



UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
DIRETORIA DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
PÓS-GRADUAÇÃO *LATU SENSU* EM GESTÃO PÚBLICA



IRISNÉIA DE MOURA
ODAIR JOSÉ DE OLIVEIRA

**ANALISE DA SATISFAÇÃO DO PROGRAMA SOCIAL PAIF POR PARTE DOS
USUÁRIOS E GESTORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE COLIDER/MT**

Colider - MT
2015

IRISNÉIA DE MOURA
ODAIR JOSÉ DE OLIVEIRA

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DO PROGRAMA SOCIAL PAIF POR PARTE DOS
USUÁRIOS E GESTORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE COLIDER/MT**

Trabalho de conclusão apresentado a Diretoria de Educação a Distância e Coordenação da Universidade Aberta do Brasil na Universidade do Estado de Mato Grosso como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Orientadora: Prof.^a Me Gicela Teresinha Nicoletti.

Colider-MT

2015

IRISNÉIA DE MOURA
ODAIR JOSÉ DE OLIVEIRA

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DO PROGRAMA SOCIAL PAIF POR PARTE DOS
USUÁRIOS E GESTORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE COLIDER/MT**

BANCA EXAMINADORA:



Prof^a Me. Gicela Teresinha Nicoletti
Professora Orientadora

Prof. Me. Marcelo Ribeiro Rosa
Membro

Prof^a Maria Cristina Urnau
Membro

Colider-MT
2015

Dedicatória:

A Deus Pai Todo Poderoso que renova minhas forças a cada manhã, aos meus familiares que me apóiam em todas as decisões tomadas e aos amigos que conquistei ao longo de toda minha vida.

Tudo tem o seu tempo determinado, e há tempo para todo o propósito debaixo do céu. (Eclesiastes 3:1)

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Faixa etária dos entrevistados.....	23
Tabela 2: Relação de bairros com entrevistados no ano de 2015.....	24
Tabela 3: Quantidade de pessoas que vivem na mesma residência.....	25
Tabela 4: Quantidade de pessoas na mesma residência que trabalham.....	25
Tabela 5: Renda mensal das famílias.....	26
Tabela 6: Objetivo da participação deste programa.....	27
Tabela 7: Informações sobre o programa ao qual participa.....	28
Tabela 8: A importância dos programas da Assistência Social.....	30

Lista de abreviaturas

- CRAS** – Centro de Referência e Assistência Social
- CREAS** – Centro de Referência Especializado de Assistência Social
- IBGE** - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- IPEA** – Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada
- LOAS** – Lei Orgânica da Assistência Social
- MDS** – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome
- ODM** – Objetivos de Desenvolvimento do Milênio
- PAIF** – Programa de Atenção Integral a Família
- PIB** – Produto Interno Bruto
- PNAD** – Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílio
- PNAS** – Política Nacional de Assistência Social
- SENAC** – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
- SENAI** – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
- SENAR** – Serviço Nacional de Aprendizagem Rural
- SNAS** – Secretaria Nacional de Assistência Social
- SUAS** – Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

Introdução.....	12
Capítulo 1 contextualização do município.....	14
1.1 Desigualdade social no Brasil	14
1.2 Programas sociais	15
1.3 Assistência Social	17
1.4 Centro de Referência e Assistência Social – CRAS	19
1.5 Programa de Atendimento Integral a Família – PAIF	20
Capítulo 2 METODOLOGIA.....	21
Capítulo 3 Análise de dados.....	25
Considerações finais.....	37
APÊNDICES.....	41

Diante desta importância das ações da secretaria de ação social para a sociedade e para o desenvolvimento do país, buscou-se neste trabalho a verificação do atendimento aos usuários dos programas sociais e sua forma de avaliação.

Para tal o trabalho foi estruturado em capítulos no qual capítulo I retrata o local e objetivo de estudo e as metodologias utilizadas.

O capítulo dois apresenta a contextualização do município de Colíder e em seguida os estudos teóricos e históricos da desigualdade social no Brasil, os principais objetivos dos programas sociais e quais são as prioridades de atendimentos, sendo indicado o principal órgão responsável por tal ação que é a assistência social e o centro de referência social – CRAS, traz ainda a definição do programa PAIF – Programa de atendimento Integral a Família que para muitos usuários ainda passa despercebido, e por fim apresenta uma análise e a importância de implantação de um sistema de avaliação por parte dos usuários referente ao atendimento recebido e o grau de satisfação dos mesmos quanto às atividades oferecidas.

