



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

**INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EAD**

TATIANA DE LIMA SOUSA

**O CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) E O
DESEMPENHO ORGANIZACIONAL NAS AÇÕES DE PREVENÇÃO A
VULNERABILIDADES E RISCOS SOCIAIS NO MUNICÍPIO DE
PENTECOSTE – CE.**

REDEENÇÃO

2022

TATIANA DE LIMA SOUSA

**O CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) E O
DESEMPENHO ORGANIZACIONAL NAS AÇÕES DE PREVENÇÃO A
VULNERABILIDADES E RISCOS SOCIAIS NO MUNICÍPIO DE
PENTECOSTE – CE.**

Trabalho de Conclusão de Curso de Bacharelado em Administração Pública em Ead, da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, como requisito para obtenção do título Bacharel em Administração Pública.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Maria Vilma Coelho Moreira Faria.

REDENÇÃO

2022

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

Sousa, Tatiana de Lima.

S696c

O Centro de Referência de Assistência Social CRAS e o desempenho organizacional nas ações de prevenção a vulnerabilidades e riscos sociais no município de Pentecoste-Ce / Tatiana de Lima Sousa. - Redenção, 2022.

44f: il.

Monografia - Curso de Administração Pública, Instituto de Educação a Distância, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2022.

Orientador: Prof.^a Dr.^a Maria Vilma Coelho Moreira Faria.

1. Desempenho organizacional. 2. Políticas públicas. 3. Assistência social. 4. Pobreza. 5. Gênero. I. Título

CE/UF/BSP

CDD 658.314

TATIANA DE LIMA SOUSA

**O CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) E O
DESEMPENHO ORGANIZACIONAL NAS AÇÕES DE PREVENÇÃO A
VULNERABILIDADES E RISCOS SOCIAIS NO MUNICÍPIO DE
PENTECOSTE – CE.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do título Bacharel em Administração Pública, na Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, UNILAB, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas.

Aprovado em: 18/05/2022.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Maria Vilma Coelho Moreira Faria (orientadora)

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB

Prof.^a Ma. Neisse Evangelista da Costa Souza

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB

Prof.^a Dr.^a Sandra Maria Guimarães Callado

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao maior paradoxo que aconteceu em minha vida, ao meu filho amado Jonas Habib, que todos os dias me ensina sobre amor incondicional, pureza e ponto de paz, ao mesmo tempo que é um furacão, virando minha vida ao avesso. Obrigada por me permitir ver o lado certo das coisas. É tudo por você e para você!

AGRADECIMENTOS

Minha eterna gratidão aos meus pais, Hosana e Jonas, que nunca tiveram o privilégio de estudarem, mas que sempre priorizaram a todos os filhos a educação, sendo essa a nossa maior herança.

Aos meus irmãos Fred, Edson, Edna, Edvan, Elizangela, Elizeuda e Edivar, por serem apoio e morada.

Gratidão a todos que colaboraram na conclusão de mais uma etapa em minha vida, de modo especial a minha equipe de trabalho e aos usuários do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Rural José Valdir Aguiar.

Aos meus colegas de curso, em nome de Rosimere e Jandeson, muito obrigada por transformarem os momentos de provas e encontros presenciais mais leves e suportáveis.

Por último, mas não menos importante, a minha orientadora Professora Doutora Vilma Faria, por acreditar em meu trabalho e mostrar que sou capaz, apesar das adversidades de concluir esta pesquisa.

Meu Deus, obrigada por tudo!

“Viver é um rasgar-se e remendar-se”.

(Guimarães Rosa)

RESUMO

O Brasil possui raízes profundas, herdadas do período colonial, que, infelizmente, ainda permanecem firmes e que contribuem para o aumento das desigualdades sociais assim como, conseqüentemente, para uma má distribuição de renda. Neste cenário, surgiu o assistencialismo, tendo a Igreja como sua principal aliada nas ações sociais, juntamente com as primeiras damas dos municípios e os políticos, possuindo uma natureza não continuada, por isso compreendido como ação. Somente em 1988, com a nova Constituição Federal, o assistencialismo deixou de ser um “favor”, passando a ser um direito garantido a todos que dele necessitarem. Desta forma, o presente trabalho teve por objetivo verificar como o desempenho organizacional do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) afeta as ações junto a população do Município de Pentecoste – CE. Tendo como metodologia um caráter descritivo-exploratório com abordagem qualitativa, esta pesquisa realizou entrevistas com os profissionais que compõem a equipe do CRAS e seus usuários. Ao analisar as questões da entrevista realizada com os usuários, da 15ª a 28ª, que dizem respeito ao desempenho organizacional do CRAS, nota-se que a equipe, segundo os usuários, executa com êxito suas atribuições. Portanto, a referida pesquisa obteve respostas significativas acerca dos objetivos propostos, sendo possível perceber que, apesar das dificuldades relatadas pelos funcionários acerca das condições mínimas de trabalho, percebeu-se que as atividades que dependem única e exclusivamente da equipe são realizadas com maestria, conseguindo alcançar os objetivos do CRAS, que são fortalecer a convivência familiar e prevenir a violação dos direitos sociais, de acordo com os próprios usuários assistidos pela instituição.

Palavras-chave: Desempenho organizacional. Políticas Públicas. Assistência Social. Pobreza. Gênero.

ABSTRACT

Brazil has deep roots, inherited from the colonial period, which, unfortunately, still remain strong and contribute to the increase of social inequalities as well as, consequently, to a poor income distribution. In this scenario, welfarism emerged, having the Church as its main ally in social actions, along with the first ladies of the counties and politicians, having a non-continuous nature, therefore understood as action. Only in 1988, with the new Federal Constitution, welfarism ceased to be a “favor”, becoming a right guaranteed to all who need it. In this way, the present work aimed to verify how the organizational performance of the Social Assistance Reference Center (CRAS) affects the actions with the population of the county of Pentecoste - CE. Using a descriptive-exploratory methodology with a qualitative approach, this research conducted interviews with professionals who compose the CRAS team and its users. When analyzing the questions of the interview carried out with the users, from the 15th to the 28th, which concern the organizational performance of the CRAS, it is noted that the team, according to the users, successfully performs its tasks. Therefore, this research obtained significant answers about the proposed objectives, being possible to perceive that, despite the difficulties reported by the employees about the minimum working conditions, it was noticed that the activities that depend solely and exclusively on the team are carried out with mastery, achieving to reach the objectives of CRAS, which are to strengthen family life and prevent the violation of social rights, according to the users assisted by the institution.

Keywords: Organizational performance. Public policy. Social assistance. Poverty. Genre.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 OBJETIVOS	13
1.1.1 Objetivo geral	13
1.1.2 Objetivos específicos	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 ASSISTÊNCIA SOCIAL E POLÍTICAS PÚBLICAS NO BRASIL	14
2.2 DESEMPENHO ORGANIZACIONAL	19
2.3 SELO UNICEF	21
3 METODOLOGIA	24
3.1 TIPO DE ESTUDO	24
3.2 CENÁRIO DA PESQUISA	24
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA	27
3.4 INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS	28
4. ANÁLISE DOS DADOS	29
4.1 RESULTADOS E DISCUSSÕES	29
4.2 PRINCIPAIS PROGRAMAS DE PROTEÇÃO SOCIAL CONTIDOS NO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SUAS)	30
4.3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS JUNTO AOS PROFISSIONAIS E USUÁRIOS DO CRAS (PENTECOSTE)	31
4.3.1 Descrever os Indicadores de Desempenho Organizacional do CRAS (Pentecoste)	31
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS	38
APÊNDICES	42

1 INTRODUÇÃO

Por um longo período, o assistencialismo tem sido uma prática comum em nossa sociedade, tendo a Igreja Católica Apostólica Romana como principal responsável por essas ações sociais, assim como as primeiras damas dos municípios e os políticos, de caráter não continuado, por essa razão compreendida como ação. “Não há meios de se tentar explicar a atuação dos movimentos sociais da década de 1970, sem incluir a Igreja como uma das protagonistas”. (BRUNOW, 2010)

Em busca de melhor compreender o papel desempenhado pela assistência, voltaremos no tempo para lembrar um pouco da história do Brasil, com o objetivo de rever sua estrutura econômica, buscando compreender os problemas sociais enfrentados atualmente.

O país possui raízes profundas do período colonial, tendo um caráter escravocrata, patriarcal, elitista e branco, acentuando cada vez mais na má distribuição de renda, colaborando desta forma no aumento das desigualdades sociais. (SOUSA, 2017)

Como herança escravocrata, a história registra que poucos concentravam muitas terras e, conseqüentemente, renda, e muitos quase nada. Ao fato histórico registra-se, ainda, que após a libertação dos escravos eles simplesmente foram abandonados à própria sorte em terras desconhecidas, já que os negros eram trazidos dos países do continente africano. (SOUSA, 2017)

Neste meio tempo as favelas começaram a se formar e, hoje, segundo a Organização das Nações Unidas (BUGÉRIO, 2015) a grande maioria dos pobres são negros principalmente quando se analisa a população brasileira. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE) afirmam que 50 milhões de brasileiros no ano de 2017 viviam na linha da pobreza. Quando classificados por gênero, as mulheres ganham menos que os homens mesmo desempenhando as mesmas funções e quando classificados por raça e cor, os trabalhadores pretos ou pardos ocupam o maior número de desempregados, possuem menor escolaridade, ganham menos, residem em péssima qualidade e começam a trabalhar mais cedo justamente por terem um nível de escolaridade inferior. No Brasil, a pobreza tem cor.

Sousa (2015) afirma que esta população pobre, além de ter uma cor negra, possui também um sexo: é o feminino. De acordo com a revista de políticas públicas, étnico racial e de gênero (2007) “[...] a realidade das mulheres é similar na sua condição de gênero, mas as discriminações se agravam se são pobres, negras, indígenas ou ciganas de acordo com as conjunturas históricas, econômicas e sociais vividas.”

Segundo Laia (2007, p. 29):

Observando a história e todas as informações que ela nos fornece, fica óbvio que a construção de uma sociedade democrática, plural e solidária implica assegurar, em condições equânimes, a garantia dos direitos humanos de mulheres de todas as raças e etnias. Do ponto de vista das políticas públicas, as mulheres de um modo geral e especificamente as mulheres negras esperam do Estado estratégias, para que haja uma articulação entre identidade e cidadania, promovendo uma sociedade mais justa, plural e igualitária. (LAIA, 2007, p. 29).

