visitas domiciliares periódicas com os usuários do serviço o que pode vir a demonstrar a importância destes serviços como aliados do programa bolsa família.

Gráfico 7 - Porcentagem por programa ou serviço socioassistencial, de profissionais, que realizam acompanhamentos e controle com usuários



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

Gráfico 8 - Porcentagem por programa ou serviço socioassistencial, de profissionais, que realizam visitas domiciliares periódicas de acompanhamentos e controle

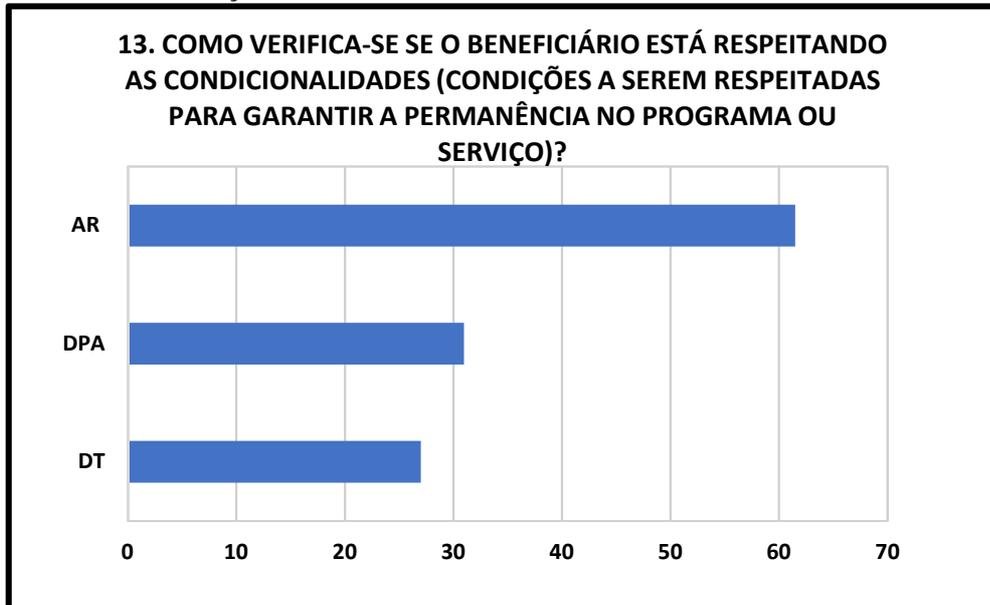


Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

O gráfico 9 busca mostrar quais são os principais instrumentos de verificação do respeito as regras e condicionalidades do programa. Fica evidenciado, que o acompanhamento regular é o principal meio de garantir que as condicionalidades estão sendo respeitadas, destacando a importância desta ferramenta tanto para evitar fraudes como um meio para atingir o objetivo social do programa. Pode se observar também, que as denúncias, sejam de

profissionais de apoio (agentes de saúde, conselheiros tutelares...) ou de terceiros, são uma importante ferramenta para auxiliar na tarefa de acompanhamento e controle, além de auxiliar no combate a fraude e corrupção. Mostra-se, portanto, que investir em campanhas que estimulem a denúncia pode ser uma ação importante para o propósito do programa.

Gráfico 9 - Porcentagem de verificação de respeito as condicionalidades por modo de verificação



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

As questões 14 a 16 buscou trazer informações a respeito de falhas e fraudes no programa, de modo a apresentar a partir da perspectiva dos profissionais, uma visão das situações irregulares dentro do programa.

O gráfico 10 contrapõe ações opostas: a liberação e o bloqueio ou suspensão do benefício. Tanto as ações de liberação como as de bloqueio demandam análises importantes para garantia da lisura do programa. Deve-se compreender, que tanto uma ação como a outra devem ser embasadas antes de ser tomadas. Deve-se, portanto, tal decisão ser subsidiada com pareceres e relatórios oficiais, obtidos a partir de análises cadastrais, visitas domiciliares, entrevista com os beneficiários, confrontação de informação, levantamento de informações financeiras entre outras. A princípio tais ações podem parecer burocráticas, podendo acarretar em atrasos na liberação, bloqueio ou suspensão do benefício. Todavia, são disponibilizados hoje instrumentos e recursos que podem auxiliar com rapidez e eficiência a realização destas ações, como por exemplo, o Cadastro Único, que deve manter sempre atualizado as informações cadastrais. A utilização de serviços socioassistenciais podem auxiliar nessas ações. Se o