Por fim o capítulo três traz a análise dos dados coletados durante a pesquisa de campo, buscando comparar as respostas obtidas com as informações conseguidas durante as observações realizadas no local da pesquisa.

Portanto este trabalho pode proporcionar uma ampla noção da importância dos programas sociais no município de Colíder além é claro de identificar a necessidade de um meio mais eficaz de avaliação das ações desenvolvidas.

CAPITULO I

1.1 Contextualização do Município

O município de Colíder localizado na região Centro-oeste, possui uma população de aproximadamente 30.766 habitantes segundo censo do IBGE (2010), sendo que desse total 30,24% aparecem dentro do Índice de Pobreza do Município de Colíder ou considerados como baixa renda sendo necessária uma atenção especial como forma de prevenção de riscos à saúde e a integração da família. Diante disso a Secretaria de Ação Social conta com programas sociais de assistencialismo a essa parcela da população como é o caso do PAIF – Programa de Atenção Integral à Família que atende crianças e adolescentes de 0 a 15 anos e a Idosos e o Programa Cadastro Único que possui o intuito de apoio e auxílio a pessoas que estão em risco de vulnerabilidade e baixa renda.

1.2 Desigualdade Social no Brasil

Segundo Oliveira (1993 apud Crispim, 2013) a pobreza do Brasil está ligada as consequências sociopolíticas da estruturação da sociedade brasileira, fundada no arbítrio, no poder despótico e na naturalização da pobreza. Sprandel (2004) explica que embora a década de 1970 tenha sido um período de crescimento econômico em algumas regiões do país, como Sul e Sudeste, as quais detinham maior número de indústrias e maior Produto Interno Bruto - PIB, estas regiões possuíam grande diferença de outras regiões do país, o Nordeste era a região que detinha o maior número de pessoas pobres.

Com uma alta desigualdade social, o Brasil figura entre as 12 sociedades mais desiguais do mundo. A última estabilização da concentração de renda deu-se em 1960, quando o índice Gini aproximou-se de 0,6 permanecendo o mesmo até 2000 até cair nos últimos anos. O notável crescimento do país na última década contribuiu para que houvesse maior concentração de renda e o coeficiente de Gini atingiu 0,539 no ano de 2009. (IPEA, 2012).

preocupa com a implantação do Sistema único de Assistência Social – SUAS, ferramenta que garante a descentralização das responsabilidades e agilidade nos repasses de verbas aos Estados e Municípios. Com base nesta lei, a assistência social é direito do cidadão e dever do estado, sendo políticas de seguridade social não contributiva, para atender os mínimos sociais através de um conjunto de iniciativas públicas sociais, que garantam o atendimento as necessidades básicas.

O artigo 4º apresenta os princípios da assistência social, sendo eles:

- I - supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;
- II - universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;
- III - respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade;
- IV - igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;
- V - divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão.

Os objetivos da assistência social são: A proteção das famílias em situação de riscos e de vulnerabilidade, a proteção social visando à prevenção desses riscos e a garantia da vida; A vigilância sócia assistencial que analisa a territorialidade das famílias e a sua capacidade de proteção na ocorrência de vulnerabilidades, ameaças e vitimações; e, A defesa do direito social que visa à garantia dos direitos no conjunto de ações sócio assistenciais.

A assistência social em seus sistemas de proteção social organiza-se em serviços de proteção básica e proteção especial. A proteção básica é o conjunto de ações, programas, projetos e benefícios que visam à proteção das famílias em situação de vulnerabilidade através do desenvolvimento de potencialidades da aquisição e do fortalecimento dos vínculos familiares. A proteção especial é o conjunto de programas, projetos e serviços que visam contribuir para a reconstrução dos vínculos familiares e comunitários, através do fortalecimento de potencialidades e aquisições, e a proteção das famílias e indivíduos para o enfrentamento de situações de violações dos direitos. Esses serviços de proteção social são ofertados no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, e nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Essas instituições contam com o

CAPÍTULO II

METODOLOGIA

O referido tema remete as políticas de assistencialismo e sua importância quando tratamos de serviço público, muitas pessoas não sabem a importância que estes têm em muitas vidas, pois deles dependem a saúde, a educação, o transporte, entre outros devido a isso às vezes há o esquecimento da necessidade de acompanhamento dos programas sociais, para que os mesmos possam estar sendo realizado de maneira adequada a realidade de cada cidade e população, porquanto os mesmo são imprescindíveis na vida de um grande número de pessoas, já que é do serviço público que depende a educação de algumas crianças que chegam as escolas, a saúde de algumas pessoas que poderiam ter sido trabalhados por uns dos atendimentos sociais e assim define-se a seriedade e a relevância desse serviço público a população em geral.