Vale ressaltar que existem algumas políticas públicas que o público alvo é especificamente mulheres, podemos citar, como exemplo, o Centro de Referência à Mulher, cujo objetivo é reforçar o acesso aos direitos sociais básicos nas áreas de Saúde, Educação e Assistência Social, para ruptura do ciclo intergeracional de pobreza (TEIXEIRA, 2002). Já outras políticas não são específicas para as mesmas, mas quase 90% dos assistidos são mulheres, como no caso do antigo Programa Bolsa Família, atual Auxílio Brasil. No CRAS Rural também não é diferente, até o mês de abril deste ano, possuía 2.415 famílias cadastradas, 2.100 foram mulheres que procuraram pelos serviços.

Quando se discute pobreza e vulnerabilidade social, associa-se à fome e ausência de renda. Ambos não significam apenas a falta de alimentação, moradia e renda, pois segundo Salama e Destremau (2001, p. 113-114 *apud* SOUSA 2015, p. 13) “[...] as condições de existência não se limitam unicamente aos aspectos materiais ou individuais (alimentação, renda) e incluem as relações sociais, o acesso ao trabalho, aos cuidados, etc.”. Deste modo, muitas lutas ocorreram para que os nossos direitos fossem assegurados pelo Estado.

Em 1942 foi criada a Legião Brasileira de Assistência Social (LBA), possuindo características acima citadas, como primeiro-damismo, assistencialismo, clientelismo, favor e seletividade. A LBA “[...] foi uma importante instituição estatal que administrou a questão assistencial do Brasil até a década de 1990. Por meio de diferentes ações e serviços, prestou assistência a um grande número de sujeitos que tinham, na condição da pobreza, suas similaridades”. (OLIVEIRA; ALVES, 2020).

Foi somente então com a Constituição Federativa do Brasil, que ficou conhecida por Constituição Cidadã em 1988, por possuir um olhar mais humanizado para os problemas sociais, e a partir da sua promulgação, que se consolidou a política de assistência social como direito básico. O assistencialismo deixou de ser um “favor”, filantropia, e passou a ser um direito a todos que dele necessitar.

Nas palavras de Pereira (1996):

Como direito de cidadania social ou simplesmente direito social, a assistência social é declarada e garantida legalmente; encontra-se intimamente ligada ao desenvolvimento de políticas públicas que reclamam a ativa intervenção do Estado na provisão social a grupos específicos; e é obrigatória e amparada legalmente por autoridade dotada de capacidade coativa (PEREIRA, 1996, p. 70).

A assistência, juntamente com a previdência social e a saúde, compõe o tripé da seguridade social brasileira. Este é compreendido como um dos grandes avanços da política de assistência firmada constitucionalmente no campo dos direitos. Portanto, este trabalho apresenta os seguintes objetivos:

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo geral

Verificar como o desempenho organizacional do CRAS afeta as ações junto a população assistida por este órgão no Município de Pentecoste (CE).

1.1.2 Objetivos específicos

Investigar quais os principais programas de proteção social contidos no Sistema Único de Assistência Social (SUAS); identificar como são executadas as atividades junto aos profissionais e usuários do CRAS (Pentecoste); descrever os indicadores de desempenho organizacional do CRAS (Pentecoste).

O referido trabalho possui caráter descritivo-exploratório com abordagem qualitativa, pois visou analisar como o desempenho organizacional do CRAS afeta as ações junto a população assistida por este órgão. Para tanto, foi feita uma reflexão teórica acerca do conceito de desempenho organizacional e também foi apresentado conceitos sobre políticas públicas e assistência social. Também foi levantado dados empíricos acerca do CRAS em estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ASSISTÊNCIA SOCIAL E POLÍTICAS PÚBLICAS NO BRASIL

Percebe-se que a população vem tomando consciência dos seus direitos, exigindo de seus representantes o cumprimento de suas promessas e obrigações, participando mais ativamente das tomadas de decisões do nosso país. Para o governo, as políticas públicas juntamente com a educação, é umas das portas de entrada para um futuro mais promissor.

Segundo Teixeira (2002), entende-se por Políticas Públicas:

“Políticas públicas” são diretrizes, princípios norteadores de ação do poder público; regras e procedimentos para as relações entre poder público e sociedade, mediações entre atores da sociedade e do Estado. São, nesse caso, políticas explicitadas, sistematizadas ou formuladas em documentos (leis, programas, linhas de financiamentos) que orientam ações que normalmente envolvem aplicações de recursos públicos. Nem sempre, porém, há compatibilidade entre as intervenções e declarações de vontade e as ações desenvolvidas. Devem ser consideradas também as “não-ações”, as omissões, como formas de manifestação de políticas, pois representam opções e orientações dos que ocupam cargos. (TEIXEIRA, 2002, p. 2).

Sendo assim, políticas públicas são ações por parte do Estado, envolvendo recursos públicos, visando um benefício para a comunidade e com um público alvo definido. Rua (2014, p. 19), seguindo a mesma linha de pensamento, afirma que “[...] as políticas públicas são resultantes da atividade política e que esta consiste na resolução pacífica de conflitos, processo essencial à preservação da vida em sociedade”. Teixeira (2002, p. 2) segue afirmando que “[...] elaborar uma política pública significa definir *quem decide o que, quando, com que consequências e para quem.*” Significa saber para quem se destina os resultados e benefícios, e se a comunidade participa da elaboração e construção dos projetos. Vale ressaltar que nem todas as políticas do governo são públicas, embora sejam estatais. Cercada por interesses, as políticas públicas podem ser contraditórias, chegando a confundir a população se é uma política pública ou se é privada. “Daí a necessidade do debate público, da transparência, da sua elaboração em espaços públicos e não nos gabinetes governamentais.” (TEIXEIRA, 2002, p. 2)

Portanto, a participação popular é de extrema importância, pois através destas lutas sociais mostraremos para os governantes uma certa pressão e poderemos também conscientizar a população de que nada que o governo faz é um favor, pois pagamos altos impostos e temos o direito de sermos tratados com dignidade. É preciso que desenvolva alternativas de criação de emprego e renda de forma justa e igualitária para toda a população, pois a sociedade civil possui

uma diversidade de interesses e de visões que precisa ser debatida, confrontada, negociada, buscando-se um consenso mínimo (TEIXEIRA, 2002).

Desta forma, as políticas públicas são as principais responsáveis pela garantia dos direitos sociais da população. Graças aos programas, projetos e serviços, os direitos sociais são executados. Para que haja uma participação efetiva e eficaz da sociedade civil, determinados momentos podem ser identificados e necessitam ser devidamente acompanhados (TEIXEIRA, 2002).

Para cada objetivo a ser alcançado, existem políticas públicas específicas. Abaixo está o quadro segundo Teixeira (2002, p. 3) exemplificando a natureza, os objetivos e definições para cada situação:

Quadro 1 – Tipos de Políticas Públicas

Quanto à natureza ou grau da intervenção:	Quanto à abrangência dos possíveis benefícios:	Quanto aos impactos que podem causar aos beneficiários, ou ao seu papel nas relações sociais:
Estrutural – buscam interferir em relações estruturais como renda, emprego, propriedade etc.	Universais – para todos os cidadãos	Distributivas – visam distribuir benefícios individuais; costumam ser instrumentalizadas pelo clientelismo.
Conjuntural ou emergencial – objetivam amainar uma situação temporária, imediata.	Segmentais – para um segmento da população, caracterizado por um fator determinado (idade, condição física, gênero etc.)	Redistributivas – visam redistribuir recursos entre os grupos sociais: buscando certa equidade, retiram recursos de um grupo para beneficiar outros, o que provoca conflitos.
	Fragmentadas – destinadas a grupos sociais dentro de cada segmento.	Regulatória – visam definir regras e procedimentos que regulem comportamento dos atores para atender interesses gerais da sociedade; não visariam benefícios imediatos para qualquer grupo.

Fonte: TEIXEIRA, 2002, p. 3.

Compreende-se, portanto, a necessidade de determinar o público assistido, quando será, quais os benefícios e consequências. Quase sempre tida como proteção aos mais fracos, “[...] as políticas públicas são um processo dinâmico, com negociações, pressões, mobilizações,

alianças ou coalizões de interesses” (TEIXEIRA, 2002, p. 5). Podemos citar como exemplo as organizações não governamentais (ONGs), como atuais ferramentas de lutas e divulgações destes programas de benefícios, em busca de uma melhor condição de vida para a população esquecida pelo governo. As mesmas procuram conscientizar toda a população para a importância da reivindicação dos nossos direitos. (TEIXEIRA, 2002)

Uma forma de conscientizar a população dos seus direitos é por meio da educação, que poucas pessoas tiveram a oportunidade de usufruir há menos de um século. Não é de hoje que a educação brasileira não é prioridade do Estado. Desde a implantação da Lei Eloi Chaves¹ na década de 1920, priorizaram a previdência social em detrimento à educação. Segundo Sousa (2015, p. 55) “[...] mesmo que o emprego do excedente previdenciário venha a contribuir para o aumento dos níveis de profissão, beneficiando a população adulta economicamente ativa e não, unicamente, aos idosos, não justifica esta escolha”. A educação é o pilar de todas as mudanças sociais, sendo através dela que muitos seres humanos conseguirão mudar a sua realidade social.

Partindo deste pressuposto, o trabalho apresentará agora sobre o antigo Programa Bolsa Família, que no atual governo passou a se chamar Auxílio Brasil, cargo chefe da assistência social e demais secretarias como a educação e saúde. Vamos conhecer melhor este programa e a quem ele busca atender.

Uma forma de combate à pobreza e à desigualdade social foi encontrada pelo governo, por meio de criação de programas e políticas públicas. Um exemplo que se pode citar é do Programa Bolsa Família do governo federal, que esteve em vigor por 18 anos. Ocorreram muitas transformações durante este tempo, mudanças estas sentidas não só pelos beneficiários, como também pelos comerciantes e notadas nos índices de diminuição da pobreza.