indivíduo que é beneficiário do programa bolsa família, por exemplo já, estivesse incluso no PAIF, ações para garantia do bem-estar familiar já estariam sendo tomadas, além da existência de pareceres e relatórios, realizando uma seleção mais criteriosa para concessão do benefício, de forma a destiná-los a quem realmente necessita e de modo que a transferência de renda venha apenas complementar as ações sociais efetivas.

Gráfico 10 - Porcentagem de profissionais que possuem autonomia para liberar, bloquear ou suspender benefício



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

A questão 15, permite a análise de dois cenários distintos. O primeiro visa corroborar a informação de existência de fraude dentro do programa. O segundo mostra as limitações impostas aos profissionais do programa, de modo que muitos se sentem impotentes diante de tal cenário por não disporem de ferramentas e autonomias necessárias para combaterem e coibirem tais ações fraudulentas. Isso fica evidenciado pela declaração de 62% dos entrevistados de conhecerem beneficiários do programa que não respeitam as condicionalidades necessárias para receber tal benefício (GRÁFICO 11).

O Ministério Público Federal em notícia publicada em 10 de novembro de 2016 em sua página oficial na internet, suspeita de existirem mais de 870 mil beneficiários recebendo irregularmente o bolsa família. Ainda segunda a nota, os pagamentos a perfis suspeitos podem chegar a mais de R\$ 3,3 bilhões em 3 anos. O que demonstra mais uma vez a importância de ações de controle e acompanhamento mais eficazes.

Gráfico 11 - Porcentagem de profissionais que tem conhecimento do recebimento ilícito do benefício



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

A questão 16 traz reflexões a respeito de outro tema, a fragilidade de algumas regras e condicionalidades. Para 88% dos entrevistados (GRÁFICO 12), há beneficiários que apesar de respeitarem as condicionalidades, não possuem o perfil social necessário para obterem tal benefício. Ou seja, o beneficiário respeita as regras, mas estas não são o suficiente para selecionar os que realmente necessitam do auxílio. Isto evidencia mais uma vez falhas no programa, cabendo aqui a refletir e avaliar se tais falhas são advindas da fragilidade de seus requisitos, da ausência de instrumentos e ferramentas eficazes de controle e acompanhamento, ou de ambos, sobretudo no âmbito da gestão pública municipal. Sendo assim, fica evidenciado, a necessidade de se buscar alternativas para auxiliar tanto na seleção do beneficiário, para concessão do benefício, como para garantir sua manutenção sem infringir as condicionalidades, dirimindo dessa forma possíveis fraudes e atos ilícitos.

Gráfico 12 - Porcentagem de profissionais que acreditam haver beneficiários que apesar de respeitar as condicionalidades não possuem o perfil para o recebimento do benefício



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

4.1.3 Questões 17 e 18

As questões 17 e 18 eram abertas, para que os respondentes dessem suas opiniões a respeito de ações que poderiam aprimorar o acompanhamento e controle, de modo a torná-los mais eficientes. E o que poderia ser feito para melhorar os serviços prestados pelo programa ou serviço no qual atua.

A questão 17 apresentou alguns aspectos já mencionados e que vêm sendo discutidos neste trabalho. As sugestões dadas pelos entrevistados englobam: maior fiscalização, disponibilizar mais profissionais para atuarem no programa, sobretudo no acompanhamento, controle e fiscalização, ações preventivas e de acompanhamento regular como visitas domiciliares, entre outras. Tais respostas vão de encontro com as ideias já apresentadas e que serão complementadas pelo item 4.2 a seguir.

A questão 18, tratava das ações para melhoria da qualidade dos serviços e programas ofertados. As principais respostas apresentadas foram: a disponibilização de mais recursos financeiros, melhoria das estruturas públicas, maior e melhor capacitação dos servidores e a disponibilização de mais recursos humanos para a manutenção das funcionalidades dos serviços, sem que haja prejuízos aos usuários.

