



## Mapeamento das Atividades Técnicas desenvolvidas no CRAS do Município de Paramirim-BA

*Juliana Meira Tanajura<sup>1</sup>; João Sotero do Vale Júnior<sup>2</sup> Lucinéia Braga de Oliveira Magalhães<sup>3</sup>*

**Resumo:** O artigo é voltado para a rede de atenção básica, no qual encontra-se o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) mostrando a funcionalidade do órgão dentro de um município, suas funções e programas ofertados. Apresenta como objetivo principal compreender como está o funcionamento das atividades técnicas realizadas e demandas da equipe técnica do CRAS de Pequeno Porte II do Município de Paramirim-Ba. Contamos com o aporte teórico dos manuais: Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, Caderno de Orientações Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - Articulação necessária na Proteção Social Básica e Ministério do Desenvolvimento Social – MDS. A pesquisa é de caráter quantitativa, onde foi realizado um mapeamento das atividades no período de 2017 e 2018, tendo as dimensões: levantamento da equipe, atividades realizadas por equipe e das demandas social. Em suma, mostra um crescimento em algumas das atividades e a queda em outras, mas que não podem ser avaliadas isoladamente sugerindo assim o fluxograma para demonstrar uma possível ampliação de carga horária para atendimentos integrais sem que o CRAS local fique descoberto quando uma equipe estiver em visita técnica. Contudo, com equilíbrio das atividades prestadas pela equipe do órgão a tendência é maior para a busca da superação da situação de vulnerabilidade social, autonomia e emancipação das famílias.

**Palavras-Chave:** Mapeamento de equipes; fluxograma; CRAS.

## Mapping of the Technical Activities developed in the CRAS of the Municipality of Paramirim-BA

**Abstract:** The article focuses on the basic care network, which includes the Social Assistance Reference Center (CRAS), showing the functionality of the agency within a municipality, its functions and programs offered. Its main objective is to understand how the technical activities carried out and the demands of the technical staff of the Small Porte II CRAS of the Municipality of Paramirim-Ba are. We have the theoretical support of the manuals: Technical Guidelines Reference Center for Social Assistance - CRAS, Guidance Book Protection and Integral Service to the Family and Service of Coexistence and Strengthening of Links - Necessary articulation in Basic Social Protection and Ministry of Social Development - OMG. The research is of a quantitative nature, where a mapping of the activities in the period of 2017 and 2018 was carried out, having the following dimensions: survey of the team, activities carried out by team and social demands. In summary, it shows a growth in some of the activities and the decrease in others, but that cannot be evaluated in isolation, thus suggesting the flow chart to demonstrate a possible increase in the workload for full attendance without the local CRAS being discovered when a team is in technical visit. However, with a balance of activities provided by the team, the tendency is greater to seek to overcome the situation of social vulnerability, autonomy and emancipation of families.

**Keywords:** Team mapping, flow chart, CRAS.

<sup>1</sup> Psicóloga. Especialista em Gestão de Pessoas com Ênfase em Psicologia Organizacional pela Faculdade de Tecnologia e Ciências – FTC – Jequié, juliana.meira@live.com, Jequié, Bahia, Brasil;

<sup>2</sup> Administrador. Doutorando em Gestão e Tecnologia Industrial pelo SENAI-CIMATEC. Mestre em Administração pela Universidade Salvador – UNIFACS. Docente da Faculdade de Tecnologia e Ciências – FTC – Jequié, joao.sotero.js@gmail.com, Jequié, Bahia, Brasil;

<sup>3</sup> Psicóloga. Doutoranda em Ciências da Saúde e Mestre em Ciências da Saúde pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia. Docente da Faculdade de Tecnologia e Ciências – FTC – Jequié, neia.braga@hotmail.com, Jequié, Bahia, Brasil.

## Introdução

A concepção de vulnerabilidade social atual após o conceito de pobreza, aparece mais como fragilidade e risco, porém não é apresentado somente em poder monetário, é também compreendido pela condição limitante do desenvolvimento humano do indivíduo perante a sociedade onde encontra-se ativos sociais que podem ser materiais (bens materiais) e imateriais (relações sociais), que segundo Bronzo (2017), cria estratégia de resposta com o uso dos ativos e interação entre os diversos tipos do mesmo assim criando uma estrutura de oportunidades dentro do território, infra estrutura social, políticas públicas, leis e mercados.

A capacidade dessa superação da vulnerabilidade social passa pelo processo de luta quando o indivíduo busca o enfrentamento, contudo surge a importância do Sistema Único de Assistência Social – SUAS e o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS nos municípios. Segundo o Ministério do Desenvolvimento Social – MDS (BRASIL, 2019), os CRAS apoiam famílias a superar a vulnerabilidade social, sendo este órgão uma das ferramentas mais eficazes do governo federal para apoiar as famílias na superação das vulnerabilidades sociais. Segundo o Censo do SUAS (2018) existe 8.373 unidades cadastrada em todo país. No Estado da Bahia 621 unidades em 417 municípios.