De acordo com Moreira *et al* (2008):

O programa Bolsa Família foi à unificação de quatro grandes programas Bolsa Escola, Cartão Alimentação, Bolsa Alimentação e Auxílio-Gás, cuja focalização era o mesmo grupo de famílias pobres. O objetivo principal na unificação era eliminar ineficiências e duplicidades nas funções administrativas e atender todos os membros da família, assim como melhorar a qualidade do gasto público nas políticas sociais. (MOREIRA *et al*, 2008, p. 04).

¹ A Lei Eloi Chaves publicada em 24 de janeiro de 1923, é a mãe da Previdência Social no Brasil. Consolidou a base do sistema previdenciário brasileiro, com a criação da caixa de aposentadorias e pensões para os empregados das empresas ferroviárias. Após a promulgação desta lei, outras empresas foram beneficiadas e seus empregados também passaram a ser segurados da Previdência Social. Disponível em: <https://www.mendesprev.com.br/informacoes/banco-de-noticias/201> Acesso em: 21 abr. 2015.

O objetivo de unificar os quatro projetos foi a necessidade de eliminar a ineficiência de atendimento, pois uma das mais difíceis decisões é selecionar e direcionar os indivíduos que mais precisam. Procuraram atender e orientar a todos da família, fazendo com que todos os membros conseguissem se beneficiar com essa unificação.

O programa conta com a ajuda do Cadastro Único na coleta de informações sobre toda a população do município que estão em vulnerabilidade social ou não, e que possui uma renda de até três (3) salários *per capita*. Mas, segundo Moreira *et al.* (2008, p. 4)

[...] embora o PBF possua uma estrutura dimensional que possibilite a redução da pobreza, a eficácia de suas ações depende em grande parte da qualidade e da confiança das informações que são disponibilizadas.

Portanto, a população tem uma grande parcela de responsabilidade e deve tratar com seriedade e respeito na hora da entrevista. É através da consciência cidadã que se poderá atender aquelas famílias que estão abaixo da linha da miséria.

Um dos principais objetivos do PBF é a erradicação da pobreza no Brasil. Usando a estratégia de redistribuição de renda, o programa busca resgatar estas famílias beneficiárias da situação de vulnerabilidade em que se encontram. Nas palavras de Mocelin *et al.* (2010, p. 1):

Tendo como objetivos assegurar o direito humano à alimentação adequada, promovendo a segurança alimentar e nutricional, contribuindo para a erradicação da extrema pobreza e para a conquista da cidadania pela parcela da população mais vulnerável à fome. (MOCELIN *et al.*, 2010, p. 1).

Erradicar a fome e a miséria não é algo fácil, mas após a criação do programa, o governo federal já obteve alguns resultados em relação à diminuição da pobreza. Infelizmente ainda existem muitas famílias vivendo em estado precário, sobrevivendo apenas deste dinheiro e de outros programas oferecidos pelo governo, mesmo sendo assegurados constitucionalmente, já que a Constituição de 1988 afirma que todo cidadão tem direito à saúde, educação e moradia.

O novo Auxílio Brasil entrou em vigor em novembro de 2021, substituindo o Programa Bolsa Família. Seguindo os mesmos princípios do BF, é destinado às famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza em todo o país. Garantindo uma renda básica e buscando estimular a emancipação dessas famílias, para que alcancem autonomia e superem situações de vulnerabilidade social.

De acordo com o art. 105 do cap. VII (Vigilância Socioassistencial), da seção III (avaliação), condiciona a realização de pesquisa com usuários acerca da qualidade dos serviços prestados:

Art. 105. Caberá à União as seguintes ações de avaliação da política, sem prejuízo de outras que venham a ser desenvolvidas:

I - promover continuamente avaliações externas de âmbito nacional, abordando a gestão, os serviços, os programas, os projetos e os benefícios sócio assistenciais;

II - estabelecer parcerias com órgãos e instituições federais de pesquisa visando à produção de conhecimentos sobre a política e o Sistema Único de Assistência Social;

III - realizar, em intervalos bianuais, pesquisa amostral de abrangência nacional com usuários do SUAS para avaliar aspectos objetivos e subjetivos referentes à qualidade dos serviços prestados. (BRASIL, 2012).

Sabendo que o CRAS é a principal porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social, nota-se a necessidade de limitar o escopo inicial da pesquisa à Proteção Social Básica, de modo especial ao CRAS Rural José Valdir Aguiar, situado no Município de Pentecoste, Ceará.

Segundo o Ministério da Cidadania, existem atualmente um total de 8.360 Centros de Referência de Assistência Social em todo o país, que visa garantir às crianças, aos jovens, adultos e idosos em situação de vulnerabilidade social atendimento, orientações e benefícios.

Em Pentecoste, o CRAS Rural registrou um total de 2.818 atendimentos no ano de 2021, sendo 1.284 participações no Grupo PAIF, 1.371 participações no SCFV, 693 concessões de cestas básicas, 48 encaminhamentos para o Benefício de Prestação Continuada (BPC), 84 encaminhamentos para o Cadastro Único e 22 famílias ingressaram em acompanhamento familiar, de acordo com os dados disponibilizados pela Vigilância Socioassistencial do Município de Pentecoste.

Todavia, de acordo com o relato de uma colaboradora da equipe, “[...] para acompanharmos as famílias é necessário um trabalho intersetorial quando as demandas não se referem apenas a política de Assistência Social, mas também Saúde, Educação, Trabalho etc.”, a mesma segue afirmando que, “[...] nesse momento de referência e contra referência que encontramos dificuldades de trabalhar com intersetorialidade”.

Por essa razão, se faz necessário ouvir acerca da satisfação de tais usuários assistidos pela política de assistência social, pois, segundo Muniz (2017, p. 7), o interesse em políticas de bem estar social está baseado: “Se os clientes sentem-se satisfeitos com determinado programa, eles são mais propensos a se engajar com as atividades, a aderir às recomendações, e a experimentar os benefícios derivados do Programa.”. Ainda, Muniz (2017) segue afirmando que a satisfação do usuário pode ser idealizada como preditora de outros resultados concretos possuindo valor público, tais como sucesso acadêmico, participação cívica, empregabilidade, e comportamentos positivos atrelados à saúde.

Forte *et al.* (2019, p. 2) afirma que “[...] os impactos positivos da Política de Assistência Social dos últimos 30 anos para a sociedade brasileira no que tange a diminuição da pobreza e

da miséria do país é incontestável.” Nota-se, portanto, que após o novo arranjo das políticas sociais brasileiras e a consolidação da Assistência Social como direito, juntamente as políticas de transferências de renda e ao aumento real do salário mínimo, deram uma alavancada no campo social. A redução da mortalidade infantil, o combate à fome, a melhora nos índices de escolaridade, a ampliação do acesso à água são índices notórios pela queda da pobreza e da desigualdade de aproximadamente 22,5 milhões de brasileiros entre 2002 e 2012. (AVRITZER, 2016).

Vale salientar que esta pesquisa busca contribuir futuramente como ferramenta de análise para a própria equipe, visando melhorar os pontos que se fizerem necessários.

2.2 DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

Para uma compreensão mais amplificada sobre o desempenho organizacional no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, deve-se, a priori, analisar o significado do desempenho humano dentro de organizações. Chiavenato (2008, p. 241) em seu amplo debate sobre as organizações define que:

[...] uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa, em função das atividades que ela desempenha, das metas e resultados a serem alcançados, das competências que ela oferece e de seu potencial de desenvolvimento (CHIAVENATO, 2008, p. 241).

Nesta contextualização o debate se inicia individual, ampliando-se como de um indivíduo a um coletivo funcional e dependente da funcionalidade do sistema organizacional, impondo-se como um resultado consequente da interação entre diferentes sistemas integrados na dinâmica organizacional (CHIAVENATO, 2008).

A avaliação deste sistema de desempenho individual, e, portanto, humano, foca em desenvolver ferramentas que determinem falhas ou equívocos dentro da dinâmica individual, pois o desempenho colaborador é fundamental para que haja expansão do potencial coletivo. Apesar dessa avaliação ter pontos positivos, ela também agrega alguns problemas, não sendo totalmente confiável, mas tendo um grau de confiabilidade. (CHIAVENATO, 2004; MONDY e NOE, 2005; GIL, 2001).

Esse desempenho avaliativo é sistematizado em nível organizacional, pois é elaborado pela supervisão e/ou coordenação familiarizada com as ações e atividades realizadas. Esta ferramenta de mensuração fornece ao colaborador um *feedback* no sentido em que o mesmo

possa aprimorar seu desempenho nas rotinas e execuções de suas atividades laborais. Trazendo para a realidade da equipe do CRAS Rural de Pentecoste, as perguntas 6 e 7 da entrevista realizada com os servidores, referentes à motivação profissional e à execução do serviço prestado, respectivamente, possibilita a percepção de como esses colaboradores lidam diariamente em suas funções, permitindo criar ferramentas afim de consertar as falhas e/ou equívocos individuais. Desta forma, a referida pesquisa irá possibilitar este *feedback* aos profissionais, possibilitando que os mesmos aprimorem seus desempenhos na execução de suas atividades, refletindo diretamente a nível organizacional. A evolução da execução das ações reflete positivamente a nível organizacional, pois o desenvolvimento de pessoas é um fator primordial para o bom funcionamento da organização. (CAETANO e VALA, 2007; MONDY e NOE, 2005; GIL, 2001).

Mediante a estas afirmativas pode-se concluir que organizações inseridas na configuração trabalhada posteriormente tendem a apresentar uma maior capacidade de ultrapassar metas, tentando a um panorama de excelência dentro da política organizacional. Estas vantagens podem ser agregadas valor e competitividade. É neste contexto de grandes transformações que se insere esta análise, para dimensionar o desempenho organizacional, para isto explorar-se-ão as direções sinérgica e integrativa. (DUTRA, 2003; DUTRA, *et al.* 2008).