O Campo de estudo escolhido foi a Secretaria de Ação Social por nela possuir diversos tipos de atendimentos e atuações como na família, no coletivo e no individual, assim analisamos num todo o processo de atendimento dos servidores, a eficiência do programa e a opinião dos principais envolvidos nesses processos que são os usuários dos serviços públicos.

O objetivo principal da pesquisa foi analisar o Programa de Atenção Integral a Família, a satisfação por parte da população atendida, e os meios de comunicação da informação e avaliação dos programas que estão vinculados ao PAIF.

Diante do objetivo abordado, pode-se notar que além dos serviços efetivos do CRAS que se refere à contrapartida do Governo Municipal, Estadual e Federal através de recursos destinados aos mais variados setores, o município também possui parcerias com alguns órgãos e instituições privadas que disponibilizam atividades e programas para atendimentos sociais como forma de melhoria da vida social de algumas pessoas que por ventura não conseguem atendimento em instituições públicas.

Desta forma foi utilizada a pesquisa exploratória que segundo Tripod et. al (1975, apud Lakatos e Marconi), essa técnica de pesquisa busca ampliar os conhecimentos do pesquisador a respeito do fenômeno estudado e também apresentar uma nova ideia ou característica do mesmo. Esse tipo de pesquisa permitiu a extração e exploração de dados diretamente da fonte estudada, pois o proposto neste trabalho foi avaliar a satisfação dos

usuários do programa sócio assistencial PAIF, e para que tal pesquisa fosse concretizada foi necessária a utilização de conhecimentos, percepções e informações extraídas das famílias e indivíduos usuários dos programas que são desenvolvidos pelo CRAS do Município de Colider/MT.

A pesquisa utilizou de uma abordagem qualitativa/quantitativa, o que quer dizer que para a construção da análise final utilizou-se da interpretação do argumento dos indivíduos participantes da pesquisa através de questionários e entrevistas. Segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 31), a pesquisa qualitativa se preocupa “com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc”. Richardson (1989) deixa claro que, a abordagem qualitativa de um problema justifica-se, sobretudo por ser um método bastante adequado de entender os motivos de um fenômeno social. Esta é uma abordagem que utiliza o próprio pesquisador como instrumento de pesquisa, pois se utiliza de seus órgãos e sentidos para a captação dos objetos em estudo, e posteriormente espelhá-los em sua consciência a fim de entender determinadas realidades e conceitos.

A pesquisa quantitativa, segundo Dias (1999), se preocupa com medidas quantificáveis, ou seja, que possam ser demonstradas a partir de medidas numéricas para testar hipóteses ou buscar dados numéricos em relação ao cotidiano das pessoas. Foi necessária a utilização desses dois métodos para conseguir bons resultados, visto que cada um possui seus pontos fortes e fracos, mas quando estão juntos podem se completar e proporcionar análises um tanto melhores.

Segundo Tripod et al. (1975 apud Lakatos e Marconi, 2003, p. 187) os objetivos de uma pesquisa de campo do tipo exploratória são os seguintes:

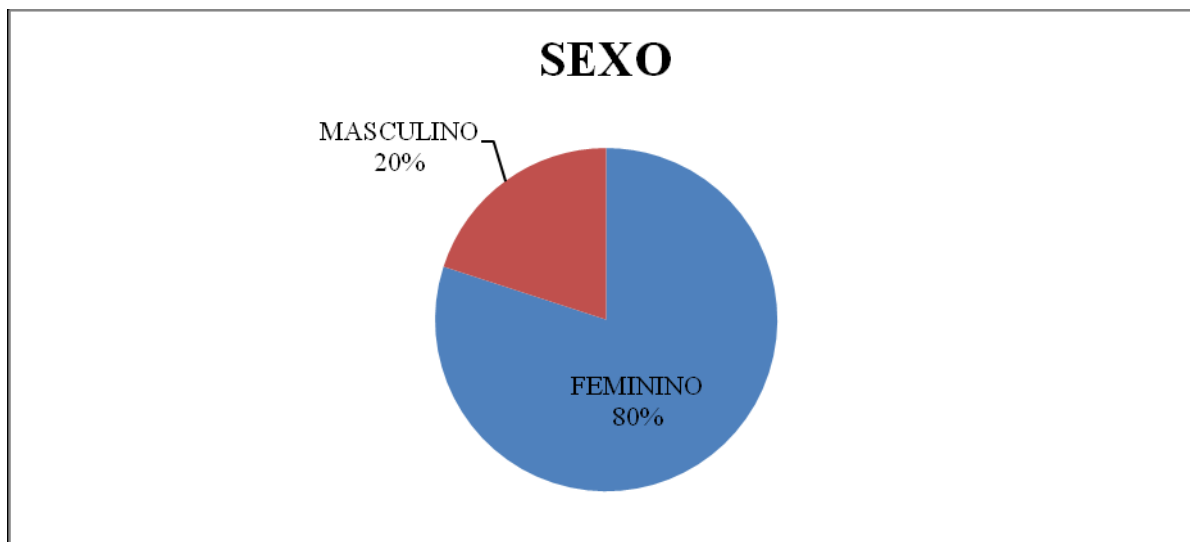
[...] a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.

Um dos objetivos mais claros com a utilização desse tipo de pesquisa neste trabalho é a de conhecer e interpretar o perfil dos indivíduos do grupo social em estudo, verificando e interpretando suas expressões e opiniões, para assim poder deduzir os pontos que determinaram sua avaliação do programa em que participa.

De acordo com Fonseca (2002, p.20), “a utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente”.

Através das observações pode-se constatar que as pessoas que são de menor idade e que estavam participando do evento a maioria possuía crianças de colo ou que estavam gestantes, o que possibilitava a sua participação nas reuniões marcadas pelo CRAS.

Gráfico 1 - Participação dos entrevistados conforme o gênero



Fonte: Elaborado pela autora (2015)

De acordo com o gráfico 1 dos dez entrevistados a parte predominante resultou do sexo feminino com o percentual de 80% e a minoria do sexo masculino com o percentual de 20%.

Segundo informação da Secretária de Ação Social os cadastramentos dos programas sociais que dão direito de receber benefício em dinheiro, possui como preferência por colocar as mulheres como titulares ou responsáveis pelo recebimento, pois acreditam serem elas que possuem mais responsabilidade em manter a casa e os filhos.

Tabela 2: Relação de bairros com entrevistados no ano de 2015

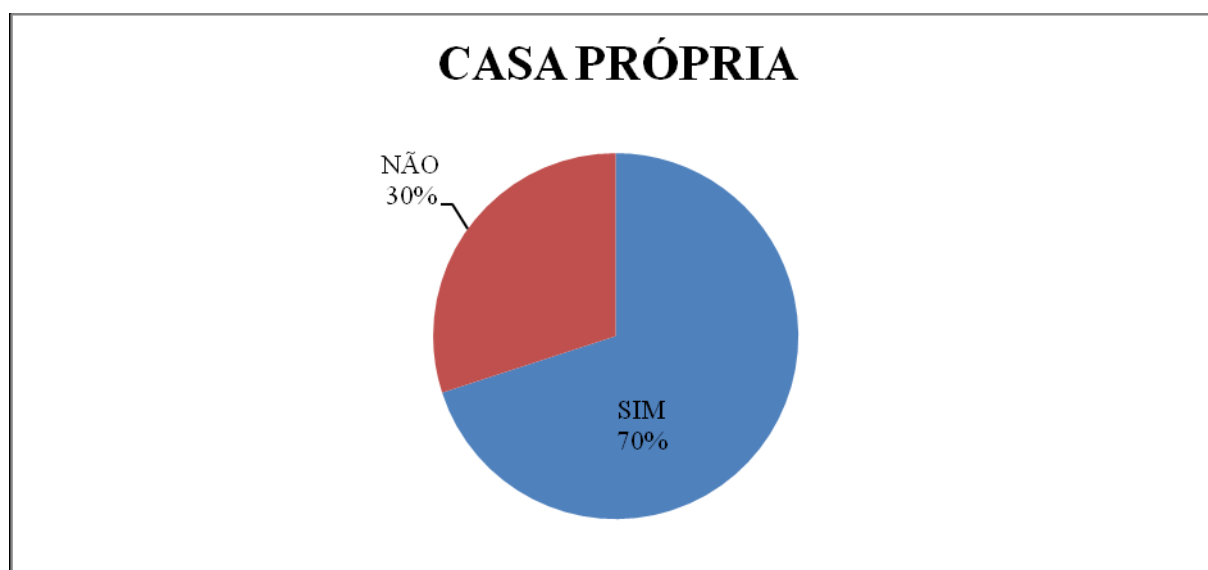
BAIRROS	ENTREVISTADOS
Celidio Marques	02
Bairro da Torre	01
Bom Jesus	04
Maria Antônia	01
Zé Luciano	02