Enfatiza também que o Centro de Referência ainda oferece ações não necessariamente relacionadas às dificuldades de renda e as unidades também disponibilizam o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), iniciativa que engloba visitas domiciliares, orientações e encaminhamento a outros serviços do governo federal - como de saúde e educação que traz como ponto estratégico, a equipe fazer atividades que fortaleçam o caráter protetivo da família, buscando a promoção da autonomia ou ainda realizar o encaminhamento para outros serviços e para outras políticas públicas.

O objetivo deste artigo é enumerar o funcionamento das atividades realizadas e demandas da equipe do CRAS. Assim, tendo como objetivos específicos: descrever a equipe e atividades desenvolvidas no período de 2017 e 2018. O intuito dos processos dentro do mapeamento, tem por finalidade uma análise quantitativa do órgão.

## O SUAS

De acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social – MDS (BRASIL, 2015), o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é um sistema público que organiza os serviços de assistência social no Brasil. Com um modelo de gestão participativa, articula os esforços e os recursos dos três níveis de governo, isto é, municípios, estados e a União, para a execução e o financiamento da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), envolvendo diretamente estruturas e marcos regulatórios nacionais, estaduais, municipais e do Distrito Federal. O Caderno de Orientações do Programa de Atenção Integral à Família – PAIF e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV reporta ao SUAS como organizadora das ações da assistência social em dois tipos de proteção social. A primeira é a Proteção Social Básica, destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. A segunda é a Proteção Social Especial, destinada a famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco e que tiveram seus direitos violados por ocorrência de abandono, maus-tratos, abuso sexual, uso de drogas, entre outros.

## O CRAS

Informado pelo Ministério do Desenvolvimento Social – MDS (BRASIL, 2015), o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é a porta de entrada da Assistência Social. É um local público, localizado prioritariamente em áreas de maior vulnerabilidade social, onde são oferecidos os serviços de Assistência Social, com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade. A partir do adequado conhecimento do território, o CRAS promove a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial e de outras políticas também documentado no Caderno de Orientações do PAIF. Assim, possibilita o acesso da população aos serviços, benefícios e projetos de assistência social, se tornando uma referência para a população local. Conhecendo o território, a equipe técnica pode apoiar ações comunitárias, por meio de palestras, oficinas, campanhas e eventos, atuando junto à comunidade na construção de soluções para o enfrentamento de problemas

comuns, como falta de acessibilidade, violência no bairro, vulnerabilidade, ausência de espaços de lazer, cultural, entre outros.

O órgão oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). Também são disponibilizados os benefícios eventuais e continuados e os de caráter não continuado. O público atendido, em maior parte, são famílias e indivíduos em situação de desproteção, pessoas com deficiência, idosos, mulheres grávidas, pessoas inseridas no Cadastro Único, beneficiários do Programa Bolsa Família (PBF) e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre outros.

## **O Município**

O município de Paramirim está localizado no interior do Estado da Bahia. Sua população segundo o censo de 2010 é de 20.001 habitantes, tendo uma densidade demográfica de 17,95 hab/km<sup>2</sup> (IBGE, 2010). Em 2016, o salário médio mensal era de 1.5 salários mínimos. A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 7.6%. Na comparação com os outros municípios do estado, ocupava as posições 305 de 417 e 156 de 417, respectivamente (IBGE, 2016).

O município de Paramirim-Ba oferta um CRAS de pequeno porte II, sendo este referenciado com até 3.500 famílias e capacidade para atender 750 famílias anualmente. Atualmente possui 648 famílias cadastradas e em acompanhamento em uma população, estimada em 2018 (IBGE, 2018), de 21.518 habitantes.

A formação da equipe para pequeno porte II, o que se explicita no caderno de orientações técnicas do Centro de Referência Assistência Social, exige que sejam três técnicos de nível superior, sendo dois assistentes sociais e, preferencialmente, um psicólogo, um profissional que compõe o SUAS e três técnicos de nível médio. Ainda indica o período de funcionamento e horário CRAS e dos técnicos, onde:

“[...]O período de funcionamento do CRAS deve estar em consonância com características dos serviços ofertados na unidade: caráter continuado, público e adequado para o atendimento de todos aqueles que o demandam, de modo a ampliar a possibilidade de acesso dos usuários aos seus direitos socioassistenciais. Para refletir tais características, o CRAS deve funcionar, no mínimo, cinco dias por semana, por oito horas diárias, totalizando 40 horas semanais, com a equipe de referência do CRAS completa...”. Ainda, “... destaca-se que o horário de

funcionamento do CRAS não corresponde necessariamente à jornada de trabalho da equipe de referência do CRAS, pois essa decisão é do gestor municipal. Caso a jornada de trabalho da equipe seja de 4 horas diárias, será necessário dispor de duas equipes de referência para cumprir as 8 horas diárias de funcionamento do CRAS”. (MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME, 2009.)

O CRAS do município funciona de acordo com as orientações técnicas supracitada. Tendo em sua escada duas equipes (sede e volante) com carga horaria de 20h cada.

O CRAS de Paramirim tem como objetivo geral atuar de forma preventiva evitando que as famílias tenham seus direitos violados. De acordo com Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social (MDS, 2009) também deve acolher e promover o acompanhamento socioassistencial das famílias em situação de vulnerabilidade social, fortalecendo vínculos familiares, contribuindo para o processo de autonomia e emancipação social das famílias. Com isso, para que o trabalho seja efetivo, procura-se criar condições através dos grupos de convivência, busca ativa, dentro.