No dimensionamento sistêmico, o objetivo central dar-se-á pela preocupação com o um indivíduo, a qual pode-se defini-lo como um subsistema que compõe um sistema corporativo complexo, que é uma visão prática, passa ser manipulado pela organização. Esse modelo corresponde a uma contextualização dimensionada para cada sistema corporativo. (ROBBINS, 2005; DUTRA, *et al.* 2008),

Colaborando com a discussão, Nascimento *et al.* (2011, p. 376) explica:

[...] Um indicador de desempenho é mensurável quando representa a percepção de valor do que o decisor deseja monitorar e não a medida mais fácil associada ao nome do indicador de desempenho; é operacional, quando fisicamente passível de mensurar a propriedade a ele associada; é inteligível quando todos tiverem o mesmo entendimento de seus níveis – podendo a inteligibilidade estar associada a não ambiguidade e a redundância – é homogêneo quando todos os seus níveis analisarem as possíveis ocorrências das mesmas propriedades do contexto; permite distinguir o que falta para melhorar quando em todos os seus níveis é possível visualizar, nas propriedades do contexto que mensura, qual o desempenho pior e qual o melhor; finalmente, um indicador de desempenho respeita as propriedades das escalas quando evidencia de forma exaustiva quais seus possíveis níveis, a ordenação desses níveis e a diferença de atratividade entre eles.

Outro fator importante na análise sistêmica refere-se à identificação dos atores de cada setor incorporadas ao modelo corporativo organizacional, e o desempenho em cada área de

atuação. Estes pontos podem ser influenciados por outros indivíduos extraorganizacionais, dispondo-se de uma ótica dos comportamentos, uma perspectiva que parte dos modelos de desempenho (ROBBINS, 2005).

Por outro lado, a dimensão sinergia incorpora uma perspectiva sistêmica e visa identificar as preocupações que os tomadores de decisão do sistema organizacional e seus subsistemas considerando-os relevantes, na constituição de modelos de avaliação que são considerados frases estruturantes, avaliativas e de recomendação. (DUTRA, 2003; ROBBINS, 2005; NASCIMENTO *et al.* 2011).

Completa Dutra (2003, p. 24):

[..] Assim a visão sinérgica, agregada a visão sistêmica, explica os efeitos que existem pela interação das partes de um sistema, além de possibilitar a operacionalização e avaliação de tais efeitos sinérgicos, contribuindo para o aperfeiçoamento do sistema como um todo.

Melhorando o desempenho dos sistemas organizacionais ao identificar propriedades sinérgicas – propriedades consideradas valorizadas em conjunto com o ambiente, cujo desempenho pode ser explicado pela interdependência de fatores internos e/ou externos no sistema. Desta forma a avaliação do efeito da visão sinérgica, a propriedade do desempenho geral é influenciada. (DUTRA, 2003; NASCIMENTO *et al.* 2011). Portanto, ao analisar as entrevistas dos profissionais, percebeu-se que os fatores externos são os maiores entraves na execução dos serviços prestados, pois influenciam quase sempre diretamente na resolução dos problemas enfrentados pelos usuários.

2.3 SELO UNICEF

A UNICEF (*United Nation's Children's Emergency Fund*) é uma instituição internacional criada pós-Segunda Guerra Mundial, na primeira Assembléia Geral das Nações Unidas, a qual foi imbuída, inicialmente, de prestar assistência emergencial às crianças da Europa, Oriente Médio e China. No ano de 1953 essa ação foi amplificada para atender todas as crianças do mundo, com ênfase em países em desenvolvimento (TEODOSIO, 2010).

O principal objetivo do Fundo das Nações Unidas para a Infância UNICEF é atuar para salvaguardar os direitos de crianças e adolescentes em todo o mundo, influenciando formuladores de políticas e diversos parceiros, de acordo com a Convenção sobre os Direitos da Criança. O seu trabalho inclui o direito da criança ao melhor início de vida possível, uma

vez que os cuidados adequados na primeira infância são a base mais forte para o futuro de uma pessoa, nomeadamente o direito à educação, especialmente para as mulheres; o direito a ser imunizado contra as doenças comuns da infância; e boa nutrição para evitar que as crianças sofram ou morram de doenças evitáveis. (TEODOSIO, 2010; JOPPERT *et al.*, 2014).

O Brasil é um país emergente², o qual, mesmo com um território de proporções continentais, apresenta um alto índice de pobreza e vulnerabilidade social. Nessa contextualização o Brasil, como um país globalizado, cumpre os requisitos dos programas da UNICEF. (TEODOSIO, 2010; SANTOS, 2003).

Em concordância com Joppert *et al.* (2014, p. 93):

Como parte do Programa de País, acordado a cada cinco anos com o Governo brasileiro em função das prioridades nacionais, o UNICEF realiza um trabalho de diálogo com as lideranças governamentais de nível federal e estadual e, sob a liderança das autoridades brasileiras, tem contribuído para a implantação do Pacto Um Mundo Melhor para as Crianças e Adolescentes do Semiárido e a Agenda Criança Amazônia. No nível municipal, parte-se da premissa de que, além da disposição da prefeitura em aderir à iniciativa, os municípios implementam políticas e programas de nível federal, estadual e municipal. O município é o espaço privilegiado onde todas as políticas públicas acontecem e onde, portanto, os efeitos são gerados com a maior proximidade com o cidadão e, assim, com as crianças e adolescentes. (JOPPERT *et al.*, 2014, p. 93).

Com base na percepção do UNICEF sobre a importância de melhorar a governança para o desempenho e integrar as políticas setoriais nos municípios no intuito de aumentar o impacto de sua atuação, foi desenvolvida uma metodologia de certificação municipal. Este método mostrou progressos nos indicadores de gestão de políticas públicas, impacto social e participação ao longo de um período de quatro anos nas políticas setoriais com impacto na garantia dos direitos das crianças. Este certificado foi chamado de Selo de Aprovação da Comuna da UNICEF. A iniciativa teve sua primeira edição em 1999 no Ceará, e das 8 edições já realizadas, o Município de Pentecoste se inscreveu em 5 e foi contemplado em 4 edições: (2001-2002; 2005-2006; 2007-2008; 2017-2020) respectivamente. A cada ano, as edições vêm sendo aprimoradas, consecutivamente. (TEODOSIO, 2010; JOPPERT *et al.*, 2014).

Uma das metas do Selo Unicef desta edição é que os CRAS acompanhem 3,5% dos usuários cadastrados no Cadastro Único de cada município. Em Pentecoste, o Cadastro Único possui 8.558 famílias cadastradas atualmente. Vale lembrar que todo atendimento realizado pela equipe técnica do CRAS é PAIF, mas o que o Selo está pedindo, não é somente atender, e

² De acordo com Milton Santos, geógrafo brasileiro, o fenômeno das cidades globais dos países emergentes dentro de um contexto internacional caracterizado pelos efeitos da globalização neoliberal. (SANTOS, 2003).

sim, executar um plano de acompanhamento com essas famílias. Isso requer toda uma estrutura, principalmente carros disponíveis diariamente para realização de visitas domiciliares por parte da equipe técnica, assim como a concessão de benefícios eventuais periódicos, como também os devidos encaminhamentos para as demais redes necessárias, como saúde e educação, a famosa intersectorialidade. Tais serviços necessários são as maiores necessidades relatadas tanto pela equipe, como sentidas até mesmo pelos usuários na execução dos serviços prestados.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE ESTUDO

O referido trabalho possui caráter descritivo-exploratório com abordagem qualitativa, pois visou analisar como o desempenho organizacional do CRAS afeta as ações junto a população do Município de Pentecoste – CE. Tendo como método o estudo de caso do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Rural José Valdir Aguiar, utilizando técnicas de aplicação de questionários e entrevistas semiestruturadas, com perguntas mais aprofundadas no intuito de melhor compreender sobre o aspecto organizacional, desta forma, esta pesquisa aponta algumas tendências não podendo definir uma representatividade, não sendo este o objetivo do trabalho.

Um estudo descritivo tem por objetivo apresentar características de uma determinada população ou fenômeno, já o exploratório busca possibilitar uma maior familiaridade com o problema, visando torná-lo claro ou estabelecer hipóteses. Segundo Gil (2008) abrange levantamento bibliográfico, entrevistas com indivíduos envolvidos com o problema pesquisado e análise de exemplos que despertem a compreensão. Por fim, a pesquisa qualitativa busca alcançar compreensão seja de algum grupo social, de uma organização, de uma instituição, de uma política ou de uma representação (MINAYO, 2010).

3.2 CENÁRIO DA PESQUISA

Este trabalho foi realizado no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Rural José Valdir Aguiar localizado na cidade de Pentecoste, município brasileiro situado na região Norte do Estado do Ceará. A população rural é constituída de aproximadamente 14.006 habitantes, e a população total aproximadamente 35.400 habitantes.

A título de curiosidade, a cidade de Pentecoste inicialmente chamava-se Conceição da Barra fundada em 1873. O município leva este nome devido ao fato da primeira missa celebrada ter sido realizada no domingo de Pentecostes. Sendo assim, a cidade chamaria Pentecostes, porém segundo moradores mais antigos, no ato de registrar seu nome, esqueceram a letra “s” e ficou apenas Pentecoste.

O Município de Pentecoste possui 2 CRAS, um localizado no bairro São Francisco, que tem como objetivo atender as demandas da sede municipal e o outro localizado estrategicamente no centro da cidade, próximo ao mercado municipal, onde o fluxo da

população da zona rural é maior e atende especificamente a população rural, portanto, CRAS Rural. O CRAS Sede possui um fluxo de atendimento diário maior, por ser mais próximo da população, diferentemente do CRAS Rural, que o acesso é mais limitado, justamente por esse distanciamento territorial.

Figura 1 – Mapa do Município de Pentecoste



Fonte: Blogger Notícias de Pentecoste (2018).

De acordo com Pinheiro (2010), Pentecoste é considerada uma cidade pequena, pois possui uma população menor que 100 mil habitantes, não possui segundo turno eleitoral e quase todos se conhecem. Segundo o autor, uma cidade acaba sendo dividida em duas, uma em detrimento da outra. A primeira é definida como cidade formal, tendo uma melhor infraestrutura, escolas, lazer, cultura; conseqüentemente, sua população possui uma melhor condição de renda e é predominantemente branca. Já a segunda é definida como cidade informal, possuindo características opostas da primeira, com atendimentos precários em diversas áreas, sua população é negra e pobre, possuindo um índice de mortalidade alta. A partir das informações acima, podemos afirmar que a área de instalação de um CRAS é a cidade informal e que a sua população são os principais usuários que vão em busca de acesso aos serviços da Assistência Social.