A questão 18, traz referências a alguns elementos que estão sendo abordados ao longo deste trabalho. Como capacitação profissional e aumento do efetivo profissional. No

entanto, algo peculiar pode ser observado a partir das respostas da questão 18. Os anseios e desejos aqui explicitados, apesar de parecerem de usuários e beneficiários dos programas e/ou serviços, foram explicitados pelos próprios profissionais do programa. Isso traz alguns pontos importantes a serem destacados como o reconhecimento dos próprios profissionais das deficiências dos serviços ofertados. Um anseio dos próprios profissionais para ofertarem melhores serviços, o que demonstra alinhamento com as propostas sociais e objetivos dos programas. Isso nos traz a convicção de que, com o reconhecimento daqueles que fazem parte dos programas e serviços, estamos no caminho certo e as melhoras desejadas podem ser alcançadas.

4.2 Análise de atendimentos a beneficiários do PBF

Este item busca apresentar uma análise, a partir da perspectiva de um profissional, da conduta dos beneficiários do Programa Bolsa Família no tocante a compressão e postura do mesmo diante do maior programa de transferência de renda do país. Serão abordados aqui as principais dúvidas dos beneficiários, a dificuldade do beneficiário de compreender o propósito do programa, como os mesmos atuam diante das condicionalidades a eles impostas, as tentativas de burlar as condicionalidades, entre outras questões. Além disso, serão apresentadas também, algumas dificuldades enfrentadas pela gestão pública municipal na gerência e execução do referido programa.

Os atendimentos mencionados ocorreram no período de maio de 2014 a fevereiro de 2018, período no qual, eu, Jocelma Freitas da Silva, assistente social e autora deste trabalho, atuei como técnica do Programa Bolsa Família nos municípios de Baturité e Mulungu. É importante ressaltar que será respeitada a confidencialidade dos atendimentos, não sendo feita nenhuma menção a beneficiários do programa, a atendimentos específicos, datas ou locais de atendimentos ou mesmo referência a pareceres e relatórios técnicos, de modo que apenas serão apresentadas generalidades observadas por esta durante o exercício de suas atribuições profissionais.

O beneficiário tem acesso ao Bolsa Família ou por iniciativa do próprio, quando ele se dirige a Secretaria de Assistência Social do seu município para solicitar o auxílio, ou como na maioria das vezes, por denúncia de profissionais de apoio (agentes de saúde, conselheiros tutelares...), ou ainda por indicação de um outro beneficiário. O que se observa é que na maioria das vezes aqueles que solicitam o auxílio desconhecem totalmente os requisitos básicos para se

enquadrarem no perfil do beneficiário e nem as condições a serem respeitadas para permanecer recebendo o benefício (condicionalidades).

Ao solicitar o benefício, o solicitante realiza um cadastro num sistema conhecido como Cadastro Único (CadÚnico). O Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) em sua página na Internet define o Cadastro Único como:

O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único) é um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, permitindo que o governo conheça melhor a realidade socioeconômica dessa população. Nele são registradas informações como: características da residência, identificação de cada pessoa, escolaridade, situação de trabalho e renda, entre outras.

Ainda segundo o MDS o CadÚnico é o principal instrumento do governo federal para a seleção e a inclusão de famílias de baixa renda em programas de concessão de benefícios como o Programa Bolsa Família. Vale destacar que a execução do Cadastro Único é de responsabilidade compartilhada entre o governo federal, os estados, os municípios e o Distrito Federal.

Após análise e uma vez respeitada as condições para receber o benefício, o solicitante é chamado a comparecer a sede do Programa Bolsa Família de seu município, onde o mesmo recebe todas as instruções para recebimento do auxílio e quais são as regras e condições a serem respeitadas para a manutenção do mesmo. Desse ponto em diante é que surge os imbróglis relacionados ao programa.

Durante os diversos encontros com as famílias beneficiadas é possível observar que muitos não conseguem assimilar as informações que lhe são passadas, alegando desconhecer as condições gerais do programa. Todas as instruções fornecidas no ato da concessão do benefício, que a princípio foram dadas como compreendidas pelo usuário, passam a ser desconhecidas.

