

## A GESTÃO FINANCEIRA EM UM CENTROS DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS E O IMPACTO NO ATENDIMENTO - UMA PERCEPÇÃO DOS AGENTES PÚBLICOS E DOS USUÁRIOS

Adriano Alves Romão<sup>1</sup>  
Marcos Antônio de Brito<sup>2</sup>

**RESUMO:** O objetivo deste estudo foi investigar como a administração dos recursos financeiros influencia a qualidade dos serviços oferecidos pelo CRAS em um bairro de Fortaleza, CE. Para isso, foi adotada uma abordagem qualitativa, com coleta de dados por meio de entrevistas semiestruturadas realizadas com 70 usuários e 17 profissionais do CRAS, selecionados por amostragem não probabilística. As entrevistas foram transcritas e submetidas a uma análise de conteúdo, buscando identificar padrões e temas recorrentes. Os resultados revelaram que a gestão financeira eficaz é essencial para a manutenção da qualidade dos serviços oferecidos. Os usuários destacaram a importância de um atendimento eficiente e acolhedor, apontando a estrutura física e a acessibilidade como áreas que necessitam de melhorias. Os profissionais, por sua vez, enfatizaram os desafios na alocação de recursos e na necessidade de otimizar o uso dos fundos públicos. A discussão dos resultados mostrou que, apesar das dificuldades financeiras, o CRAS tem desempenhado um papel crucial no apoio às comunidades vulneráveis, mas há uma necessidade contínua de melhorias para garantir a eficácia e a qualidade dos serviços. A conclusão do estudo aponta para a importância de estratégias de gestão financeira que promovam a transparência e a eficiência, assegurando que os recursos sejam utilizados de maneira a maximizar o impacto positivo na comunidade. A pesquisa destaca também a necessidade de investimentos contínuos na infraestrutura do CRAS e na capacitação dos profissionais, visando aprimorar o atendimento e garantir que os serviços prestados sejam adequados às necessidades dos usuários.

276

**Palavras-Chave:** CRAS. Gestão Financeira. Gestão Pública.

**ABSTRACT:** The objective of this study was to investigate how the management of financial resources influences the quality of services offered by the CRAS in a neighborhood in Fortaleza, CE. For this purpose, a qualitative approach was adopted, with data collection through semi-structured interviews conducted with 70 users and 17 professionals of the CRAS, selected by non-probabilistic sampling. The interviews were transcribed and subjected to content analysis, seeking to identify patterns and recurring themes. The results revealed that effective financial management is essential for maintaining the quality of services offered. Users highlighted the importance of efficient and welcoming service, pointing out the physical structure and accessibility as areas needing improvement. Professionals, in turn, emphasized the challenges in resource allocation and the need to optimize the use of public funds. The discussion of the results showed that despite financial difficulties, the CRAS has played a crucial role in supporting vulnerable communities, but there is a continuous need for improvements to ensure service effectiveness and quality. The conclusion of the study points to the importance of financial management strategies that promote transparency and efficiency, ensuring that resources are used in a way that maximizes the positive impact on the community. The research also highlights the need for continuous investments in the infrastructure of the CRAS and in the training of professionals, aiming to improve service and ensure that the services provided are adequate to the users' needs.

**Keywords:** CRAS. Financial Management. Public Management.

<sup>1</sup> Mestre em Administração pela Universidade Iberoamericana – Reconhecido pela UFF Rio de Janeiro.

<sup>2</sup> Doutor em Economia Aplicada pela Universidade Federal de Viçosa UFV – MG.

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) têm desempenhado um papel crucial no apoio às comunidades mais vulneráveis, oferecendo uma ampla gama de serviços socioassistenciais. Dentro desse contexto, a gestão financeira dentro dessas instituições emerge como um fator determinante para a eficácia e a qualidade do atendimento prestado aos usuários.

No entanto, a gestão financeira em um CRAS apresenta desafios particulares. A escassez de recursos, a necessidade de otimizar o uso dos fundos públicos e a garantia da transparência e da prestação de contas são apenas alguns dos aspectos a serem considerados. Além disso, a forma como esses recursos são alocados e gerenciados pode ter um impacto direto na capacidade do CRAS de atender às demandas da comunidade e de fornecer serviços de qualidade.

De acordo com Eugênio e Gonzaga (2019), o CRAS desempenha um papel crucial na promoção do Programa de Atenção Integral das Famílias (PAIF), o qual representa o cerne da proteção social básica, reforçando a importância da convivência familiar e da matricialidade sociofamiliar no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Nesse sentido, é fundamental que as instalações do CRAS sejam adequadas para viabilizar a realização das ações previstas no PAIF. Seja em imóveis alugados, cedidos ou públicos, a acessibilidade é um requisito essencial, garantindo que pessoas com deficiência e idosas tenham igualdade de acesso aos serviços oferecidos. A escolha do local e a adaptação do espaço devem ser pautadas não apenas pela funcionalidade, mas também pela capacidade de se tornar uma referência para as famílias do território atendido.

As orientações técnicas do CRAS (Orientações Técnicas do CRAS, 2009) destacam a importância de uma abordagem cuidadosamente planejada na prestação dos serviços, baseada em um profundo conhecimento prévio do território e das famílias que o habitam. Isso implica em realizar um mapeamento minucioso das situações e vulnerabilidades presentes no entorno do CRAS, a fim de direcionar de forma eficaz as intervenções sociais. A oferta de serviços deve ser estratégica e articulada, atendendo às necessidades identificadas e explorando as potencialidades locais. Dessa forma, o CRAS se torna não apenas um espaço de assistência, mas também um agente de transformação social,

promovendo o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

Este artigo propõe uma análise aprofundada sobre a gestão financeira em um CRAS e seu impacto no atendimento, sob a perspectiva dos agentes públicos responsáveis pela administração dessas unidades e dos próprios usuários dos serviços. Ao explorar as percepções e experiências desses dois grupos de stakeholders, buscamos identificar desafios, melhores práticas e oportunidades de melhoria na gestão financeira dos CRAS, visando aprimorar a eficiência e a eficácia dessas importantes instituições de assistência social.

Este estudo é essencial para proporcionar uma compreensão crucial sobre a gestão financeira nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e seu impacto direto na qualidade do atendimento aos usuários. Ao analisar as percepções dos agentes públicos responsáveis pela administração dessas instituições e dos próprios usuários, o estudo pode identificar desafios enfrentados, melhores práticas adotadas e oportunidades de melhoria.

Compreender como a gestão financeira influencia a eficácia dos serviços prestados pelo CRAS é de suma importância para garantir o uso eficiente dos recursos públicos, aprimorar a oferta de assistência social e promover o bem-estar das comunidades mais vulneráveis, alinhando-se assim aos princípios do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Diante da importância de compreender a gestão financeira em CRAS e seu impacto no atendimento, o objetivo geral deste estudo é investigar como a administração dos recursos financeiros influencia a qualidade dos serviços oferecidos pelo CRAS situado em um bairro de Fortaleza, CE. Para alcançar esse objetivo, os específicos são: (1) Analisar as percepções dos profissionais do CRAS em relação aos desafios e práticas na gestão financeira da instituição; (2) Investigar as experiências e opiniões dos usuários sobre a efetividade dos serviços oferecidos pelo CRAS, considerando o aspecto financeiro; e (3) Identificar oportunidades de melhoria na gestão financeira do CRAS, visando aprimorar o uso dos recursos públicos e a qualidade do atendimento prestado às comunidades vulneráveis atendidas pela instituição.