Segundo o censo demográfico de 2010, o Município de Pentecoste possui 9.349 munícipes vivendo na extrema pobreza com renda *per capita* mensal de até R\$70,00. Do total de 9.349, 5.240 residem na zona rural. A cidade sofre com alguns problemas, tais como: falta de saneamento básico, aumento da criminalidade nos últimos meses, desemprego, pobreza,

fome e conseqüentemente desigualdade social. Nota-se porém, que alguns moradores, principalmente os que residem na zona rural deste município, possuem maiores dificuldades de acesso aos serviços públicos, tais como saúde, educação e assistência social.

De acordo com o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE, 2015), a agricultura de subsistência ainda predomina na economia deste município, por meio do cultivo de milho, feijão, mandioca, banana e coco. Para os usuários do CRAS Rural não é diferente, pois dos 30 entrevistados, 20 afirmaram que sua ocupação é a agricultura, não conseguindo ter uma renda fixa e sobrevivendo dos programas de transferência de renda governamentais.

Dados recentes dos sistemas oficiais do governo, referentes ao mês de novembro de 2021, afirmam que existem 23.659 pessoas inseridas no Cadastro Único de Pentecoste, totalizando 8.558 famílias cadastradas. Deste total de famílias, 58% encontram-se em situação de extrema pobreza. Dados de setembro de 2021 informam que 5.077 famílias são beneficiárias do Programa Bolsa Família, novo Auxílio Brasil. (PENTECOSTE, 2021)

Após esta breve apresentação do Município de Pentecoste, salienta-se que a Assistência Social funciona por meio de uma rede socioassistencial, através de equipamentos específicos para cada caso, desde a proteção social básica à proteção social complexa. No referido município, o mesmo tem por obrigação atender somente a proteção básica e média. A proteção social básica é representada pelo CRAS e tem por objetivo prevenir riscos às famílias em situação de vulnerabilidade social, por meio do desenvolvimento de potencialidades, fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF e do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV.

Já a proteção social especial está dividida em duas: a proteção social especial de média complexidade e a proteção social especial de alta complexidade. Como citado, Pentecoste tem por obrigação oferecer a de média complexidade, que é representada pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, responsável por acompanhar famílias que tiveram seus direitos violados.

Embora o CRAS possua extrema relevância na consolidação das políticas sociais, principalmente no que se diz respeito ao acesso aos direitos sociais, nos últimos anos, não só ele, mas as políticas sociais de modo geral vêm sofrendo ataques e desmontes governamentais. Podemos citar como exemplo o Benefício de Prestação Continuada – BPC LOAS, que, por meio de uma Medida Provisória o governo estabelecia regras para a concessão do benefício à pessoa com renda familiar per capita de até ¼ do salário mínimo (R\$275,00), que somente após negociações no Congresso, o governo concordou com o limite de ½ salário mínimo, a partir de

critérios condicionantes. Após negociação, o governo avaliou que a ampliação traria grande impacto orçamentário e vetou integralmente a medida, porém, o Congresso derrubou o veto.

O BPC LOAS é um benefício de um salário mínimo mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprove não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família. Portanto, os critérios citados acima dificultam ainda mais o acesso a este benefício.

Outro exemplo que podemos citar do desmonte da política de assistência foi a recente proposta que o governo Bolsonaro propôs ao atendimento aos usuários pelo Cadastro Único, sugerindo que deixasse de ser presencial e passasse a ser totalmente online. Tal medida resultaria na exclusão de milhares de brasileiros que não possuem acesso à internet ou/e que não têm habilidades com as ferramentas tecnológicas. Como também, dificultaria o acesso destes usuários à rede de proteção social, retirando o direito de serem atendidos em sua totalidade, impossibilitando desta forma de serem encaminhamentos para outras políticas, caso haja necessidade.

Percebe-se que a assistência social obteve avanços significativos desde a sua consolidação em 1988, mas está longe de sanar com os problemas da fome e da desigualdade social. Vimos também que a mesma funciona através de uma rede socioassistencial na busca atender famílias inseridas não somente na extrema pobreza, mas que sofram algum tipo de vulnerabilidade social e que venham dela necessitar. Infelizmente os usuários muitas vezes não compreendem a importância do CRAS e sua abrangência, limitando-se apenas ao benefício eventual cesta básica. Os dados abaixo trazem um pouco desta realidade.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O quadro de funcionários do CRAS é composto por 12 servidores: 1 coordenadora; 1 psicóloga; 2 assistentes sociais; 4 orientadores sociais; 1 facilitador de esportes; 1 agente administrativo e 2 auxiliares de serviços gerais. Desta forma, 7 servidores foram entrevistados, porém não obtive resposta de 2 funcionários. Vale salientar que todos submetidos a entrevista possuem escolaridade de nível superior, possuindo a faixa etária entre 25 à 50 anos.

Os trinta usuários do CRAS possuem idade entre 12 a 60 anos, têm grau de escolaridade diverso, entre analfabetos e ensino técnico, sobrevivem com menos de meio salário mínimo, provindos dos programas de transferência de renda governamental, a grande maioria são mulheres e se autodeclararam pardos.

3.4 INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS

As entrevistas com os funcionários foram realizadas via e-mail, entre os dias 10 e 20 de abril de 2020, devido aos decretos por conta da pandemia (COVID-19) a qual estamos vivenciando no presente momento, que impossibilitou a autora ter contato direto com as entrevistadas. Somente a equipe técnica e as orientadoras sociais foram direcionadas a responderem, justamente por trabalharem na ponta e compreenderem melhor o trabalho prestado.

Já as entrevistas com os usuários foram realizadas de forma presencial, entre os dias 4 a 8 de abril de 2022, no próprio prédio do CRAS e nos equipamentos que sediam o SCFV nas localidades de Vila Maracajá e Serrota. A escolha dos usuários se deu de forma aleatória de acordo com a aceitação e teve em média 12 minutos de duração em cada entrevista.

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1 RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com Bardin (1995, p. 31) “[...] a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações”. O autor segue afirmando que não se trata de um instrumento, mas de um leque de apetrechos. P. Henry e S. Moscovici *apud* Bardin (1995, p. 33) seguem afirmando que “[...] tudo o que é dito ou escrito é suscetível de ser submetido a uma análise de conteúdo”.

A presente pesquisa foi resultado da coleta de respostas fornecidas por servidoras técnicas de nível superior (assistente social, psicóloga e coordenação), com as técnicas de nível médio (orientadoras sociais) e com 30 usuários do CRAS, assim como análise dos dados contidos na própria instituição. Foi realizado a pesquisa neste município por residir no mesmo.

A entrevista (o roteiro desta entrevista encontra-se no apêndice A deste trabalho) realizada com os profissionais foi composta por 7 perguntas. O cabeçalho foi composto por data, vínculo empregatício e nível de escolaridade. A pergunta 1 é referente aos serviços disponíveis pelo CRAS. A segunda pergunta é sobre a origem dos recursos utilizados pela instituição. A terceira questão diz respeito aos mecanismos utilizados na execução de suas atribuições. A quarta buscou ouvir quais as maiores dificuldades enfrentadas pela equipe. A pergunta cinco tinha como intuito descobrir se existe algum serviço que a equipe necessita das demais redes socioassistenciais, se sim, quais as maiores dificuldades. A sexta pergunta era sobre como a equipe se comportava diante das dificuldades. E, por fim, a sétima e última pergunta buscava ouvir dos funcionários, se, para eles, o CRAS estava conseguindo alcançar seus objetivos.

Já a entrevista realizada com os usuários (apêndice B) foi composta por 29 perguntas semiestruturadas. As perguntas de 1 a 3 são referentes à data e hora. Já as perguntas da quarta a nona, buscou-se coletar dados pessoais, como faixa etária, sexo, raça/cor, ocupação, nível de escolaridade e renda, respectivamente. Da décima questão até a décima quarta, o intuito das perguntas eram coletar detalhes, de que meios estes usuários utilizam para chegar até o prédio, o tempo que levam, como conheceram o CRAS, quais serviços já solicitaram e se participam de alguma atividade contínua ofertada pela equipe. Da décima quinta até a vigésima oitava, as questões são sobre o desempenho organizacional do CRAS, e por fim, a vigésima nona é para sugestões ou algo mais caso o usuário sinta-se à vontade para contribuir.

4.2 PRINCIPAIS PROGRAMAS DE PROTEÇÃO SOCIAL CONTIDOS NO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SUAS)

Possuindo mais de 30 programas sociais, abaixo encontram-se os programas aos quais o município executa atualmente através das suas secretarias.

Tabela 1 – Programas do governo executados em Pentecoste

Nº	PROGRAMAS
01	Benefícios Eventuais ³
02	Cadastro Único
03	Carteira do Idoso
04	Cisternas nas Escolas
05	Criança Feliz
06	Mais Infância Ceará
07	Programa Auxílio Brasil
08	Programa Cisternas – Água para Consumo Humano
09	Programa de Aquisição de Alimentos – PAA
10	Programa Hora de Plantar
11	Vale Gás Social do Governo do Estado
12	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV
13	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias de Indivíduos – PAEFI
14	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

³ Existem 4 tipos de benefício eventual: auxílio natalidade; Auxílio por morte; auxílio em situações de vulnerabilidade temporária; auxílio em situações de desastre e calamidade pública.

Visando melhores condições de vida, a população mais carente, os programas sociais consistem em uma ação governamental, contribuindo para além do campo social, como também na segurança alimentar, no campo, na infraestrutura, na tecnologia e geração de renda.