Observa-se também, que muitos alegam desconhecer tais condicionalidades ou ainda omitem informações do seu perfil familiar, com o intuito de permanecer recebendo o benefício de forma ilícita. Ou seja, este deixou de respeitar as condições do programa, porém não se manifestou, pois afirma não conhecer tais regra e condições.

Para o profissional é extremamente difícil reconhecer tal conduta e identificar que as informações prestadas não são verdadeiras. Deve-se ressaltar que na maioria das vezes só se chega as possíveis irregularidades e fraudes através de denúncias, uma vez que, não há acompanhamento regular para todas as famílias. Muitas só voltam a ter contato com agentes públicos para atualizações cadastrais ou devido a bloqueios do benefício.

Há ainda as averiguações realizadas por inconsistências de informações analisadas através de cruzamento de diferentes bases de dados, como Relação Anual de Informação Sociais (RAIS), Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) do Ministério do Trabalho, Sistema de Benefícios Permanentes e Auxílios Pagos pelo INSS, entre outros.

Apesar de todo esforço para anular as ações irregulares, há ainda uma quantidade significativa de beneficiários em situação irregular. Tal problemática perpassa por diversos fatores como baixa capacitação profissional, falta de acompanhamento regular para um número maior de famílias, baixo efetivo de profissional, baixo nível de instrução educacional das famílias, entre outras. Estima-se uma cifra bilionária em perdas para os cofres públicos, de modo que se mostra interessante investir recursos em ações de qualificação profissional e campanhas educativas e de conscientização social.

4.3 Serviços socioassistenciais e sua capacidade de gerenciamento e apoio

O governo federal possui ainda os chamados serviços socioassistenciais. Tais serviços são regidos por regulamentações e leis específicas e possuem propósitos bem definidos para garantia do bem-estar social.

Dois desses serviços são: o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF) e o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Família e o Indivíduo (PAEFI).

Segundo o MDS o em sua página na internet o PAIF consiste em:

Trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva da família, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. O serviço PAIF integra o nível de proteção social básica do SUAS (Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais).

O mesmo defini ainda o PAEFI como:

Um serviço voltado para famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados. Oferece apoio, orientação e acompanhamento para a superação dessas situações por meio da promoção de direitos, da preservação e do fortalecimento das relações familiares e sociais.

De forma sucinta o PAIF foi concebido para identificar vulnerabilidades e riscos sociais, de maneira a ser um serviço preventivo e protetivo à família, de modo, a impedir que tais vulnerabilidade e riscos sem transformem violações sociais concretas. Os agentes do PAIF

atuam para proteger a família e impedir que esta não seja acometida por qualquer ação que leva a ruptura do seu bem-estar social. As ações do PAIF consistem, em uma vez identificado potenciais riscos, na realização de acompanhamento continuado com a família, podendo ser realizadas ações em grupos ou quando o se julgar necessário acompanhamentos individuais, sempre prezando pela integridade familiar.

Já o PAEFI trata-se de uma intervenção pós-ruptura do bem-estar social. Nesse caso ação do serviço ocorre tanto sobre o indivíduo afetado diretamente por tal violação bem como a família. A intervenção tem como finalidade principal reestabelecer a ordem sócio familiar, sendo a ação preventiva nesse caso consequência da própria intervenção.

Em contrapartida, o Programa Bolsa Família, que se trata de um programa de transferência de renda, tem como público alvo famílias em situação de pobreza e extrema pobreza, para que assim essas tenham a garantia de seus direitos sociais e constitucionais e acesso a serviços sociais básicos.

Note que nem toda família ou indivíduo que se encontra em situação de vulnerabilidade ou risco social, necessariamente está em situação de pobreza ou extrema pobreza. Todavia, é quase impossível uma família encontrar-se em situação de pobreza ou extrema pobreza e não estar vulnerável a violações sociais e de direito, ou que já tenha sido acometido por algum tipo de violação social. É muito difícil para uma família em extrema pobreza, passando fome, pensar na educação dos seus filhos (vale ressaltar que a toda regra há suas exceções, entretanto estamos nos referenciado de maneira geral).