## 2 ATENDIMENTO DO CRAS E A IMPORTÂNCIA PARA MANUTENÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Na sociedade brasileira, o isolamento social desencadeado pela pandemia a partir de março de 2020 veio acompanhado de desafios sem precedentes, afetando profundamente as rotinas e meios de subsistência das pessoas e famílias. Especialmente para aqueles que já enfrentavam condições de vulnerabilidade social, como os integrantes da população em situação de pobreza, a crise sanitária representou mais uma ameaça à sobrevivência. Diante desse cenário, os serviços da assistência social emergiram como uma rede de apoio vital, oferecendo suporte e auxílio para aqueles que enfrentavam dificuldades para acessar benefícios essenciais.

A importância do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) se destaca nesse contexto como um dos pilares fundamentais na manutenção das políticas públicas de assistência social no Brasil. Instituído pela Constituição Federal de 1988 e regulamentado pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) de 1993, o CRAS desempenha um papel central na implementação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) desde 2004 (Brasil, 2004). Como ponto de partida para a oferta dos serviços socioassistenciais básicos, o CRAS é responsável por atender as demandas das famílias em situação de vulnerabilidade, proporcionando apoio e orientação para a superação de suas dificuldades.

Além disso, o CRAS assume um papel estratégico na articulação entre os diferentes níveis governamentais e na integração com outras políticas sociais, visando o enfrentamento das desigualdades e a garantia da proteção social não contributiva para os segmentos mais vulneráveis da população. Ao fornecer serviços e benefícios que visam não apenas mitigar os efeitos da pobreza, mas também promover o desenvolvimento humano e social, o CRAS contribui diretamente para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

A importância dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) na manutenção das políticas públicas de assistência social no Brasil é inegável e torna-se ainda mais evidente diante de crises como a pandemia do COVID-19. Desde a regulamentação da política pública após a Constituição Federal de 1988, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) se estabelece como uma estrutura essencial para garantir a proteção social às populações mais vulneráveis. Organizado em níveis de proteção, o SUAS engloba desde a Proteção Social Básica oferecida pelos CRAS, até a Proteção de Alta Complexidade, representada pelos Serviços de Acolhimento. Além disso, benefícios socioassistenciais como

o Benefício de Prestação Continuada (BPC), os Benefícios Eventuais e o Programa Bolsa Família compõem essa estrutura, fornecendo suporte essencial para as famílias em situação de vulnerabilidade (NOB/SUAS, 2012).

A pandemia do COVID-19 trouxe à tona uma das situações mais desafiadoras de calamidade, agravando ainda mais a vulnerabilidade das populações, especialmente aquelas atendidas pelos CRAS. A perda de empregos formais, a impossibilidade de trabalhos informais e o agravamento de doenças têm levado cada vez mais segmentos populacionais a buscar recursos oferecidos pela assistência social nos CRAS. Nesse contexto, os benefícios eventuais desempenham um papel crucial como direito social para suprir necessidades emergentes, como estabelecido pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) no Art. 22.

Conforme argumenta Boloventa (2019), esses benefícios representam o compromisso do Estado em proteger a vida do cidadão em situações atípicas e transitórias, como as emergências causadas por calamidades públicas como a pandemia do COVID-19. Para fortalecer essa responsabilidade da assistência social, foram emitidas a Portaria nº 58, de 15 de abril de 2020, e a Nota Técnica nº 20/2020, que orientam sobre a regulamentação, gestão e oferta de benefícios eventuais no contexto de enfrentamento aos impactos da pandemia (Portaria nº 58, 2020).

A compreensão da pobreza vai além de uma mera privação de recursos materiais; é um fenômeno complexo que influencia profundamente as interações sociais e a percepção da própria condição humana. A pobreza não apenas limita o acesso a alimentos e bens necessários à sobrevivência, mas também afeta o convívio social e a realização de papéis fundamentais na sociedade. Santos (2020) destaca que, ao serem privados da capacidade de viver relacionamentos e desempenhar papéis sociais, os indivíduos experimentam uma sensação de privação e depressão da condição humana.

Diversos fatores se somam à pobreza tradicionalmente entendida, como as questões étnico-raciais e os processos migratórios, que podem gerar condições precárias de vida e agravar a vulnerabilidade social. É importante ressaltar que a pobreza não é uma categoria homogênea, mas sim um fenômeno multifacetado que está intrinsecamente ligado às deficiências das políticas públicas e às desigualdades estruturais da sociedade. Mestriner (2001) salienta que, em um contexto de aumento da desigualdade social e do desemprego, certos segmentos sociais ficam excluídos não apenas do acesso a bens materiais e simbólicos, mas também da possibilidade de inserção social e econômica.

A renda é um aspecto crucial na compreensão da pobreza, pois determina o acesso a recursos e direitos essenciais para uma vida digna. Sen (2000) destaca que a privação de capacidades básicas para viver com dignidade está intrinsecamente ligada à renda insuficiente. No entanto, a vulnerabilidade da renda não se restringe apenas à falta de recursos financeiros; eventos adversos como mudanças no mercado de trabalho, crises ambientais e pandemias podem comprometer ainda mais a segurança e o bem-estar das pessoas. Em meio à pandemia do coronavírus, estamos testemunhando uma mudança sem precedentes nas relações de trabalho, o que amplia ainda mais as vulnerabilidades econômicas e sociais enfrentadas pela população.

A condição de pobreza apresenta uma série de obstáculos que dificultam a emancipação das pessoas e o enfrentamento das diversas expressões da questão social, especialmente durante crises globais. A falta de emprego e a dependência de trabalhos informais tornaram muitos sujeitos vulneráveis, levando-os a depender dos benefícios eventuais e da assistência social para sobreviver. No entanto, o atual cenário de crise sanitária e econômica revelou a fragilidade e a fragmentação dos atendimentos sociais, deixando em evidência a falta de garantia da proteção social preconizada pela política pública.

A pandemia do coronavírus (Sars-CoV-2) trouxe uma série de desafios sem precedentes, afetando não apenas a saúde, mas também a economia e o bem-estar das populações em todo o mundo. No Brasil, entre os anos de 2020 e 2023, foram registradas mais de 700.000 mortes devido ao COVID-19 (Brasil, MS-SUS, 2023). O isolamento social imposto como medida de contenção da doença restringiu o acesso a serviços e o funcionamento de diversos setores econômicos, levando ao desemprego e à vulnerabilidade social de muitas famílias.

O impacto da pandemia se estendeu para além do âmbito pessoal, afetando as relações comunitárias, as políticas governamentais e a dinâmica social como um todo. Diante desses desafios, tornou-se imperativo que as políticas públicas, especialmente a assistência social, fossem operacionalizadas de forma a promover a inclusão social emergencial, garantindo o direito social e buscando a justiça social como uma dimensão essencial da democracia.