4.3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS JUNTO AOS PROFISSIONAIS E USUÁRIOS DO CRAS (PENTECOSTE)

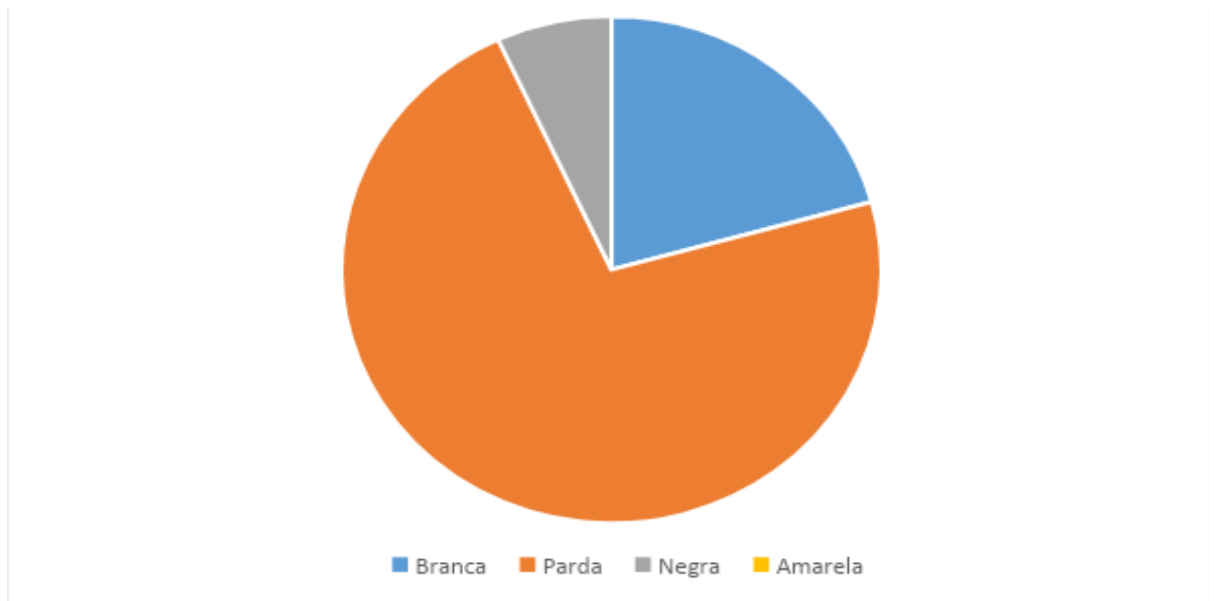
Buscando fortalecer a convivência dos indivíduos na família e em comunidade, o CRAS auxilia pessoas a terem acesso a uma série de benefícios e programas ofertados pelo governo federal, por meio da inclusão da população no Cadastro Único para Programas Sociais.

Na unidade, os assistidos são atendidos por uma assistente social ou por uma psicóloga que compõe a equipe técnica do CRAS. A partir deste atendimento inicial, os profissionais percebem as reais necessidades de cada família. O usuário, então, poderá ser encaminhado para outros serviços ofertados pelo Estado, que compreendem as áreas de saúde e educação etc.

Por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), o CRAS busca assegurar os direitos à população que dele necessita. É neste espaço que os usuários utilizam para atualizar seu cadastro, principalmente quando ocorre o bloqueio de seus benefícios, como também acessar demais políticas públicas e solicitar os benefícios eventuais que o CRAS dispõe: cesta básica, auxílio natalidade (concessão de kit bebê), auxílio funeral, Solicitação de Benefício Eventual (BPC), segunda via de documentação, dentre outras.

4.3.1 Descrever os Indicadores de Desempenho Organizacional do CRAS (Pentecoste)

Até o presente momento, o CRAS Rural possui 2.415 famílias cadastradas, destas apenas 315 foram homens que procuraram os serviços. Das trinta entrevistas realizadas com os usuários, somente três foram do sexo masculino. Portanto, nota-se que a grande maioria dos usuários que acessam os serviços do CRAS são mulheres e de cor negra ou parda, conforme o gráfico 1.

Gráfico 1 – Raça/Cor

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

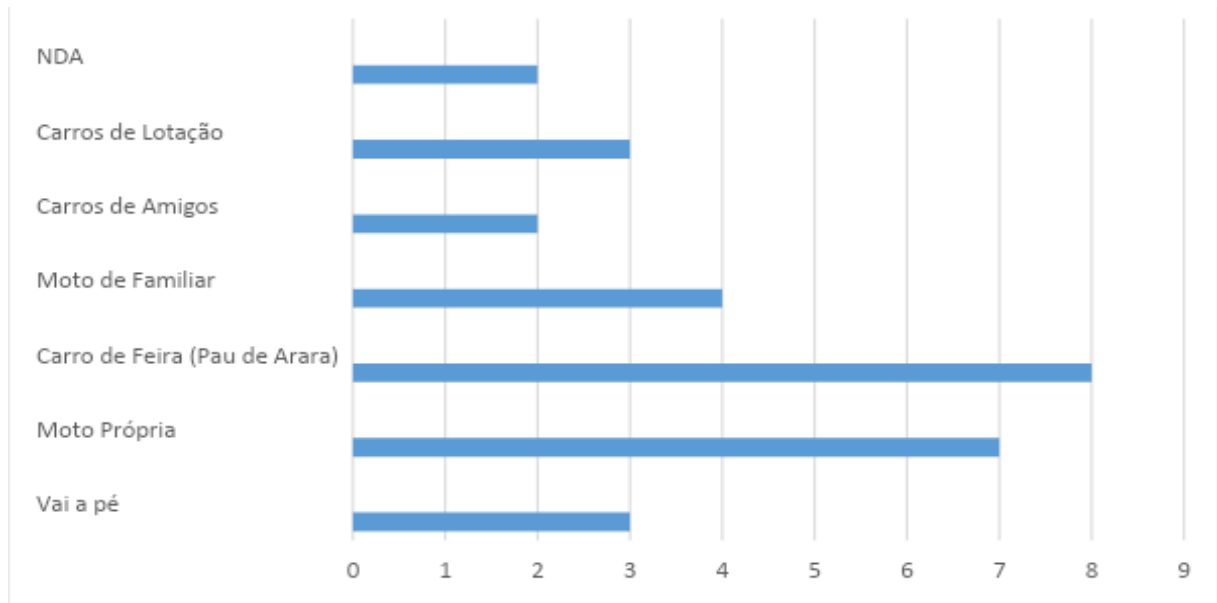
Ao analisar o gráfico, percebe-se que 79% dos entrevistados declararam-se negros e pardos. Mas, o interessante na entrevista é que ao ler a pergunta referente à raça/cor, mesmo não tendo a opção morena, muitos se autoafirmaram como tal e entre parda e negra, 21 de 23 optaram por parda. Dos trinta entrevistados, vinte e dois usuários são agricultores, cinco domésticas, dois estudantes e uma costureira. Já no quesito nível de escolaridade, três são analfabetos, dez não possuem o nível fundamental completo, apenas seis possuem o ensino médio completo e um possui o nível técnico. Um dado importante observado é que todos os que possuem o ensino médio completo têm até 45 anos de idade. Isso alerta de como a população rural idosa foi privada de diversos direitos constitucionais básicos, e uma delas foi a educação, talvez pelas dificuldades daquele tempo ou porque estudar era visto como algo secundário, tendo em vista que o trabalho para conseguir sobreviver era mais emergente do que os próprios estudos.

Acerca da renda, somente duas pessoas marcaram que recebem até um salário mínimo e o restante (vinte e oito) afirmaram que sobrevivem dos programas de transferência de renda governamental, como o antigo Bolsa Família e atual Auxílio Brasil. Dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea (2006) afirma que o percentual da população total que vive com até $\frac{1}{2}$ salário mínimo é de 18,8%, destes 23,3% são negros, enquanto os brancos somam 12,6%.

Ao avaliar as entrevistas realizadas pela equipe, nota-se que a instituição se localiza na sede e não na zona rural, mas que o novo prédio está situado próximo ao mercado público do

município, visando desta forma facilitar o acesso aos usuários, já que muitos cidadãos que residem nas localidades utilizam os carros de feira (pau de arara) para se locomoverem e terem acesso à sede do município.

Gráfico 2 – Meio de Locomoção dos Usuários do CRAS (Pentecoste)



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Como relatado pela equipe e notado nas entrevistas com os usuários, a grande maioria das famílias necessitam dos carros de feira para se locomoverem de suas localidades até a sede do município. Dependendo da distância, a passagem pode chegar a custar até R\$50,00, e muitas vezes não compensa vir até o prédio solicitar nenhum benefício por conta da despesa de passagens. Na pergunta referente à dificuldade de acesso ao CRAS, oito usuários afirmaram que a falta de recurso para vir até o prédio é sua maior dificuldade. Por isso, nas entrevistas, 27 usuários afirmaram que levam menos de uma hora para chegar até o CRAS e somente duas levam entre 2/4 horas. Isso comprova que as pessoas que mais acessam os serviços oferecidos pela instituição são de localidades mais próximas a sede do município. Muitos munícipes sequer ouviram falar do CRAS, principalmente esses que residem longe.

Para os profissionais uma das dificuldades, além da equipe mínima, é a grande extensão territorial da zona rural, que acaba se tornando ainda mais grave por falta de recurso financeiro e de um carro exclusivo, para que possam ser realizadas as visitas domiciliares. Daí a importância da intersectorialidade para ajudar na divulgação dos serviços e a chegar a todos que necessitam da política de assistência. O rádio tem um importante papel nessa difusão de

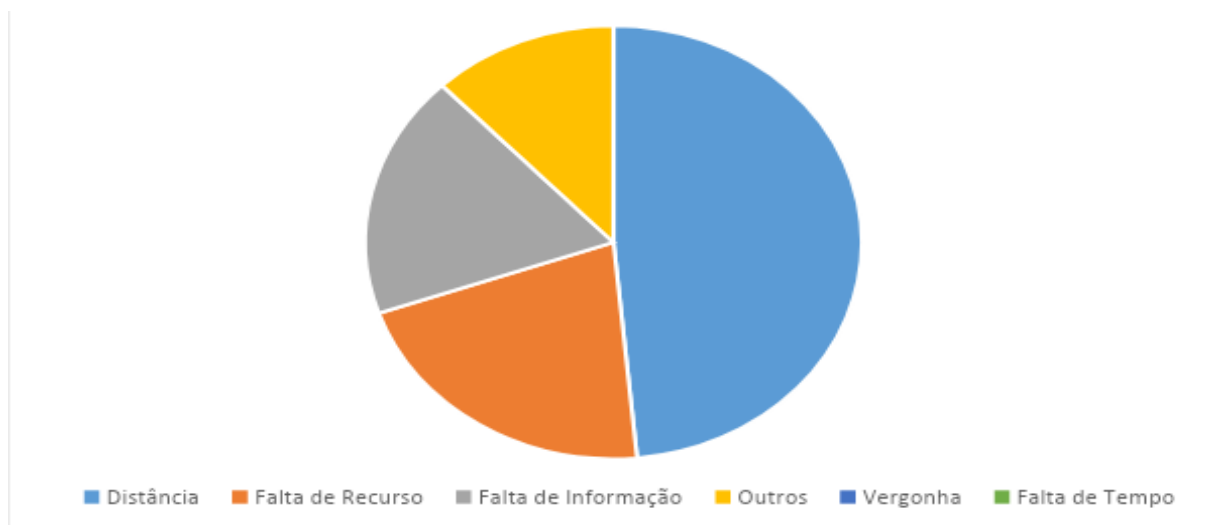
informações, dez pessoas afirmaram que conheceram o CRAS por meio dele. Oito destes, afirmaram que foi por meio do Agente Comunitário de Saúde. Cinco afirmaram que foi na escola. Até mesmo o líder comunitário, as redes sociais e as visitadoras do Programa Criança Feliz foram citados como divulgadores desta informação, reforçando ainda mais a importância do trabalho em rede.