As demandas recebidas e realizadas pelo mesmo e por suas equipes técnicas (sede e volante) são atendimento psicossocial direcionado às famílias em situação de vulnerabilidade social, priorizando as famílias da área de abrangência e beneficiárias do Bolsa Família. Estes são triados e acompanhados pela equipe técnica; busca ativa que investiga as famílias que estão em risco social para serem acompanhadas pela equipe do CRAS; visitas institucionais são solicitadas quando alguma instituição necessita da visita das técnicas da equipe; visitas domiciliares são realizadas pelas psicóloga e assistente social e ocorre quando existe alguma demanda da família que necessita da visita para análise e acompanhamento.

Para além desta demanda, o CRAS ainda realiza encaminhamento para rede sócio assistencial encaminha-se a família ou a pessoa para a Prefeitura, Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Educação, INSS, Ministério Público e outros órgãos, formando parcerias na resolução dos problemas das famílias; benefícios assistenciais como o BPC (benefício de Prestação Continuada), para o acesso a idosos e pessoas com deficiência às condições mínimas de uma vida digna. Além disso o CRAS atende as famílias com o Benefício Eventual de Auxílio Alimentação, Auxílio Natalidade e Auxílio Funeral.

No que diz respeito ao Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF temos o Serviço da Proteção Social Básica complementar referenciado como o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV que visa assegurar espaço de convívio

familiar e comunitário o desenvolvimento de relações de afetividade e sociabilidade; valorizando a cultura, promovendo vivências lúdicas e desenvolver o sentimento de pertença e identidade. Além do SCFV há os grupos do PAIF, oficinas e palestras que são de curto prazo com um conjunto de famílias ou uma comunidade para contribuir com o desenvolvimento e autonomia do indivíduo. Por fim, o CRAS oferece cursos profissionalizantes para adquirir uma autonomia financeira e ajudar no sustento da família.

## Metodologia

A metodologia utilizada foi a quantitativa, onde utilizamos como base de dados os relatórios mensais do CRAS do município. Criando assim três dimensões de análise: Levantamento de equipe; Divisões das atividades por equipe; As demandas apresentadas pela sociedade.

**Quadro 01:** Apresentação das dimensões e variáveis:

DIMENSÕES	VARIÁVEIS
Equipe	Quantitativo dos funcionários
Divisão das atividades	Atribuições
Demandas	Necessidades da população

Fonte: Autores da pesquisa

## Resultados e Discussões

### Dimensão 01: Equipe

O CRAS do Município de Paramirim é composto por sete servidores municipais: duas recepcionistas (nível médio), duas equipes de atendimento (ambas são compostas por uma psicóloga e uma assistente social) e uma coordenadora (psicóloga) (ver Tabela 01). Ambas equipes são do sexo feminino. O órgão disponibiliza um veículo para visitas técnicas para as duas equipes, onde fazem um sistema de rodízio durante a semana. Em relação ao

tempo de serviço dos servidores os Assistentes Sociais estão há dois anos no setor e os psicólogos estão há um ano.

**Tabela 01:** Distribuição dos participantes do estudo segundo características demográficas e educacionais.

Nº ent.	Sexo	Escolaridade	Áreas de formação	Equipe	Tempo de atuação no CRAS
E1	Feminino	Graduada	Psicologia	Coordenação	10 anos
E2	Feminino	Graduada	Assistente social	Sede	02 anos
E3	Feminino	Graduada	Psicologia	Volante	07 meses
E4	Feminino	Graduada	Assistente social	Sede	02 anos
E5	Feminino	Graduada	Psicologia	Volante	01 anos

**Fonte:** Dados da pesquisa. Paramirim-Ba, 2019.

## Dimensão 02: Divisão das atividades

Par melhor descrever esta dimensão foi criado a tabela 02, 03, 04 e 05 com os dados da equipe sede e volante. Nela são apresentados os itens: cadastro novo, orientação, acolhimento preliminar, encaminhamentos realizados, encaminhamentos recebidos, visita institucional, visita domiciliar, acompanhamento, palestras, atividade em grupo, atendimento mensal, requerimento BPC e acompanhamento BPC.

**Tabela 02.** Tabela quantitativa equipe sede 2017.

Atividades	EQUIPE SEDE											
	MESES											
	Jan/ 2017	Fev/ 2017	Mar/ 2017	Abr/ 2017	Mai/ 2017	Jun/ 2017	Jul/ 2017	Ago/ 2017	Set/ 2017	Out/ 2017	Nov/ 2017	Dez/ 2017
Cadastro Novo	3	7	8	4	2	0	2	8	4	6	3	3
Orientação	37	37	2	2	1	31	0	20	20	11	5	2
Acolhimento Preliminar	20	39	21	10	9	8	13	20	16	17	14	6
Encaminhamentos Realizados	6	9	12	4	5	4	6	6	5	2	3	2
Encaminhamentos Recebidos	5	4	0	9	0	4	1	0	0	3	0	0
Visita Institucional	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Visita Domiciliar	19	34	28	17	14	7	18	11	10	20	4	0
Acompanhamento	0	28	12	6	10	11	30	13	12	17	3	29