### 3 METODOLOGIA

Para realizar este estudo sobre a importância do CRAS para a manutenção das políticas públicas, adotaremos uma abordagem qualitativa, visando compreender as percepções, experiências e necessidades dos usuários e profissionais do CRAS. A metodologia consistirá em duas etapas principais: coleta de dados e análise.

Na coleta de dados, foi conduzido entrevistas semiestruturadas com usuários e profissionais do CRAS, selecionados por amostragem não probabilística. Essas entrevistas foram realizadas de forma presencial.

Na análise dos dados, as entrevistas foram transcritas e submetidas a uma análise de conteúdo, buscando identificar padrões, temas recorrentes e percepções relevantes. Foram utilizadas técnicas de codificação e categorização para organizar os dados e identificar padrões emergentes.

Os resultados das entrevistas foram confrontados com os dados da análise da revisão bibliográfica realizada previamente, permitindo uma triangulação das informações. Os resultados foram discutidos à luz da literatura existente sobre assistência social, políticas públicas, buscando interpretar os achados à luz do contexto teórico e das experiências dos participantes.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

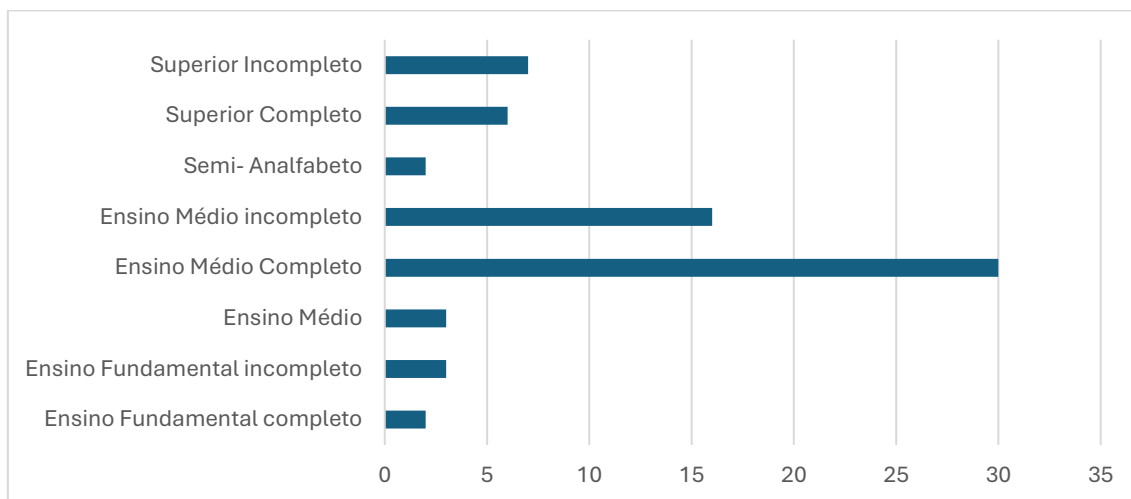
### 4.1 Avaliação da gestão financeira na visão dos Usuários

A avaliação da gestão financeira na visão dos usuários em relação ao atendimento do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) foi realizada com o objetivo de compreender a percepção dos usuários sobre a qualidade e eficiência dos serviços prestados. O questionário aplicado buscou identificar diversos aspectos do atendimento, incluindo tempo de resolução de problemas, acolhimento, estrutura física, acessibilidade e impacto na comunidade.

Ao analisar as respostas de 70 entrevistados, obtemos uma visão abrangente das áreas de excelência e das oportunidades de melhoria dentro do CRAS. Os resultados obtidos fornecem insights valiosos para o aprimoramento contínuo dos serviços, visando garantir que o atendimento oferecido seja cada vez mais eficaz e satisfatório para todos os usuários.

Primeiramente, foi realizada a análise dos dados demográficos como escolaridade, idade e tempo de uso dos serviços do CRAS.

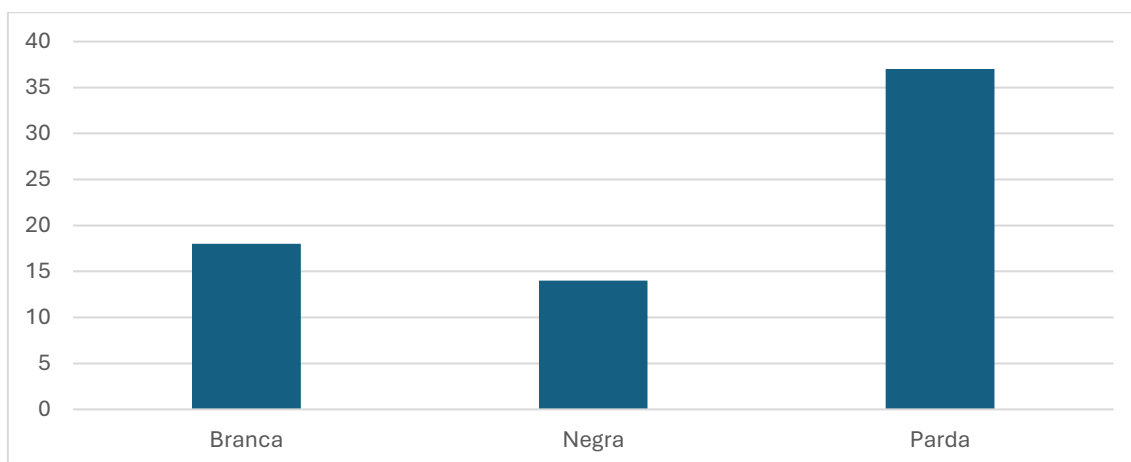
Figura 1 - Escolaridade dos usuários



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

A Figura 1 aborda a escolaridade dos usuários, revelando uma predominância de pessoas com o ensino médio incompleto e completo, seguido por aqueles com ensino fundamental incompleto e completo. Há também uma representação significativa de usuários com algum nível de ensino superior, seja completo ou incompleto, além de um pequeno grupo de semi-analfabetos. Este panorama educacional indica que a maioria dos usuários possui pelo menos algum nível de escolaridade formal, o que pode influenciar na maneira como acessam e utilizam os serviços oferecidos pelo CRAS.