No entanto, violações e rupturas sociais nem sempre estão relacionadas com sua posição socioeconômica. Com base nisto é possível perceber uma inversão lógica dos conceitos e premissas, que implicam diretamente numa inversão das ações e intervenções sociais. Sendo assim, propõe-se analisar a possibilidade da concessão do benefício do Programa Bolsa Família, somente após um período mínimo de permanência dos futuros beneficiários no PAIF, de modo a permitir uma análise completa do perfil social da família e de seus problemas e conflitos, e assim garantir que a renda fornecida pelo programa venha a surtir os efeitos a que se propõe. Além disso, os beneficiados devem permanecer no PAIF durante todo o período em que estiver recebendo o auxílio, que deve ser cessado após os indivíduos terem seus conflitos resolvidos e alcançarem suas autonomias sociais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho apresentou uma perspectiva do programa do governo federal, Bolsa Família, trazendo um olhar dos profissionais e técnicos que trabalham no programa a nível municipal, uma vez que é este nível a interface de contato com o beneficiário do programa.

A partir das respostas de diversos profissionais ao questionário proposto, foi possível realizar algumas inferências a respeito das principais dificuldades destes profissionais nas atuações dentro dos programas sociais e analisar algumas sugestões desses no tocante ao acompanhamento, controle e fiscalização dentro dos respectivos programas.

Percebeu-se na análise da pesquisa, que o baixo contingente profissional, a falta de capacitação profissional, a inexistência de instrumento eficazes de acompanhamento e controle, aliados, a falta de instrução e conscientização dos beneficiários são os principais problemas, que impedem uma melhor prestação dos serviços e acompanhamento.

Além disso, a partir das demandas vivenciadas por esta autora, durante o exercício de suas atribuições profissionais, realizou-se uma sucinta análise das dificuldades de relacionamentos com os beneficiários do programa. Tendo em vista que os mesmos desconhecem as regras que regem o referido programa, mesmo havendo eventos que proporcionem a garantia do conhecimento sobre o tema. Pois, quando questionados, em alguma ocasião (reuniões, palestra, visitas, atendimentos entre outros), os beneficiários não possuem argumentos sobre o assunto. Desta forma, os eventos possuem finalidade a redução dos descumprimentos das condicionalidades e evitar contradições nas informações apresentadas ao setor CadÚnico, com o intuito de ser beneficiado ou se manter no PBF.

Conclui-se, portanto, a partir das análises realizadas no presente estudo, a necessidade de uma maior integração de serviços socioassistenciais e programas sociais. Acredita-se, por exemplo, que poderia ser pré-requisito para concessão do benefício do Programa Bolsa Família, o beneficiário primeiramente ser incluído no PAIF, para que algumas avaliações e averiguações sejam realizadas, assim como acompanhamento e controle mais eficazes, verificando-se o cumprimento das condicionalidades e informações apresentada (corresponde com a verdade). Ou seja, a transferência de renda aliada a serviços que prevê um acompanhamento continuado e um planejamento familiar, facilitaria os trabalhos de ambos. Isso contribuiria diretamente para diminuição das fraudes e para que os propósitos e objetivos sociais dos serviços e programas fossem alcançados em sua plenitude. É importante ressaltar que esta é uma análise sucinta e preliminar, sendo necessário estudos mais aprofundados, para

que elementos como demandas de profissionais, custos operacionais, entre outros, fossem avaliados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Maria do Socorro David. **Atuação dos Assistentes sociais frente as Condicionalidades do Programa Bolsa Família no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)**. 2016. Monografia – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal 2016. Disponível em: https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/4618/1/MariaSDA_Monografia Acesso em: 28 de mar. 2018.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 02 mar. 2018.

_____. **Decreto nº 5.209, de 17 de setembro de 2004**. Regulamenta a Lei no 10.836, de 9 de janeiro de 2004, que cria o Programa Bolsa Família, e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 20 de setembro de 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5209.htm. Acesso em: 15 mar. 2018.

_____. **Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007**. Dispõe sobre o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 27 de junho de 2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6135.htm#art14. Acesso em: 15 mar. 2018.