Acompanhamento BPC	0	1	5	4	2	2	5	1	4	5	2	7
Requerimento BPC	1	1	1	2	1	2	1	0	4	5	1	7
Atividade em Grupo	0	0	0	0	0	0	1	2	2	1	3	0
Palestras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento Mensal	37	92	60	35	31	31	70	74	62	59	60	43
Total	129	252	150	93	75	100	147	155	139	146	98	99

**Fonte:** Dados da pesquisa. Paramirim-Ba, 2019.

Diante das informações coletadas da tabela 02, a divisão das atividades para a equipe sede mostrou que os atendimentos mensais tem uma média de 131 atendimentos/mês, com isso observa-se uma maior concentração nos números para as visitas domiciliares, orientações, acolhimentos e acompanhamentos deixando assim uma carência para outras atividades relativamente zeradas também importantes, para as famílias assistidas. O índice determinante de vulnerabilidade não está ligado as atividades ofertadas pelo CRAS, mas sim pela quantidade de usuários que procuram mensalmente a instituição logo quanto maior a procura, maior será o índice de vulnerabilidade social.

**Tabela 03.** Tabela quantitativa equipe sede 2018

Atividades	EQUIPE SEDE											
	MESES											
	Jan/ 2018	Fev/ 2018	Mar/ 2018	Abr/ 2018	Mai/ 2018	Jun/ 2018	Jul/ 2018	Ago/ 2018	Set/ 2018	Out/ 2018	Nov/ 2018	Dez/ 2018
Cadastro Novo	11	1	1	0	10	2	10	4	3	5	4	17
Orientação	5	3	7	7	32	0	15	11	11	11	6	5
Acolhimento Preliminar	16	13	21	18	31	11	33	18	10	8	8	5
Encaminhamentos Realizados	1	2	8	7	28	6	2	11	4	16	9	1
Encaminhamentos Recebidos	0	2	3	0	0	0	4	0	2	3	3	0
Visita Institucional	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Visita Domiciliar	15	8	10	6	11	11	11	12	10	11	19	22
Acompanhamento	17	6	18	13	5	14	12	13	8	18	14	17
Acompanhamento BPC	6	1	6	13	5	0	7	5	1	0	0	0
Requerimento BPC	0	0	0	7	5	3	12	5	0	0	2	0
Atividade em Grupo	0	0	0	0	0	1	1	3	4	2	1	1



Palestras	0	0	0	0	8	0	1	3	1	0	0	0
Atendimento Mensal	58	29	68	61	83	49	82	68	43	58	55	73
Total	129	65	142	132	218	97	190	153	98	132	121	141

**Fonte:** Dados da pesquisa. Paramirim-Ba, 2019.

Em sua análise quantitativa a tabela 03 caracteriza o índice de vulnerabilidade dos usuários ainda alta devido ao aumento de cadastros novos para as famílias assistidas e orientações aberto para todos os cidadãos, já os encaminhamentos realizados em maior parte demandam a área da saúde após os usuários serem atendidos e direcionados a área correta.

Por fim, considerando as tabelas 02 e 03 da equipe sede, as atividades requerimentos e acompanhamentos BPC cresceram de 2017 para 2018 evidenciando um aumento em pessoas com deficiência ou aposentados. Ainda, as atividades em grupo e palestras se intensificou a partir de uma dinâmica para a entrega do auxílio alimentação onde busca promover autonomia, liberdade e autorrespeito garantindo os direitos das famílias referenciadas dentro da sociedade.

**Tabela 04.** Tabela quantitativa equipe volante 2017

Atividades	EQUIPE VOLANTE											
	MESES											
	Jan/ 2017	Fev/ 2017	Mar/ 2017	Abr/ 2017	Mai/ 2017	Jun/ 2017	Jul/ 2017	Ago/ 2017	Set/ 2017	Out/ 2017	Nov/ 2017	Dez/ 2017
Cadastro Novo	3	2	3	2	7	0	4	4	3	4	3	8
Orientação	3	4	2	4	6	1	2	1	0	0	0	0
Acolhimento Preliminar	6	7	2	7	0	1	7	6	13	8	7	5
Encaminhamentos Realizados	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encaminhamentos Recebidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Visita Institucional	1	1	3	3	2	0	7	4	1	1	0	1
Visita Domiciliar	6	7	13	11	10	5	9	10	6	12	3	6
Acompanhamento	0	4	11	8	8	8	12	16	6	11	8	7
Acompanhamento BPC	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Requerimento BPC	0	1	1	1	0	0	1	2	0	0	1	1
Atividade em Grupo	0	0	0	0	0	2	5	10	7	7	0	0
Palestras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0

Atendimento Mensal	17	27	44	45	60	24	37	49	35	43	30	21
Total	37	54	79	81	93	41	84	102	71	86	57	49

**Fonte:** Dados da pesquisa. Paramirim-Ba, 2019.

Nota-se na tabela 04 da equipe volante durante o ano de 2017 atendimentos baixos para encaminhamentos, BPC e palestras e poucos cadastros para novas famílias assistidas, onde a zona rural do município de Paramirim encontra-se uma local de maior vulnerabilidade social do que a zona urbana devido, questões socioeconômicas.