Quando se trata de acesso aos benefícios que o CRAS oferece, pergunta esta que poderia ter mais de uma escolha, das 30 famílias entrevistadas, a equipe do CRAS concedeu 38 benefícios eventuais, destas 22 eram cestas básicas e 6 kit bebês. 16 fazem parte ou algum familiar faz parte de alguma atividade contínua realizada pelo CRAS, como o PAIF, o SCFV, o Programa Criança Feliz ou o Mais Infância. Destas 30 famílias, somente 4 nunca solicitaram cesta básica.

Quando perguntados aos usuários se ao participarem das atividades realizadas pelo CRAS eles perceberam se houve ou não uma melhora em relação a situação inicial de sua família, 24 afirmaram que houve avanço/melhora, 1 afirmou que houve significativo avanço/melhora, somente 1 afirmou que a situação é equivalente a situação inicial, 2 afirmaram que melhorou sua autoestima e 4 não responderam, pois era a primeira vez que estavam acessando ao CRAS. Vale lembrar que esta questão podia marcar mais de uma alternativa.

Ao perguntar aos usuários se os mesmos estão satisfeitos com o acesso ao CRAS, 20 dos 30 entrevistados afirmaram que não estão satisfeitos.

Gráfico 3 – Maiores dificuldades de acesso ao CRAS segundo os usuários



Desta forma, nota-se que a maioria dos usuários afirmaram que a maior dificuldade é a distância, como também a falta de recurso para irem até o CRAS e que neste período chuvoso as estradas se tornam uma barreira a mais. Na opção “outros” o usuário deveria especificar que dificuldade seria, e dois entrevistados responderam que as estradas estão péssimas devido as chuvas; duas usuárias responderam a localização do prédio, pois recentemente houve a inauguração do novo prédio em um novo endereço. Esta pergunta poderia ter mais de uma alternativa marcada.

As perguntas referentes ao desempenho organizacional tanto da equipe quanto do prédio, obtiveram mais de 90% de aprovação do público. Como por exemplo, sobre a oferta do serviço em tempo aceitável 27 pessoas afirmaram que é totalmente bom. 29 disseram que os funcionários estão sempre dispostos a ajudar. Todos os entrevistados afirmaram que o horário de funcionamento da instituição é conveniente a sua família e que se sentem seguros no CRAS.

Outro ponto importante notado é que a equipe do CRAS é mínima, composta apenas por doze funcionários. Desses somente 3 são contratados, sendo um dos pontos positivos da equipe, esse fortalecimento dos vínculos, possibilitando desenvolver uma relação saudável e duradoura entre os profissionais. Para todos os usuários entrevistados, os funcionários além de se esforçarem para atender suas necessidades prestam total atenção as mesmas. Ouvir uma avaliação tão positiva dos usuários demonstra o quanto a equipe está comprometida com seu trabalho em meio a tantas dificuldades.

Somente dois usuários não souberam responder se os espaços físicos são limpos e organizados, porque eles nunca foram até o novo prédio. Todos afirmaram que encontraram o serviço que precisava no CRAS e somente três não conseguiram resolver totalmente o seu problema, portanto, 90% obteve resultado total na resolução do seu problema.

Os funcionários relataram que uma das dificuldades era a estrutura precária e inadequada dos prédios que cediam os SCFV nas localidades e a falta de condições mínimas de trabalho, como de material de expediente, até mesmo a indisponibilidade dos benefícios eventuais e de carros para a realização de visitas domiciliares. E ao perguntar aos usuários o que deveria melhorar no CRAS, 25 afirmaram justamente isso, que a periodicidade dos benefícios eventuais deveria acontecer. Outros nove reforçaram que a instituição deve melhorar sua forma de divulgação.

Os serviços citados acima, PAIF e SCFV, são executados pela equipe do CRAS. No entanto para que haja o acompanhamento das famílias e uma efetiva resolução dos problemas, faz-se necessário um trabalho intersetorial quando as demandas não se referem apenas a política de Assistência Social, mas também as políticas de Saúde, Educação, Cultura etc. É neste

momento de referência e contra referência, que as trabalhadoras relataram encontrar maiores dificuldades de trabalhar com intersetorialidade.

A última pergunta dos usuários questionou se queriam fazer alguma sugestão ou falar mais alguma coisa, oito fizeram sugestões e/ou elogios. Duas sugeriram que a equipe deve melhorar a forma de divulgação das ações e do papel do CRAS. Uma elogiou e afirmou que os funcionários sempre fazem o possível para solucionarem suas dificuldades e sempre avisam a mesma quando vão conceder benefícios eventuais no CRAS. Quatro sugeriram que o CRAS visitasse mais vezes as suas localidades, para que as mesmas, que não possuem condições financeiras e nem transporte, pudessem usufruir dos serviços ofertados. Uma cobrou que os eventos que ocorrem na sede, que elas ficam sabendo por meio da rádio ou redes sociais, ocorresse também na zona rural.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho inicia realizando uma pesquisa ampla a respeito da pobreza, vulnerabilidade social e o assistencialismo no Brasil, a qual, vem sendo debatido profundamente no meio acadêmico, político e social. Observando a construção histórica brasileira, somente com a Constituição Federativa do Brasil, a Constituição Cidadã em 1988, pôde ser lançado um olhar mais humano sobre os problemas sociais. Isto é, o que era tratado como filantropia, passa a ser um direito. Outro marco deste período no campo dos direitos foi o tripé da seguridade social, composto pela assistência social, a previdência social e a saúde.

Como base nesta problemática observa-se com afinco a respeito da Assistência Social e das políticas públicas como sistemas organizacionais imperativos ao Estado como instituição provedora e mantenedora da preservação da vida em sociedade. O Estado na perspectiva de organismo em prol da soberania popular, pode ser entendido como o Estado Democrático de Direito, relacionando-se e integrando-se com diversos setores organizacionais.

Do ponto de vista prático, a ação provedora e mantenedora do Estado deve ser avaliada, no sentido de manter-se fidedigna a sua funcionalidade e eficácia no serviço proposto dentro das diretrizes legislativas e organizacionais. Com o intuito de dimensionar esse desempenho institucional e organizacional, pode-se direcionar-se a um desempenho sinérgico e/ou integrativo, tendo em vista o indivíduo impactando o coletivo, atentando-se para os indivíduos extraorganizacionais, compreendendo que a identificação dos atores de cada setor incorporadas ao modelo corporativo organizacional na amplitude de atuação do Estado.

Os serviços executados pela equipe do CRAS possuem um melhor êxito, pois não necessitam diretamente das demais políticas. Entretanto, aqueles serviços que necessitam da intersetorialidade como, por exemplo, o acompanhamento familiar, cujo objetivo é garantir e assegurar os direitos sociais, possibilitando quando necessário, o acesso as demais políticas, tais como saúde e educação, não se referindo apenas a política de Assistência Social, é o grande entrave na realização do trabalho do CRAS. Mas que, mesmo diante de todas as dificuldades citadas, a equipe vem realizando um trabalho de forma humanizada e reconhecida pelos usuários, buscando não se apegar as dificuldades e encontrando no outro o estímulo necessário para seguir atingindo o objetivo do CRAS, que é fortalecer a convivência familiar e prevenir a violação dos direitos sociais.

REFERÊNCIAS

AVRITZER, L. **Impasses da democracia no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora. Civilização Brasileira, 2016.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1995.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução Nº 33, de 12 de dezembro de 2012**. Brasília: MDS, 2012. Disponível em: <http://blog.mds.gov.br/redesuas/resolucao-no-33-de-12-de-dezembro-de-2012/>. Acesso em: 18 abr. 2020.

BRASIL. Ministério Da Cidadania. **Programas, ações e serviços do MDS**. Disponível em: http://aplicacoes.mds.gov.br/sagirms/catalogo/servicos/show_pdf.php. Acesso em: 27 de maio de 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 1988. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 fevereiro 2018.

BRUNOW, V. de O. **Trabalhadores, Igreja Católica e Filantropia na década de 80 no Brasil: Um estudo sobre o movimento popular e a prática social do CERIS (Centro de Estatística Religiosa e Investigações Sociais)**. 2020. 159f. Dissertação (Mestrado em História) – Instituto de História, Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, 2020. Disponível em: <https://www.historia.uff.br/stricto/td/1439.pdf> Acesso em: 17 abr. 2022.

BURÉGIO, F. ONU: "A pobreza tem cor no Brasil, e os negros são os mais ameaçados pela crise econômica do país". **Jusbrasil**, [S. l.], 2015. Disponível em: <https://ftimaburegio.jusbrasil.com.br/noticias/236565651/onu-a-pobreza-tem-cor-no-brasil-e-os-negros-sao-os-mais-ameacados-pela-crise-economica-do-pais>. Acesso em: 13 mar. 2019.

CAETANO, A.; VALA, J. **Gestão de recursos humanos, contextos, processos e técnicas**. RH Editora, 2007.