Figura 2 - Raça/Cor

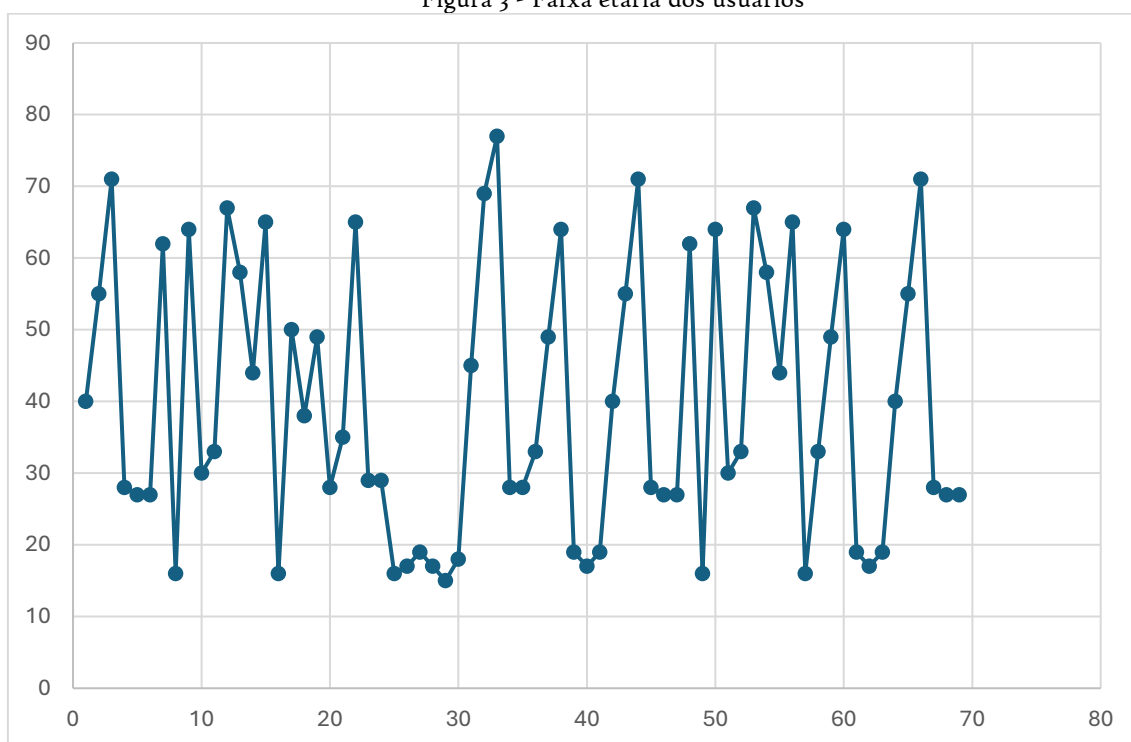


Fonte: Dados da Pesquisa (2024)



Na Figura 2, que trata da raça/cor dos usuários, observamos uma diversidade étnica, com uma maioria de pessoas identificadas como pardas, seguidas por brancas e negras. Este dado sugere que o CRAS atende a uma população racialmente diversa, refletindo a composição demográfica da comunidade local. A compreensão dessa diversidade é crucial para a implementação de políticas públicas inclusivas que respeitem e atendam às necessidades específicas de diferentes grupos étnicos.

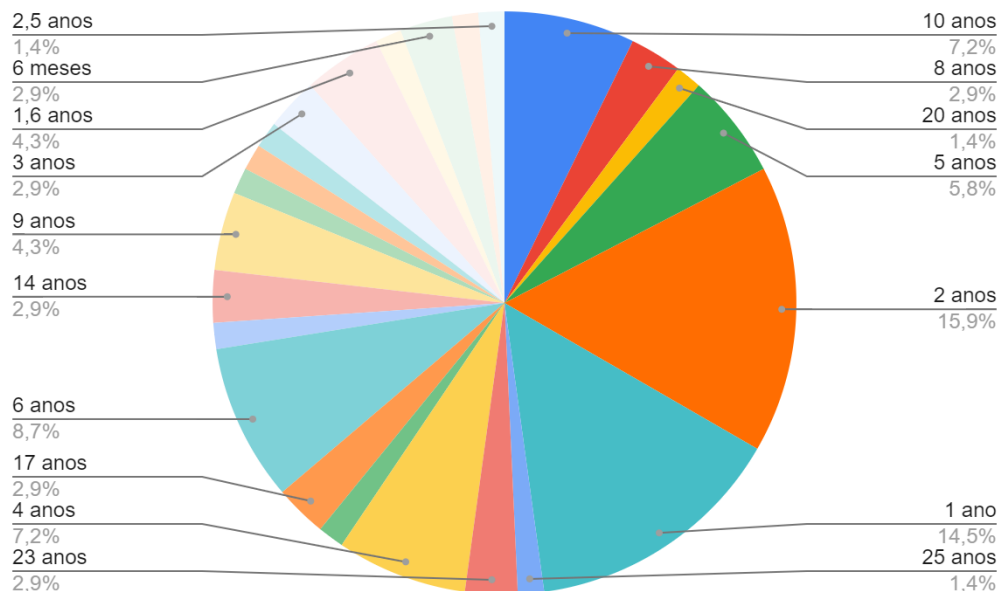
Figura 3 - Faixa etária dos usuários



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

A Figura 3 revela a distribuição etária dos usuários do CRAS, mostrando uma gama diversificada de idades. Esta diversidade etária indica que o CRAS atende a uma ampla faixa da população, desde jovens até idosos. A análise demográfica é essencial para adaptar os serviços oferecidos às necessidades específicas de cada grupo etário. Por exemplo, jovens podem precisar de apoio educacional e treinamento para o trabalho, enquanto idosos podem necessitar de assistência em saúde e atividades recreativas. Compreender a faixa etária dos usuários ajuda no planejamento e na alocação de recursos, permitindo o desenvolvimento de programas específicos que aumentem a satisfação dos usuários e a eficiência do CRAS.

Figura 4 - Tempo que utiliza os serviços do CRAS



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

A Figura 4 apresenta uma análise sobre o tempo de utilização dos serviços pelos usuários do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Os dados revelam que uma parte significativa dos usuários utiliza os serviços do CRAS há mais de três anos, indicando um uso prolongado e contínuo desses serviços. Esse grupo é seguido por usuários que estão utilizando os serviços entre um a três anos, e, por último, aqueles que utilizam há menos de um ano.

Essa distribuição sugere que o CRAS possui uma base de usuários fiéis que dependem regularmente dos serviços oferecidos. A longa duração de utilização pode refletir tanto a confiança dos usuários na eficácia do CRAS quanto a persistência de suas necessidades sociais e econômicas que requerem suporte contínuo. Para os novos usuários, que representam a menor parcela, pode ser inferido que há um constante ingresso de pessoas que necessitam de apoio, indicando que o CRAS continua a ser um recurso relevante para a comunidade.

Em relação ao atendimento, observamos que a maioria dos usuários está satisfeita ou muito satisfeita, com um total de 48 usuários (20 muito satisfeitos e 28 satisfeitos). Isso sugere que o CRAS está conseguindo proporcionar um atendimento que é geralmente bem avaliado pelos usuários, indicando um bom nível de interação e suporte durante o processo de atendimento.

Quanto ao tempo de espera, os resultados mostram uma divisão mais equilibrada entre os níveis de satisfação. Enquanto 16 usuários estão muito satisfeitos, 16 estão pouco satisfeitos, e 24 usuários estão satisfeitos. Isso indica que, embora parte dos usuários estejam confortáveis com o tempo de espera, uma proporção significativa expressa insatisfação com os tempos de espera percebidos, sugerindo uma área onde melhorias podem ser necessárias para aumentar a satisfação geral.