**Tabela 05.** Tabela quantitativa equipe volante 2018

Atividades	EQUIPE VOLANTE											
	MESES											
	Jan/ 2018	Fev/ 2018	Mar/ 2018	Abr/ 2018	Mai/ 2018	Jun/ 2018	Jul/ 2018	Ago/ 2018	Set/ 2018	Out/ 2018	Nov/ 2018	Dez/ 2018
Cadastro Novo	11	0	7	0	10	8	2	9	3	1	5	1
Orientação	1	0	7	6	6	9	5	3	1	4	2	6
Acolhimento Preliminar	6	0	7	5	17	8	7	9	6	4	11	6
Encaminhamentos Realizados	4	0	0	0	2	3	3	5	6	4	6	1
Encaminhamentos Recebidos	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2
Visita Institucional	2	1	3	4	3	0	0	0	3	4	2	3
Visita Domiciliar	17	3	4	13	11	23	16	26	14	20	4	9
Acompanhamento	19	5	12	17	16	7	6	1	6	11	1	1
Acompanhamento BPC	0	0	1	2	19	1	0	5	4	2	0	1
Requerimento BPC	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	4	2
Atividade em Grupo	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0
Palestras	0	0	1	1	6	0	0	4	0	0	1	1
Atendimento Mensal	51	17	40	40	51	51	44	67	56	60	31	26
Total	111	26	82	88	141	110	83	135	101	114	67	59

**Fonte:** Dados da pesquisa. Paramirim-Ba, 2019.

Conforme a tabela 05 mostra um aumento quantitativo em maior parte das atividades realizadas pela equipe volante em 2018, dentre elas um aumento significativo maior que 50%

dos atendimentos mensais, conseqüentemente cresce o número de famílias assistidas, os usuários orientados e encaminhados.

Pode-se perceber ainda na tabela 05 a importância de a equipe estar completa para tal funcionamento integral das equipes dentro do órgão diante dos usuários e famílias assistidas onde se comparado aos meses, fevereiro e março, há um número baixo de atendimentos que nos meses seguintes as atividades realizadas aumentam o seu quantitativo apenas pela equipe estar completa, porém a mesma não cobre todos os serviços com sua carga horária de 20 horas.

De acordo com as tabelas 04 e 05 observa-se que ano após ano, a procura da zona rural tende a ser cada vez maior e com isso a realização de encaminhamentos realizados e recebidos também, devido aos riscos ligados a vulnerabilidade social dos quais podemos citar riscos de saúde (doenças, acidentes e deficiências) riscos do ciclo de vida (maternidade, morte ou ruptura familiar) e riscos sociais (crime, violência doméstica ou exclusão social). Evidencia ainda que o número de palestras realizadas pela equipe por meses em cada ano, o quanto é pouco, no entanto há uma dificuldade em atender as comunidades pela falta de local em funcionamento.

Com base nas tabelas 02, 03, 04 e 05 sugere a partir do fluxograma poder demonstrar melhor que as demandas são maiores que as atividades realizadas, que por sua vez estas são maiores que a equipe, assim a escala de trabalho sendo uma carga horária de 40 horas, o CRAS (local de referência), não estará descoberto quando uma equipe estiver em visita domiciliar.

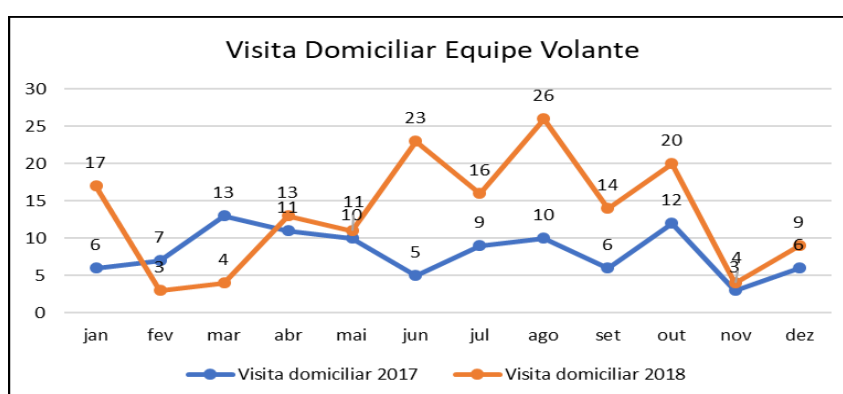
### **Dimensão 03: Demandas Sociais**

As demandas referentes às necessidades da população, no qual entende-se por acompanhamento as visitas técnicas das famílias já cadastradas no sistema, incluindo o Benefício de Prestação Continuada - BPC, o Programa Bolsa Família – PBF, Auxílio Alimentação, Auxílio Natalidade e Auxílio Funeral. Compreende-se por visita domiciliar referentes as novas demandas para os benefícios eventuais oferecidos pelo órgão. Por fim, conclui por atendimento mensal os acolhimentos preliminares, orientações e encaminhamentos.

De acordo com os indicativos das tabelas das equipes sede e volante, aqueles de maior índice em questão, para o devido estudo que serão apresentados os quais visita domiciliar, acompanhamento e atendimento mensal mediante aos gráficos.