_____. **Decreto nº 6.392, de 12 de março de 2008**. Altera o Decreto no 5.209, de 17 de setembro de 2004, que regulamenta a Lei no 10.836, de 9 de janeiro de 2004, que cria o Programa Bolsa Família. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 13 de março de 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6392.htm#art3. Acesso em: 15 mar. 2018.

_____. **Lei 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 8 de dezembro de 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742.htm. Acesso em: 16 mar. 2018.

_____. **Lei nº 10.219, de 11 de abril de 2001**. Cria o Programa Nacional de Renda Mínima vinculada à educação - "Bolsa Escola", e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 12 de abril de 2001. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110219.htm Acesso em: 27 mar. 2018.

_____. **Lei nº 10.689, de 13 de junho de 2003**. Cria o Programa Nacional de Acesso à Alimentação – PNAA. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 16 de junho de 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.689.htm Acesso em: 27 mar. 2018.

_____. **Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2014**. Cria o Programa Bolsa Família e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 12 de janeiro de

2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2004/lei/110.836.htm> Acesso em: 27 mar. 2018.

_____. **Medida Provisória nº 2.206-1, de 06 de setembro de 2001.** Cria o Programa Nacional de Renda Mínima vinculado à saúde: "Bolsa-Alimentação" e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 10 de setembro de 2001 Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/Antigas_2001/2206-1.htm>. Acesso em: 27 mar. 2018.

_____. Ministério da Saúde. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Portaria Interministerial MS/MDS nº 2.509, de 18 de novembro de 2004.** Dispõe sobre as atribuições e normas para a oferta e o monitoramento das ações de saúde relativas às condicionalidades das famílias beneficiárias do Programa Bolsa-Família. Diário Oficial da União, Brasília-DF, Seção 1, n. 223, 22 nov. 2004. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/cnas/legislacao/portarias/portarias-interministerial/2004-portaria-interministerial-2-509-2004-11-18-atribuicoes-e-normas-relativas-ao-programa-bolsa-familia.doc/download>>. Acesso em: 16 mar. 2018.

BOLSA Família, o que é. **Ministério do Desenvolvimento Social.** Brasília, 02 de julho de 2015. Disponível em: <<http://mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia/o-que-e>>. Acesso em: 15 de março de 2018.

CADASTRO único, o que é e para que serve. **Ministério do Desenvolvimento Social.** Brasília, 02 de julho de 2015. Disponível em: <<http://mds.gov.br/assuntos/cadastro-unico/o-que-e-e-para-que-serve>>. Acesso em: 15 de março de 2018.

CARNELOSSI, B. **O trabalho do assistente social no Programa Bolsa Família:** desafios ao Código de Ética profissional. São Paulo, n 125, p 124-147. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n125/0101-6628-sssoc-125-0124.pdf>> Acesso em: 03 mar. 2018.

CONDICIONALIDADES. **Ministério do Desenvolvimento Social,** Brasília, 27 de julho de 2015. Disponível em: ><http://mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia/gestao-do-programa/condicionalidades>> Acesso em: 29 mar. 2018.

FISCALIZAÇÃO do Programa Bolsa Família. **Bolsa Família,** Redação, 04 set. 2017. Disponível em: <<https://bolsafamilia.blog.br/sobre-o-programa/denuncia-bolsa-familia/>> Acesso em: 16 mar. 2018.

FISCALIZAÇÃO eficiente revela alto índice de falhas no Bolsa família. **Gazeta do Povo, Paraná, 12 março 2017.** Disponível em: <<http://www.gazetadopovo.com.br/vida-e-cidadania/fiscalizacao-eficiente-revela-alto-indice-de-falhas-no-bolsa-familia-aeegih74lbh3qiyvmy7220nym>>. Acesso em: 16 de março 2018.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade:** dimensões históricas, teóricas e ético-políticas. Fortaleza, CRESS –CE, 1997.

MEDEIROS, M. R. A. **Condicionalidades nos programas de transferência de renda:** tensão entre direitos e controle dos pobres. 2008. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Programa de

Pós-Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas:** Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. 1. ed. Brasília, 2009. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2018.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas:** Centro de Referência Especializada de Assistência Social – CREAS. 2. ed. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez..pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2018.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas sobre o PAIF: Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família.** Vol. 2. 1 ed. Brasília. 2012. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_PAIF_2.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2018.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004. Brasília. 2005.** Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2018.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009.** Disponível em: <http://pratein.com.br/home/images/stories/PDFs/Tipificacao_AS.pdf>. Acesso em: 28 de mar. 2018.