No que diz respeito ao atendimento do profissional, a maioria dos usuários (24 muito satisfeitos e 20 satisfeitos) avaliou positivamente a qualidade do atendimento recebido. No entanto, 12 usuários expressaram um nível menor de satisfação. Isso destaca a importância não apenas da qualidade do serviço prestado pelos profissionais do CRAS, mas também da consistência no atendimento ao longo do tempo para garantir uma experiência positiva para todos os usuários.

Em relação à solução de problemas, observa-se que a maioria dos usuários está satisfeita ou muito satisfeita, com 18 usuários expressando muita satisfação e 26 usuários satisfeitos. No entanto, 12 usuários mostraram-se pouco satisfeitos com a solução de problemas oferecida pelo CRAS. Isso sugere que, embora haja uma eficácia percebida na resolução de questões, há espaço para melhorias na consistência e na abrangência das soluções proporcionadas.

Quanto ao tempo da resolução, os resultados revelam uma distribuição mais equilibrada nas respostas dos usuários. Enquanto 14 usuários estão muito satisfeitos com o tempo de resolução, 22 estão satisfeitos e 20 estão pouco satisfeitos. Isso indica que uma parte significativa dos usuários percebe que o tempo de resolução de problemas pode ser um ponto crítico que afeta sua experiência geral no CRAS, sugerindo a necessidade de estratégias para melhorar a eficiência nesse aspecto.

Em relação ao acolhimento, os dados mostram que a maioria dos usuários está satisfeita ou muito satisfeita, com 22 usuários muito satisfeitos e 20 satisfeitos. No entanto, 14 usuários expressaram um nível de satisfação mais baixo com o acolhimento recebido. Isso destaca a importância de garantir que todos os usuários sintam-se acolhidos e confortáveis ao acessar os serviços do CRAS, reforçando práticas de recepção e interação que promovam uma experiência positiva desde o primeiro contato.

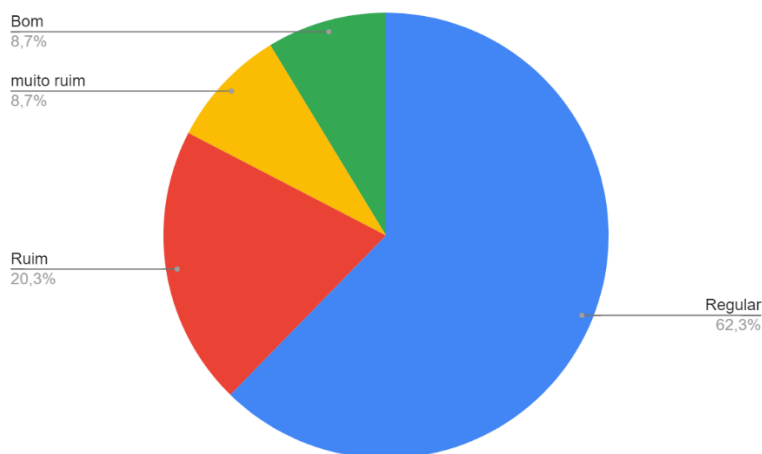
Em relação à Estrutura Física, a maioria dos usuários expressa satisfação, com 12 usuários muito satisfeitos e 30 satisfeitos. No entanto, 14 usuários demonstram insatisfação

com a estrutura física oferecida pelo CRAS, indicando áreas que podem necessitar de melhorias em termos de conforto, manutenção e adequação às necessidades dos usuários e funcionários.

Quanto à Acessibilidade, os resultados mostram uma divisão equilibrada: 16 usuários estão muito satisfeitos, 24 estão satisfeitos e 16 estão pouco satisfeitos. Isso sugere que há uma percepção mista em relação à acessibilidade das instalações do CRAS, abrangendo questões como acessibilidade física, comunicação acessível e adaptação para diferentes tipos de usuários.

No que diz respeito à Externalidade, que se refere ao impacto percebido na comunidade, 10 usuários estão muito satisfeitos, 28 estão satisfeitos e 18 estão pouco satisfeitos. Isso indica que, embora a maioria reconheça um impacto positivo do CRAS na comunidade, uma parte significativa dos usuários ainda espera por melhorias ou maior visibilidade das contribuições do serviço na comunidade.

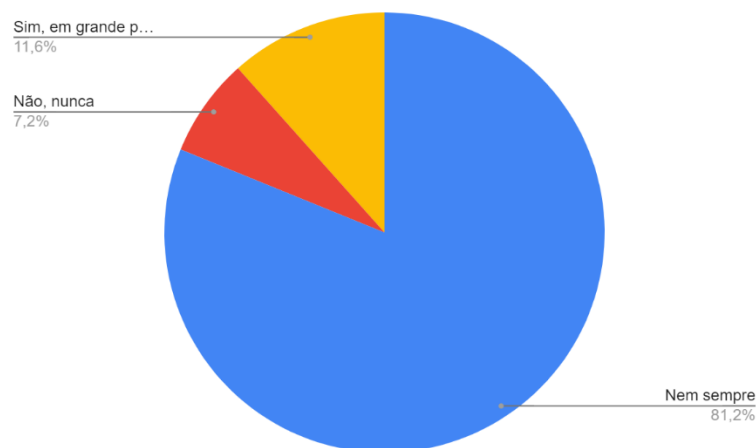
Figura 5 - Como avalia a qualidade dos serviços oferecidos pelo CRAS



**Fonte:** Dados da Pesquisa (2024)

A Figura 5 revela como os usuários avaliam a qualidade dos serviços prestados. Os resultados indicam uma divisão entre os níveis de satisfação: alguns usuários estão muito satisfeitos, enquanto outros demonstram níveis variados de satisfação, incluindo satisfação moderada e baixa. Isso sugere que, embora haja uma aprovação geral dos serviços, existem áreas específicas que necessitam de melhorias para aumentar a satisfação dos usuários de maneira uniforme.

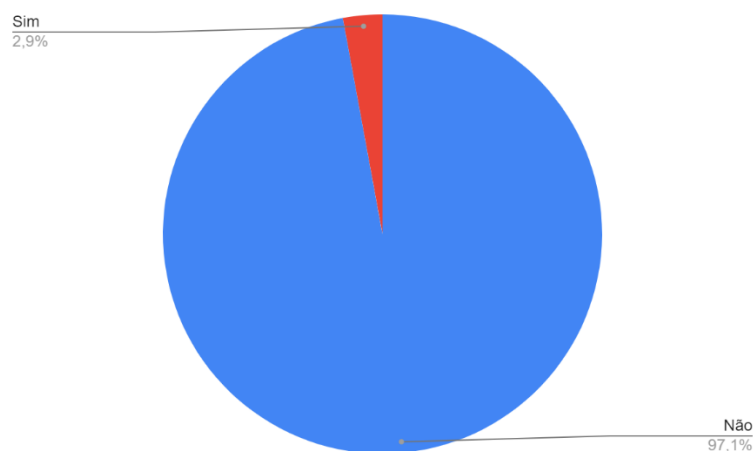
Figura 6 - Oferta de serviços necessários para atender às demandas e necessidades



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

A Figura 6 examina a oferta de serviços necessários para atender às demandas e necessidades dos usuários. A maioria dos entrevistados considera que os serviços oferecidos são adequados, mas uma parcela significativa acredita que há lacunas que precisam ser preenchidas para um atendimento mais completo e eficaz. Esta percepção aponta para a necessidade de uma análise contínua e adaptação dos serviços oferecidos pelo CRAS, assegurando que eles estejam alinhados com as necessidades dinâmicas da comunidade.