O mapeamento do CRAS diante das atribuições visita domiciliar, acompanhamento e atendimento mensal demonstraram que a equipe técnica volante do ano de 2017 para o ano 2018 houve o aumento do atendimento mensal e da visita domiciliar e uma queda nos acompanhamentos como mostram os gráficos abaixo.

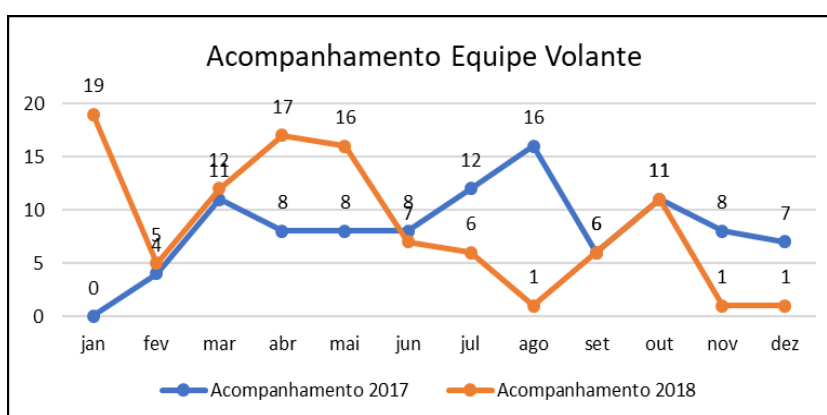
**Gráfico 01.** Visita Domiciliar Equipe volante



**Fonte:** Dados da pesquisa. Paramirim-Ba,

O gráfico 01 mostra que a atividade realizada Visita Domiciliar (para concessão de benefício eventual das novas demandas) cresceu do ano de 2017 para 2018, ultrapassando a média de dez visitas por mês.

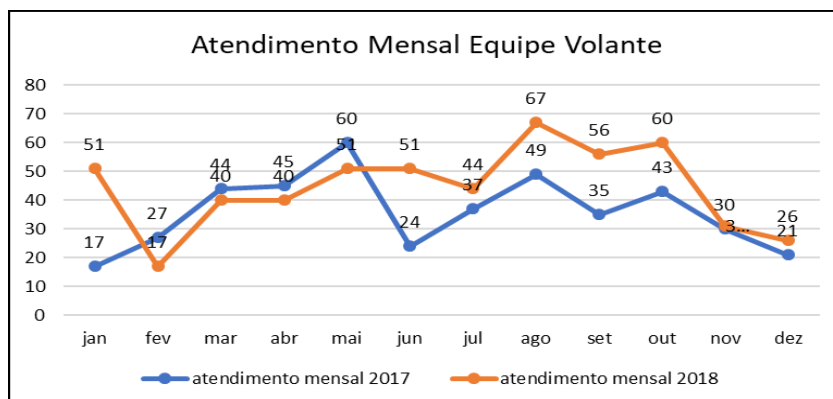
**Gráfico 02.** Acompanhamento Equipe volante.



**Fonte:** Dados da pesquisa. Paramirim-Ba, 2019.

De acordo com o gráfico 02, verificou-se uma redução dos acompanhamentos (BPC, PBF, Auxílio Alimentação, Auxílio Natalidade e Auxílio Funeral) das famílias assistidas dos meses de junho a dezembro de 2018, onde se intensificou as visitas domiciliares – gráfico 01 e atendimentos mensais – gráfico 03.

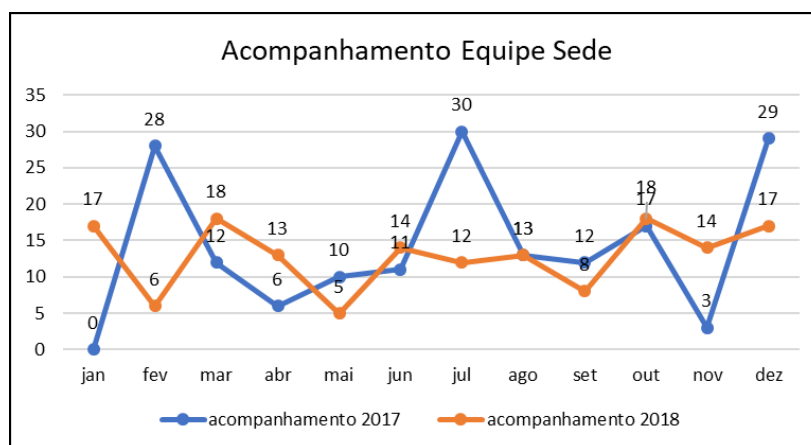
**Gráfico 03.** Atendimento Mensal Equipe volante



**Fonte:** Dados da pesquisa. Paramirim-Ba.

O gráfico 03 evidencia o aumento dos atendimentos mensais (acolhimentos preliminares, orientações e encaminhamentos) no ano de 2018, ultrapassando a média logo conclui que o índice de vulnerabilidade social na zona rural cresce de um ano para o outro e a procura em busca de ajuda e superação são evidentes.