CEARÁ. **Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do - IPECE**, 2015.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2008.

DUTRA, A. **Metodologia para avaliar e aperfeiçoar o desempenho organizacional: incorporando a dimensão integrativa à MCDA construtivista-sistêmico-sinérgica**. 2003. 320 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/86398>. Acesso em: 13 de abr. de 2022.

DUTRA, A. *et al.* Inovação no processo de avaliação do desempenho organizacional: o uso da dimensão integrativa. **RAI - Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 5, n. 2, p.

150-163, 2008. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79115>. Acesso em: 13 abr. 2022.

FORTE, A. C. F. M. S. *et al.* **Desmonte da Política de Assistência Social no contexto da crise brasileira: caminhos e desafios para a política.** *In: IX JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS*, 2019, São Luís, MA. São Luís: UFMA, 2019.

GABRIEL, E. M.; MACHADO, C. D. M.; OLIVEIRA, R. L. **Focalização de Políticas Públicas: O Programa Bolsa Família como política pública focalizada para superação da desigualdade e exclusão.** *Biblioteca Virtual Bolsa Família*, [S. l.], 2008.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** São Paulo: Editora Atlas S.A., 1996.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** São Paulo: Atlas, 2001.

IBGE. **População no último censo [2010].** Brasília, 2010. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ce/pentecoste/panorama>. Acesso em: 18 abr. 2020.

JOPPERT, M. P. *et al.* Avaliação da Iniciativa Selo UNICEF Município Aprovado: uma experiência participativa com utilização de métodos mistos. **Revista Brasileira de Monitoramento e Avaliação**, v. 8, p. 92-117, 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.4322/rbma201408007>. Acesso em: 10 abr. 2022.

LAIA, M. **Políticas públicas; étnico racial e de gênero.** 1. ed. São Paulo: Coordenadoria dos Assuntos da População Negra, 2007.

LEGNAS, Z. IBGE divulgou as estimativas populacionais 2014 – Pentecoste tem 36,611 habitantes. **Notícias de Pentecoste**, Pentecoste, 28 ago. 2014. Disponível em: <https://www.noticiasdepentecoste.com/2014/08/ibge-divulgou-as-estimativas.html>. Acesso em: 11 mai. 2021.

MINAYO, M. C. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** São Paulo: Editora Hucitec. 2010.

MOCELIN, C.; FIALHO, M. **Pobreza rural e Bolsa Família: análises a partir da comunidade São João do Barro Preto no município de Júlio de Castilhos/RS.** *In: PONENCIA PRESENTADA AL VIII CONGRESO LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA RURAL*, Porto de Galinhas, PE, 2010.

MONDY, R. W.; NOE, R. M. **Administración de recursos humanos.** México: Pearson Educación, 2010.

MUNIZ, J. O. Qualidade e efetividade do SUAS na perspectiva dos usuários. *In: X ENCONTRO DE VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL.* Brasília, DF, 2017. Apresentação em slides, 14 slides. Disponível em: http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/dicivip_datain/ckfinder/userfiles/files/Vigil%C3%A2ncia%20Socioassistencial/XENVS_Mesa7.pdf. Acesso em: 12 mar. 2022.

NOVA lei amplia acesso ao Benefício de Prestação Continuada e cria o auxílio-inclusão. **Câmara dos Deputados**, Brasília, 2021. Disponível em:

<https://www.camara.leg.br/noticias/776361-nova-lei-amplia-acesso-ao-beneficio-de-prestacao-continuada-e-cria-o-auxilio-inclusao/>. Acesso em: 19 mar. 2022.

OLIVEIRA, N. de. IBGE: 50 milhões de brasileiros vivem na linha de pobreza. **Agência Brasil**, Rio de Janeiro, 15 dez. 2017. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2017-12/ibge-brasil-tem-14-de-sua-populacao-vivendo-na-linha-de-pobreza>. Acesso em: 13 mar. 2019.

OLIVEIRA, T. de; ALVES, I. G. Legião Brasileira de Assistência e políticas sociais: primeiro-damismo, gênero e assistência social. **Boletim Historiar**, v. 7, n. 2, p. 16-32, 2020.

PENTECOSTE. **Boletim Vigilância Socioassistencial**, [Pentecoste, CE], 2021.

PEREIRA, P. A. P. **A assistência social na perspectiva dos direitos: crítica aos padrões dominantes de proteção social aos pobres no Brasil**. Brasília: Thesaurus, 1996.

PINHEIRO, O. M. **Plano diretor e gestão urbana**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2010.

PROTEÇÃO social é ofertada em mais de 8,3 mil unidades do Cras em todo o país. **Mix Vale**, [S. l.], 2020. Disponível em: <https://www.mixvale.com.br/2020/01/16/protecao-social-e-ofertada-em-mais-de-83-mil-unidades-do-cras-em-todo-o-pais/amp/>. Acesso em: 12 mar. 2022.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RUA, M. das G. **Políticas públicas**. 3. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2014.

SALAMA, P.; DESTREMAU, B. **O Tamanho da pobreza: economia política da distribuição de renda**. Rio de Janeiro: Garamond, 2001.

SANTOS, M. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. 10. ed. Rio de Janeiro: Record, 2003.

SOUSA, T. de L. **A Autonomia Financeira e Abertura do Mercado Econômico para as Mulheres Beneficiárias do Programa Bolsa Família na Cidade de Redenção/CE**. 2015. 87f. Monografia (Bacharelado em Humanidades) – Instituto de Humanidades, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira. Redenção, CE, 2015. Disponível em: <https://repositorio.unilab.edu.br/jspui/handle/123456789/202>. Acesso em: 21 fev. 2022.

SOUSA, T. de L. **A Assistência Social e os Instrumentos para a Redução da Pobreza Extrema e Desigualdade Social: Diagnóstico de Aplicação ao Município de Pentecoste – CE**. 2017. 2018. 45f. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira. Redenção, CE, 2018. Disponível em: <https://repositorio.unilab.edu.br/jspui/handle/123456789/1707>. Acesso em: 22 mai. 2022.

TEIXEIRA, E. C. O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da realidade. **Revista AATR**, 2002. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/57253448/03-Aatr-Pp-Papel-Politicass-Publicas>. Acesso em: 21 de junho de 2011.

TEODOSIO, G. N. Fundo das Nações Unidas para a Infância - UNICEF. *In*: OLIVEIRA, D. A.; DUARTE, A. M. C.; VIEIRA, L. M. F. **Dicionário**: trabalho, profissão e condição docente. Belo Horizonte: UFMG/Faculdade de Educação, 2010. CD-ROM.

UNICEF. **Selo UNICEF**: Guia metodológico – Edição 2021-2024. Brasília: UNICEF, 2021. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/relatorios/guia-metodologico-do-selo-unicef-edicao-2021-2024>. Acesso em: 10 abr. 2022.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO COM OS FUNCIONÁRIO

Idade:

Efetivo: ()

Contratado: ()

Nível de Escolaridade:

1. Quais os serviços que atualmente o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) disponibiliza aos seus usuários?
2. De onde vem os recursos utilizados para o desenvolvimento de tais atividades?
3. Compreendendo o papel que o CRAS deve desempenhar de acordo com as orientações do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), quais os mecanismos utilizados pelo CRAS Rural José Valdir Aguiar no cumprimento de tais atribuições?
4. Quais as maiores dificuldades enfrentadas pela equipe para a realização dos objetivos da instituição?
5. Existe algum serviço que não depende especificamente da equipe e sim de outras redes/áreas? Caso a resposta seja sim, exemplifique e diga quais as maiores dificuldades encontradas nesta situação.
6. Diante das dificuldades apresentadas, como equipe busca fazer para não se desmotivar profissionalmente?
7. Para você, o CRAS está conseguindo alcançar seu objetivo principal, que é de prevenir a violação de direitos? Justifique.

14. Você participa de alguma atividade contínua no CRAS, como por exemplo, grupos do PAIF, SCFV ou PCF? Se sim, qual?

Não Sim: _____

15. Ao participar das atividades do CRAS, você considera que:

- Houve um agravamento/piora em relação à situação inicial da sua família
 A situação atual é equivalente à situação inicial, sem avanços identificáveis
 Houve avanço/melhora da capacidade de enfrentamento ou de superação dos riscos e vulnerabilidades
 Houve significativo avanço/melhora da capacidade de enfrentamento ou de superação dos riscos e vulnerabilidades
 Melhorou sua autoestima e/ou autoconfiança

16. Você está satisfeito (a) com o acesso ao CRAS?

Sim Não

17. Caso responda não, qual sua maior dificuldade em acessar o CRAS?

- Falta de informação sobre os serviços ofertados
 Falta de recurso para ir até o prédio
 Dificuldade de acesso (distância)
 Vergonha
 Falta de tempo
 Outros Especificar: _____

18. Os funcionários do CRAS oferecem o serviço em tempo aceitável?

Totalmente Parcialmente Não sabe responder

19. Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar?

Totalmente Parcialmente Não sabe responder

20. Os horários de atendimento são convenientes para você e para sua família?

Totalmente Parcialmente Não sabe responder

21. Este CRAS representa um lugar seguro?

Totalmente Parcialmente Não sabe responder

22. Os funcionários respondem com clareza e objetividade suas dúvidas?

Totalmente Parcialmente Não sabe responder

23. Os funcionários se esforçam para atender suas necessidades?

Totalmente Parcialmente Não sabe responder

24. Os funcionários prestam atenção as suas necessidades?

Totalmente Parcialmente Não sabe responder

25. Os espaços físicos (banheiro, corredor, recepção, sala de atendimento e etc.) são limpos e organizados?

Totalmente Parcialmente Não sabe responder

26. Encontrou neste CRAS o serviço que precisava?

Totalmente Parcialmente Não sabe responder

27. Conseguiu resolver o seu problema neste CRAS? Totalmente Parcialmente Não sabe responder**28. O que você acha que deve melhorar no CRAS?** Atendimento Periodicidade dos benefícios eventuais Instalações do prédio Qualidade nos serviços prestados Profissionais Horário de funcionamento Forma de divulgação dos serviços Outros especificar: _____**29. Você gostaria de falar mais alguma coisa ou fazer uma sugestão?**