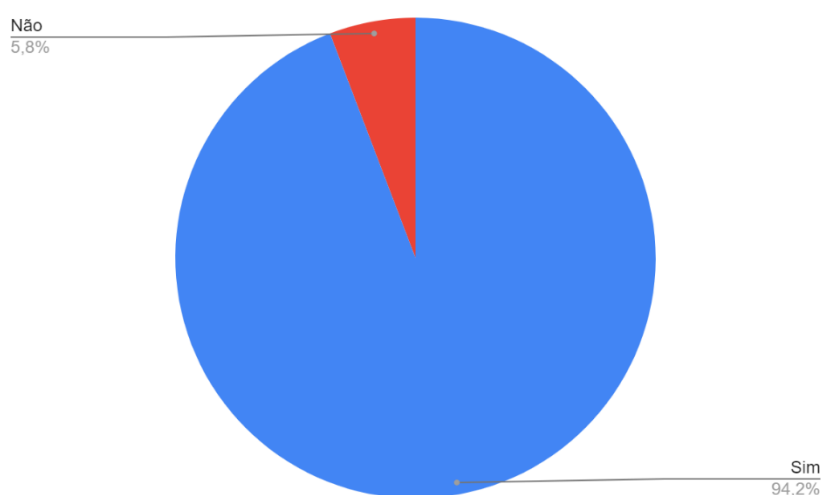
Figura 7 - Percepção acerca da quantidade recursos e estrutura suficientes para oferecer atendimento de qualidade



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Já a Figura 7 trata da percepção dos usuários acerca da quantidade de recursos e da estrutura disponível para oferecer um atendimento de qualidade. Os dados mostram uma preocupação recorrente com a insuficiência de recursos e estrutura inadequada. Muitos usuários expressam que a infraestrutura atual não atende plenamente às suas necessidades, destacando problemas como a falta de equipamentos modernos, a necessidade de mais profissionais qualificados e melhorias nas instalações físicas. Essa percepção sublinha a importância de investimentos contínuos e estratégicos em recursos humanos e materiais para melhorar a qualidade do atendimento oferecido pelo CRAS.

Figura 8 - Enfrentamento de dificuldade ou problema no acesso aos serviços devido a falta de recurso para o atendimento

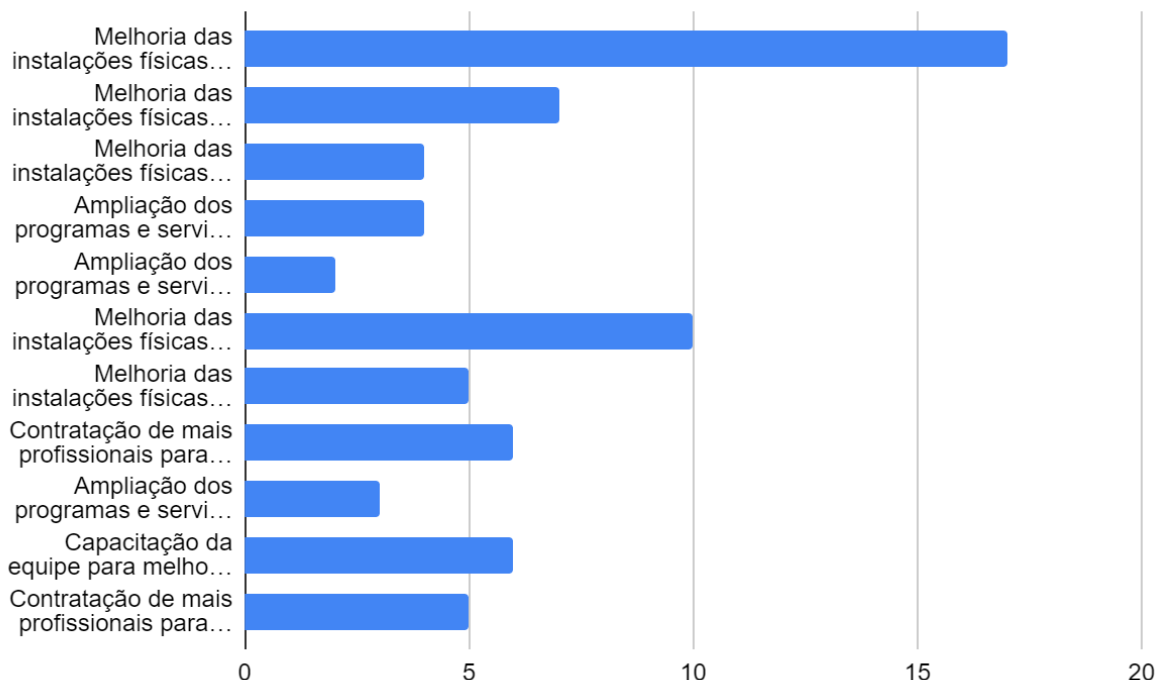


**Fonte:** Dados da Pesquisa (2024)

A Figura 8 examina a principal fonte de renda das famílias, revelando que a maioria dos usuários depende de benefícios sociais como sua principal fonte de sustento. Esta dependência destaca a importância crucial dos programas de assistência social para a sobrevivência dessas famílias, especialmente em tempos de crises econômicas ou sanitárias.

Além disso, há uma parcela significativa de famílias que se sustentam através de trabalhos informais e, em menor escala, de empregos formais. Essa diversidade de fontes de renda aponta para a precariedade e a instabilidade financeira que muitas dessas famílias enfrentam, sublinhando a necessidade de políticas públicas que promovam a inclusão econômica e a formalização do trabalho.

Figura 9 - Área que deve receber maior investimentos para melhorar o atendimento



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

A Figura 9 apresenta o total da renda familiar dos usuários, revelando que a maioria das famílias possui uma renda mensal baixa. A maior parte dos usuários relatou uma renda familiar total inferior a um salário mínimo, evidenciando a situação de vulnerabilidade econômica em que se encontram. Há também uma proporção significativa de famílias que vivem com uma renda entre um e dois salários mínimos. Este dado é fundamental para a compreensão da realidade socioeconômica dos usuários do CRAS, indicando que muitas famílias dependem dos serviços de assistência social para complementar suas necessidades básicas e garantir um mínimo de dignidade e qualidade de vida.

Na especificação, que corresponde a 14,3%, os usuários revelam uma preocupação recorrente com a inadequação do local, com muitos, em suas respostas, apontam que o espaço alugado é inapropriado, sem conforto, acolhimento ruim, e de difícil acesso, especialmente para idosos. Essa falta de acessibilidade é um problema grave que limita o acesso dos usuários aos serviços.