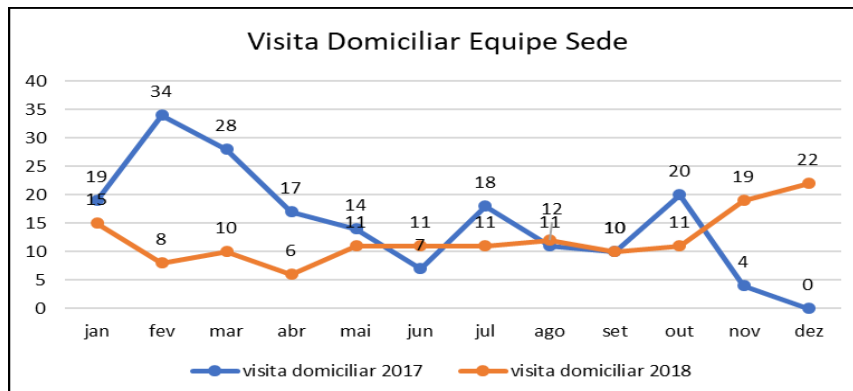
**Gráfico 04.** Acompanhamento Equipe Sede



**Fonte:** Dados da pesquisa. Paramirim-Ba,

O estudo mostrou no gráfico 04 uma estabilidade no ano de 2018, porém em relação ao ano anterior houve uma redução desses acompanhamentos entendidos como benefícios eventuais das famílias assistidas (BPC, PBF, Auxílio Alimentação, Auxílio Natalidade e Auxílio Funeral).

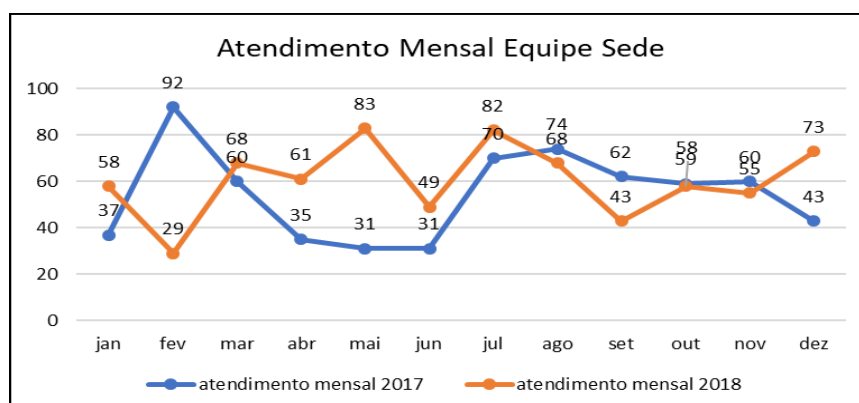
**Gráfico 05.** Visita Domiciliar Equipe Sede



**Fonte:** Dados da pesquisa. Paramirim-Ba,

Verificou-se no gráfico 05 a redução da Visita Domiciliar entre os meses de janeiro a outubro. Entretanto, observo que em relação à 2017, houve um crescimento significativo nos meses de novembro e dezembro de 2018. Para além disso, de agosto à dezembro de 2018, houve um crescimento de quase 60% nas visitas domiciliares, em relação ao mesmo período de 2017.

**Gráfico 06.** Atendimento Mensal Equipe Sede



**Fonte:** Dados da pesquisa. Paramirim-Ba,

O gráfico 06 mostra o aumento dos atendimentos mensais referentes aos acolhimentos preliminares, orientações e encaminhamentos. Esteve presente alto em final de 2017 e quase em todos os meses de 2018. Esse aumento leva um índice de vulnerabilidade social alta para o município, onde o CRAS e suas atribuições podem e devem levar para as famílias assistidas e usuários o enfrentamento da superação dessa vulnerabilidade.

Supostamente uma demanda alta para cada equipe, pois de um ano para outro houve aumento na média dos atendimentos mensais por pessoa. Embora não possa ser uma avaliação isolada, esta decorre do conjunto das atividades, quando uma função tiver em decréscimo a qualidade do serviço não será suficiente. Quando há o equilíbrio de todas as atividades prestadas pela equipe do órgão sobretudo o acompanhamento de famílias cadastradas a tendência é maior para a busca da superação da situação de vulnerabilidade social, autonomia e emancipação das famílias.

O atendimento ao usuário ocorre de duas formas: atendimento presencial (acolhimento e/ou atendimento mensal) e atendimento domiciliar (visita técnica e/ou acompanhamento). O atendimento presencial ocorre quando o usuário comparece ao CRAS, onde esse atendimento é sempre prioridade antes de qualquer saída para visita técnica, assim se houver um indivíduo em espera os técnicos devem atendê-lo antes da saída. As solicitações são atendidas de acordo com a data ou urgência. Um dos objetivos dessa jornada de trabalho das equipes, bem como aumentar o acompanhamento das famílias cadastradas perante o serviço prestado pelo órgão (apresentados nos gráficos 2 e 4). Sendo assim, o fluxograma resultante do serviço a ser adotado é abordado da seguinte maneira.