Fonte: Elaborado pela autora (2015)

a renda mensal da família é de oitocentos e cinquenta reais por mês. No bairro Bom Jesus a primeira família tem uma renda de seiscentos reais mensais, a segunda família uma renda mensal de um milreais, a terceira família recebe uma renda de quinhentos reais mensais. No bairro Maria Antônia a renda mensal da família é de um mil cento e oitenta e dois reais mensais, o que equivale um salário e meio. No bairro Zé Luciano a primeira família recebe uma renda mensal de oitocentos reais e a segunda família recebe mensalmente uma renda de duzentos e cinquenta reais.

Não se pode dizer que os dados aqui apresentados são de total veracidade devido a grande preocupação por parte dos entrevistados em dizer a verdade quanto aos valores e terem seus benefícios cancelados, portanto foi mais ou menos feito um cálculo do quanto era possível ser dito, levando em consideração a quantidade dos integrantes da família.

Gráfico 2: Residência própria ou não



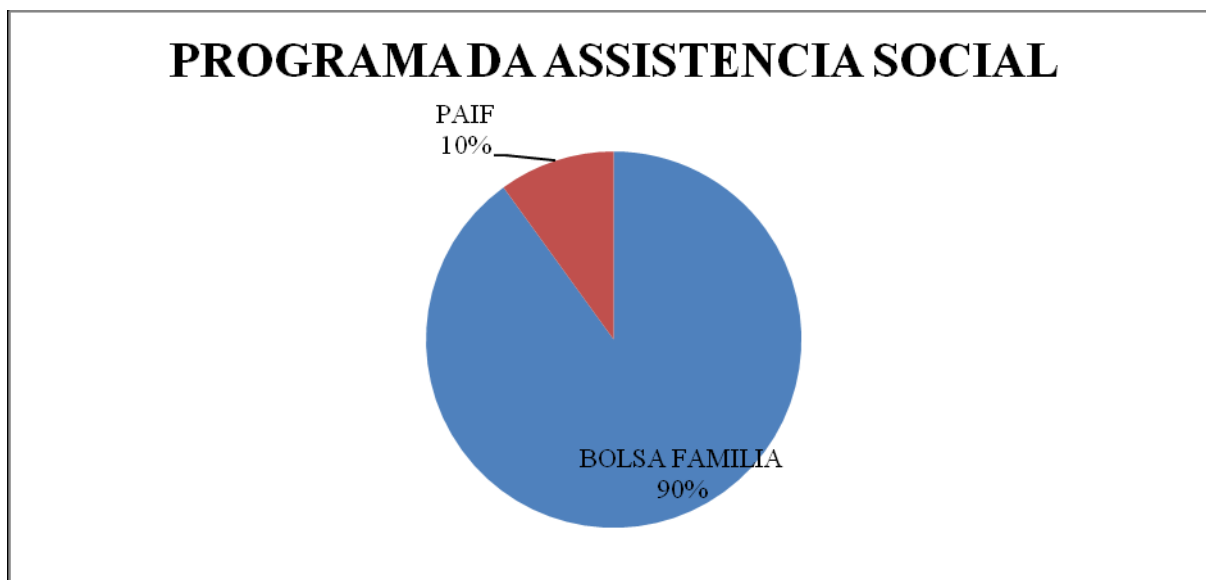
Fonte: Elaborado pela autora (2015)

O gráfico 2 mostra que 70% das pessoas entrevistadas possuem casa própria e 30% moram de aluguel e/ou casa cedida.

Neste item foi considerada casa própria os que moram em puxadinhos¹ no fundo das casas dos familiares, ou mesmo em salão com divisões improvisadas

¹**Puxadinho** é uma construção irregular (sem aprovação legal nos órgãos públicos), que se apresenta como uma extensão ou anexo em um imóvel.