Outra área de insatisfação é a alimentação oferecida, com várias sugestões para melhorar o lanche e o almoço dos idosos. Além disso, há uma demanda por mais computadores e funcionários para atender a população, indicando que a infraestrutura tecnológica atual é insuficiente e antiga. A contratação de mais assistentes sociais também foi sugerida para melhorar a qualidade e a quantidade dos atendimentos.

Os grupos de idosos foram especificamente mencionados, com recomendações para melhorar o lanche e o acolhimento. A localização do CRAS também é um ponto crítico, com muitos usuários sugerindo a mudança para um local mais próximo da comunidade e de fácil acesso. Além disso, a ampliação dos atendimentos técnicos foi solicitada, juntamente com melhorias na acessibilidade e no ambiente de atendimento, como a inclusão de cadeiras e ar-condicionado.

O agendamento dos serviços foi apontado como muito distante, com prazos de até dois meses, o que gera insatisfação entre os usuários. A falta de profissionais suficientes no atendimento do cadastro e a necessidade de mais vagas para o atendimento foram mencionadas várias vezes. Os usuários também destacaram a falta de computadores suficientes e a necessidade de maior atenção aos idosos, tanto no acolhimento quanto na informação.

#### **4.2 Avaliação da gestão financeira na visão dos funcionários**

Responderam a este questionário 17 funcionários de diferentes áreas de atuação, incluindo a assistencial, administrativa e de apoio. Apenas um psicólogo está presente na equipe, o que pode ser insuficiente para atender a demanda dos usuários, especialmente considerando a necessidade de suporte psicológico em muitos casos atendidos pelo CRAS. Em comparação, existem dois assistentes sociais, indicando um pouco mais de recursos nesta área. Essa diferença sugere que há uma ênfase um pouco maior no suporte social, embora ainda possa ser necessário aumentar esse número para atender adequadamente às necessidades dos usuários.

Assim como os assistentes sociais, há dois educadores sociais na equipe. A presença desses profissionais é crucial para o desenvolvimento de atividades educativas e sociais que beneficiam os usuários, mas, novamente, um número maior poderia melhorar a eficácia dos programas oferecidos.



A categoria com mais funcionários é a de agente administrativo, totalizando cinco profissionais. Isso pode indicar uma ênfase na gestão administrativa e no suporte burocrático dentro do CRAS, o que é essencial para o funcionamento eficiente da organização, mas pode não refletir diretamente no atendimento das necessidades mais imediatas dos usuários.

Foi ainda indicada uma categoria classificada como "Outros", que possui sete funcionários, sugerindo uma diversidade de outras funções que não se enquadram nas categorias específicas listadas. Esta diversidade pode incluir funções de apoio, técnicos de diversas áreas, e outros profissionais cuja presença é igualmente vital para o funcionamento do CRAS, mas cujas responsabilidades específicas não foram detalhadas.

A média do tempo de trabalho dos funcionários é de aproximadamente 1,865 anos, sugerindo que, em média, os funcionários têm menos de dois anos de experiência no CRAS. A mediana, que é de 1 ano, indica que metade dos funcionários tem um ano ou menos de tempo de trabalho. O valor mais frequente (moda) é 1 ano, com 7 ocorrências, o que reforça a ideia de que muitos funcionários têm um tempo de trabalho relativamente curto.

Por outro lado, há alguns funcionários com tempos de trabalho significativamente mais longos (7 anos), o que aumenta a variação dos dados. O desvio padrão, uma vez calculado, indicaria a dispersão desses valores em relação à média.

Essa distribuição sugere que há uma mistura de funcionários novos e mais experientes, com uma tendência para tempos de trabalho mais curtos. Isso pode impactar a experiência e a estabilidade da equipe, destacando a importância de políticas de retenção de funcionários e oportunidades de desenvolvimento profissional para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços oferecidos pelo CRAS.

A análise dos vínculos de trabalho dos funcionários do CRAS revela duas categorias principais: Prefeitura e Terceirizado. A maioria dos funcionários, 13 de 17, é terceirizada, representando cerca de 76% do total de funcionários, enquanto apenas 4 funcionários (24%) são contratados diretamente pela Prefeitura. A predominância de funcionários terceirizados pode implicar em contratos mais precários e menos estabilidade no emprego em comparação com os funcionários diretamente vinculados à Prefeitura. Isso pode influenciar na continuidade e na qualidade dos serviços prestados, além de haver possíveis diferenças nos benefícios recebidos, como seguro de saúde, férias e outros direitos trabalhistas, afetando a motivação e satisfação no trabalho.

Além disso, essa situação pode impactar o investimento em treinamento e desenvolvimento profissional, já que esses profissionais podem ter um vínculo menos permanente com o CRAS. Para melhorar a estabilidade e a qualidade dos serviços, seria benéfico considerar o aumento no número de funcionários contratados diretamente pela Prefeitura, desenvolver programas de integração e desenvolvimento para funcionários terceirizados e revisar as condições de trabalho dos terceirizados para garantir que estejam recebendo os benefícios e o apoio necessários para desempenharem suas funções de forma eficaz.

Os funcionários do CRAS apresentam uma diversidade de percepções em relação à transparência na gestão financeira dos recursos investidos na organização. De acordo com os dados coletados, há uma divisão clara entre aqueles que consideram a gestão financeira como oculta ou pouco transparente e os que a veem como transparente ou neutra.

Alguns funcionários expressaram a opinião de que a gestão financeira é completamente oculta, indicando uma falta de clareza e divulgação adequada sobre como os recursos são administrados. Por outro lado, houve quem percebesse uma transparência limitada, sugerindo que há informações disponíveis, mas não suficientes para fornecer uma visão completa da utilização dos recursos.

Por outro lado, funcionários minoritários indicaram que consideram a gestão financeira como transparente, o que implica que se sentem bem informados e satisfeitos com o nível de divulgação de informações sobre as finanças da organização.

Essas percepções são variadas, destacam a necessidade potencial de melhorias na comunicação interna e na prestação de contas dentro do CRAS, visando garantir uma compreensão mais uniforme e satisfatória entre todos os colaboradores sobre a gestão dos recursos financeiros.

Os funcionários do CRAS têm percepções divergentes quanto à eficiência na utilização dos recursos da organização. Segundo os dados apresentados, nenhum funcionário acredita que os recursos são utilizados de forma completamente eficiente. Apenas 3 funcionários opinam que os recursos são empregados em grande parte de maneira eficiente, o que sugere uma visão positiva, embora não integral, da gestão dos recursos.

Por outro lado, a maioria dos funcionários (14) considera que a eficiência na utilização dos recursos é limitada, indicando que há espaço para melhorias significativas nesse aspecto. Esse panorama reflete uma necessidade percebida de revisão e otimização dos processos de

alocação e gestão de recursos dentro do CRAS, visando uma utilização mais eficiente e eficaz dos recursos disponíveis.

Os funcionários do CRAS apresentam opiniões variadas sobre a gestão dos recursos financeiros, a distribuição equitativa entre programas e serviços, e o impacto dos investimentos realizados pela SDHDS na comunidade atendida.