É relevante salientar que a equipe volante tem o carro disponível para visita técnica na segunda e terça-feira, durante os dois períodos, a equipe sede estaria disponível em local referenciado para atendimento sem que o órgão esteja descoberto para atendimento com Assistente Social e Psicólogo, ainda que pudesse gozar deste tempo para o planejamento das famílias referenciadas. Sem disponibilidade do carro na quarta-feira, o atendimento integral será apenas presencial realizado pelas duas equipes, volante e sede. Em vista que o mesmo ocorreria com a equipe sede, quando em visita técnica na quinta e sexta-feira, durante os dois períodos, a outra equipe cobre os atendimentos locais e utiliza do tempo para realizar o planejamento dos acompanhamentos. Logo dispendo a necessidade das duas equipes técnicas em serviço juntas e ampliação de carga horária para 40 horas cada profissional como reportado nas tabelas de 2018 (3 e 5) há um crescente número de atendimentos mensais a cada

mês, dentre acompanhamento das famílias estão outras atividades e atribuições do CRAS, embora para que as famílias assistidas não fiquem sem esse acompanhamento necessariamente cada equipe deve acompanhar no mínimo quinze famílias por dia, média baseada no total de 648 cadastros do CRAS do município onde 424 são da Sede e 224 são da Volante. Além disso, não precisa contratar novos funcionários e mantém a baixa rotatividade como auxilia o caderno de orientações, a qualidade do atendimento melhora.

## **Conclusões**

Neste artigo foi possível enumerar as atividades realizadas pela equipe técnica desenvolvidas pelos funcionários do CRAS no município de Paramirim-BA. Descrevendo em suas dimensões o quantitativo de funcionários, suas atribuições e demandas do órgão (CRAS).

Desse modo, os objetivos específicos foram respondidos em descrever a equipe e atividades desenvolvidas no período de 2017 e 2018. Ao evidenciar a necessidade das duas equipes técnicas em serviço juntas e ampliação de carga horária para 40 horas de cada profissional, observa-se que há dificuldades enfrentadas para a realização do estudo, pois estes estão vinculados ao gestor municipal na decisão de carga horária para cada funcionário. Como limitações encontra-se o fator de tempo devido as 20 horas, sendo estas divididas em dois dias e meio das equipes sede e volante, para a realização de reuniões, discussão e planejamento das famílias assistidas e atividades a serem ofertadas pelo CRAS.

Diante dos resultados encontrados e discutidos recomenda-se a aplicação do modelo proposto do fluxograma através do mapeamento por processos no Sistema Único de Assistência Social. De todo modo, vale ressaltar que após aplicação do modelo, oferece uma visão de processos, contribuindo para compreender a equipe, o órgão e funções. Por tanto, a sistematização das informações do estudo permite a construção do fluxograma onde é possível uma análise clara e objetiva da mudança em questão dentro do órgão a fim de obter melhorias em suas atribuições para servir os usuários que buscam e utilizam os serviços.



## Referências

BRONZO, Carla. Vulnerabilidades: **Aproximações Teóricas para o Exercício da Proteção Social**. Disponível em: [http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/dicivip\\_datain/ckfinder/userfiles/files/Vigil%C3%A2ncia%20Socioassistencial/Vulnerabilidades.pptx](http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/dicivip_datain/ckfinder/userfiles/files/Vigil%C3%A2ncia%20Socioassistencial/Vulnerabilidades.pptx). Acesso em: 01 abr. 2019.

CARMO, E, M. GUIZARDI, L, F. **O conceito de vulnerabilidade e seus sentidos para as políticas públicas de saúde e assistência social**.

LIMA, A. MACEDO, M. **A Vulnerabilidade Social nos Municípios Goianos**.

**Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ba/paramirim/panorama>. Acesso em: 28 mar. 2019.

**Ministério do Desenvolvimento Social – MDS**. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes\\_Cras.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf). Acesso em: 24 jan. 2019.

**Ministério do Desenvolvimento Social – MDS**. Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/cras>. Acessos em: 24 jan. 2019.

**Ministério do Desenvolvimento Social – MSD**. Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/o-que-e>. Acesso em: 24 jan. 2019.

**Ministério do Desenvolvimento Social – MDS**. Disponível em: <http://mds.gov.br/area-de-imprensa/noticias/2019/marco/cras-apoiam-familias-a-superar-a-vulnerabilidade-social/view> acesso em: 01 abr. 2019.

**Ministério do Desenvolvimento Social – MDS**. Censo SUAS 2018. Disponível em: [https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirms/simulacao/status\\_censo\\_2018/relatorio2018.php#](https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirms/simulacao/status_censo_2018/relatorio2018.php#) Acesso em: 10 mai. 2019.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS. **Caderno de orientações Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos**. Articulação necessária na Proteção Social Básica. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia\\_social/cartilha\\_paif\\_2511.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/cartilha_paif_2511.pdf). Acesso em: 03 abr. 2019

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - Sistema Único de Assistência Social - Proteção Social Básica. **Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. Brasília, 2009.

## Como citar este artigo (Formato ABNT):

TANAJURA, Juliana Meira; VALE JÚNIOR, João Sotero do; MAGALHÃES, Lucinéia Braga de Oliveira. Mapeamento das Atividades Técnicas desenvolvidas no CRAS do Município de Paramirim-BR. **Id on Line Rev.Mult. Psic.**, 2019, vol.13, n.45 SUPLEMENTO 1, p. 124-140. ISSN: 1981-1179.

Recebido: 13/05/2019

Aceito 18/05/2019