MOURÃO, L.; MACEDO, A. J. **Programa Bolsa Família: Uma Análise do programa de transferência de renda brasileiro.** OpenEdition. Brasil. Disponível em: <<http://journals.openedition.org/factsreports/1319>>. Acesso em: 15 mar. 2018.

PIRES, André. **Afinal, para que serve as condicionalidades em educação do Programa Bolsa Família.** Rio de Janeiro, v21, n 80, p 513-532. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v21n80/a07v21n80.pdf>>. Acesso em: 03 mar. 2018.

Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc). **Instrução Operacional para acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades. n 355, 7 de março de 2013.** Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/bolsa_familia/Informes/Informe%20355.pdf>. Acesso em: 16 mar. de 2018.

SILVA, E. C. **O acompanhamento do (a) assistente social no trabalho com famílias inseridas no programa bolsa família.** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Nove de Julho. 2015. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/pulse/o-trabalho-do-assistente-social-com-fam%C3%ADlias-inseridas-silva/>>. Acesso em: 23 mar. 2018.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil** - Direito de Família. Vol. VI. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2005.

WEISSHEIMER, Marco Aurélio. **Bolsa família**: avanços, limites e possibilidades do programa que está transformando a vida de milhões de famílias no Brasil. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2006.

FREIRE, Lúcia. M. B.; FREIRE, Siline de Moraes (Org.); CASTRO, Alba Tereza Barroso de (Org.). **Serviço Social, política social e trabalho**: desafios e perspectivas para o século XXI. São Paulo: Cortez, 2006.

.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

1) Faixa Etária

- Até 19 anos
- 20 - 29 anos
- 30 - 39 anos
- 40 - 49 anos
- Acima de 50 anos

2) Sexo

- Feminino
- Masculino

3) Cargo

- Servidor
- Terceirizado
- Gestor
- Bolsista
- Estagiário

4) A quanto tempo trabalha na instituição?

5) Nível de Escolaridade

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Técnico
- Graduação
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

6) Você atua em algum programa social ou prestação de serviços sociais?

- Sim
- Não

7) Em qual serviço ou programa social você atua?

- Programa Bolsa Família – PBF
- Serviço de Proteção e Atendimento a Família – PAIF
- Proteção e Atendimento Especializados a Famílias e Indivíduos – PAEFI

8) *Foi realizado algum treinamento prévio para atuar dentro do programa ou serviço?*

- Sim
- Não

9) *Você acredita que o treinamento a (o) capacitou para exercer sua função de forma eficaz e eficiente?*

- sim
- não

10) *Você saberia dizer qual a lei rege o programa ou serviço no qual você atua?*

- Sim
- Não
- Talvez

11) *Você realiza encontros periódicos de acompanhamento e controle com os usuários do programa ou serviço?*

- Sim
- Não

12) *Você realiza visitas domiciliares periódicas de acompanhamento e controle com os usuários do programa ou serviço?*

- Sim
- Não

13) *Como verifica-se se o beneficiário está respeitando as condicionalidades (condições a serem respeitadas para garantir a permanência no programa ou serviço)? (Ex.: Denúncias)*

- Através de denúncias de terceiros
- Através de denúncias de profissionais de apoio (agentes de saúde, conselheiros tutelares...)
- Através de acompanhamento regular
- Outros. _____.

14) *Você possui alguma autonomia para liberar, bloquear ou suspender benefícios?*

- Sim
- Não

15) *Você sabe de algum caso em que o usuário do programa recebia ou recebe o benefício sem respeitar as condicionalidades?*

- Sim
- Não

16) Na sua opinião, há beneficiários que apesar de respeitarem as condicionalidades, não possuem o perfil para o recebimento do benefício?

Sim

Não

17) Na sua opinião o que poderia ser feito para realizar um acompanhamento ou controle mais eficiente?

18) Na sua opinião o que poderia ser feito para melhorar a qualidade dos serviços ofertados pelo programa?