Gráfico 3: Participação em Programas Sociais



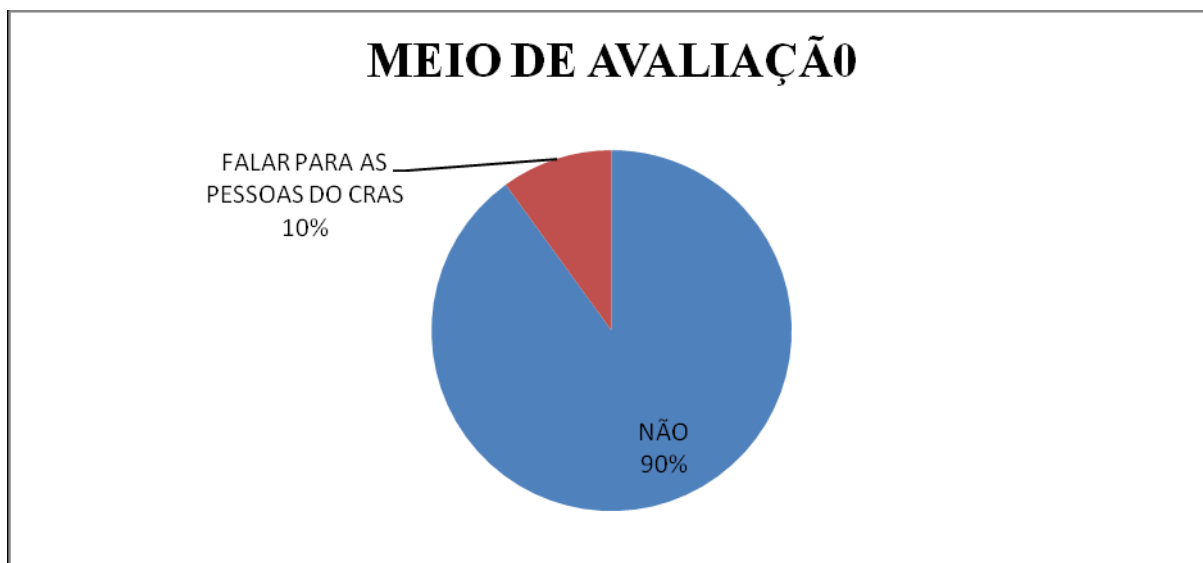
Fonte: Elaborado pela autora (2015)

Segundo o gráfico 3, das dez pessoas entrevistadas 90% participam do programa de assistência social Bolsa Família e 10% das pessoas participam do PAIF.

De acordo com a coordenadora do CRAS todos os participantes entrevistados são participantes do programa PAIF, contudo pode-se observar que os mesmos não possuem conhecimento de tal informação e somente tomam por referência o programa Bolsa Família, pois dele é que vem a complementação da renda.

Uma forma de construção informal através da qual a população de baixa renda resolve o problema de espaço sem investir muito em uma reforma completa ou na compra de um outro imóvel de maior tamanho. (Acesso 21/04/2015).

Gráfico 4: Meio de avaliação de sua satisfação quanto o programa que você esta inserido



Fonte: Elaborado pela autora (2015)

De acordo com o gráfico 4 em relação ao meio de avaliação a respeito do programa 90% das pessoas responderam que não existe nenhum meio de avaliação quanto ao programa que esta inserido porem 10% dos entrevistados responderam que a melhor forma de avaliar é falar para as pessoas que trabalham no atendimento do CRAS.

Em conversa com os entrevistados todos relatam da necessidade de haver um meio de avaliar os programas ou os atendimentos prestados pela Secretaria de Ação Social e o CRAS que possa ser de forma que não exija identificação dos avaliadores, pois os mesmos demonstram receio em dizer o que estão pensando ou sentindo e serem prejudicados futuramente.

APÊNDICES**QUESTIONÁRIO**

IDADE: _____ SEXO: _____

BAIRRO: _____

1- Quantas pessoas residem em sua casa?

R: _____

2- Destas quantas trabalham?

R: _____

3- Qual a renda média mensal da sua família?

R: _____

4- A casa em que você mora é própria?

R: _____

5- Qual programa da Assistência Social você participa?

R: _____

6- Por que participa deste programa?

R: _____

7- Como fica sabendo das informações sobre o programa o qual participa?

R: _____

8- Existe algum meio de avaliação de sua satisfação quanto o programa que você está inserido?