Em relação à priorização das necessidades através dos recursos financeiros, apenas uma minoria (11%) acredita que as necessidades são sempre priorizadas adequadamente. A maioria (47%) indica que isso ocorre na maioria das vezes, enquanto 32% consideram que as necessidades não são atendidas de forma adequada frequentemente ou nunca são.

Quanto à distribuição equitativa dos recursos entre os diferentes programas e serviços oferecidos, a maioria dos funcionários (76%) percebe que a distribuição não é totalmente equitativa. Destes, 38% sentem que os recursos são distribuídos de forma não muito equitativa, e 24% acreditam que há uma distribuição desigual, onde algumas áreas recebem mais investimento do que outras.

No que diz respeito ao impacto dos investimentos realizados pela SDHDS na comunidade atendida, as percepções variam significativamente. Cerca de 30% dos funcionários acreditam que os investimentos definitivamente geram um impacto positivo mensurável. No entanto, 59% indicam que o impacto é menos evidente ou inexistente, enquanto 6% afirmam não ver nenhum impacto resultante dos investimentos.

Essas análises destacam áreas de preocupação e oportunidades para melhorar a gestão financeira, a distribuição equitativa de recursos e a comunicação sobre os impactos dos investimentos dentro do CRAS, visando aumentar a eficácia e a percepção positiva entre os funcionários.

Os funcionários do CRAS têm percepções variadas sobre a eficácia dos processos de prestação de contas e auditorias internas, assim como sobre a qualidade do atendimento prestado aos usuários, conforme revelado pelos dados:

Em relação aos processos de prestação de contas e auditorias internas, apenas uma minoria (12%) considera esses processos como eficazes, indicando que são bem executados e satisfatórios. Por outro lado, a maioria dos funcionários (53%) percebe esses processos como pouco eficazes, expressando preocupações significativas com a transparência e a gestão financeira dentro da organização. Cerca de 29% dos funcionários têm uma visão neutra sobre

a eficácia desses processos, indicando uma ambiguidade ou incerteza quanto à sua efetividade.

No que diz respeito à qualidade do atendimento prestado aos usuários do CRAS, aproximadamente 6% dos funcionários avaliam o atendimento como excelente, enquanto 18% consideram-no bom. Isso reflete uma avaliação positiva por parte de uma minoria significativa em relação à experiência dos usuários. No entanto, a maior parte dos funcionários (47%) percebe o atendimento como regular, apontando áreas que poderiam ser melhoradas para oferecer um serviço mais consistente e satisfatório. Além disso, 29% dos funcionários expressam preocupações mais sérias, classificando o atendimento como ruim, indicando desafios específicos que precisam ser endereçados para melhorar a qualidade do serviço prestado aos usuários.

Os funcionários do CRAS apresentam diversas percepções sobre a relação entre a eficiência da gestão financeira e a qualidade do atendimento aos usuários. Alguns funcionários destacam que a gestão financeira com recursos escassos, baixos salários e falta de estabilidade no emprego compromete diretamente a capacidade de oferecer um atendimento de qualidade. Essa situação é agravada pela falta de qualificação profissional adequada e pela necessidade de um planejamento mais eficiente na aquisição de equipamentos e materiais.

Outros funcionários apontam que a qualidade do atendimento é afetada por questões estruturais, como a falta de estrutura física adequada, móveis desconfortáveis, equipamentos ultrapassados e defeituosos, além de uma motivação reduzida devido aos salários baixos e à falta de investimento em infraestrutura e tecnologia.

Por outro lado, há vozes que enfatizam a importância de uma gestão financeira que priorize tanto a qualidade do atendimento aos usuários quanto o bem-estar dos próprios funcionários. Eles argumentam que investimentos adequados, como em tecnologia para agilizar o atendimento, podem melhorar significativamente a eficiência dos serviços prestados.

Essas análises destacam desafios significativos que o CRAS enfrenta em equilibrar a gestão financeira eficiente com a entrega de serviços de qualidade aos usuários. Elas sublinham a necessidade de políticas e práticas que promovam a valorização e qualificação dos profissionais, além de investimentos estratégicos em infraestrutura e tecnologia, como

passos essenciais para melhorar a qualidade do atendimento e atender de maneira mais eficaz às necessidades da comunidade atendida.

Os funcionários do CRAS identificam diversas áreas onde consideram importante o aumento do investimento financeiro do governo para melhorar o atendimento aos usuários. Os dados revelam que há um consenso significativo entre os funcionários sobre as áreas prioritárias para esse investimento.

Em primeiro lugar, há uma forte ênfase na necessidade de investimentos em Recursos Humanos (RH), com 82% dos funcionários indicando que esse é um ponto crucial. Isso inclui não apenas a realização de concursos públicos para todos os cargos, mas também a oferta de benefícios adequados e a construção de prédios próprios com acessibilidade, especialmente para novos acolhimentos institucionais.

Capacitação e treinamento também emergem como uma prioridade, com 71% dos funcionários destacando a importância de investir nesse aspecto para melhorar a qualificação da equipe e, conseqüentemente, o atendimento prestado.

A melhoria das instalações físicas é outra área crítica, com 94% dos funcionários enfatizando a necessidade de equipamentos novos, instalações de qualidade e ambientes climatizados para funcionários e usuários. Isso não apenas proporcionaria um ambiente mais seguro e agradável, mas também contribuiria para a eficiência operacional.

Além disso, há um consenso sobre a importância de ampliar os programas oferecidos pelo CRAS (82%), adquirir novos equipamentos (88%), e outros investimentos não especificados (18%) que podem abranger diversas necessidades adicionais identificadas pelos funcionários.

Essas respostas apontam claramente para áreas críticas onde o aumento do investimento financeiro poderia ter um impacto direto e positivo na qualidade e eficiência dos serviços oferecidos pelo CRAS. Elas destacam a importância de políticas governamentais que priorizem não apenas a expansão de recursos materiais e físicos, mas também o desenvolvimento e valorização dos recursos humanos como elementos essenciais para melhorar o atendimento e o suporte à comunidade atendida.

## CONCLUSÕES

O presente estudo teve como objetivo principal analisar a gestão financeira e a satisfação dos usuários no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), a fim de

identificar pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias. Através de uma abordagem detalhada que envolveu a coleta e análise de dados demográficos, bem como o tempo de utilização dos serviços e a satisfação dos usuários, foram obtidos insights valiosos para orientar futuras ações e políticas no CRAS.

O objetivo central foi investigar como a gestão financeira do CRAS impacta a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários. Para alcançar este objetivo, utilizamos uma metodologia que incluiu a análise de gráficos representando a faixa etária dos usuários e o tempo de utilização dos serviços, além de questionários de satisfação que avaliaram a percepção dos usuários sobre o atendimento, tempo de espera e a eficácia na resolução de problemas.

A análise demográfica demonstrou que o CRAS atende a uma ampla gama de idades, o que ressalta a necessidade de oferecer serviços diversificados que possam atender às necessidades específicas de cada grupo etário. Jovens, adultos e idosos apresentam demandas distintas, como apoio educacional e profissional, cuidados com a saúde e atividades recreativas. Esse entendimento é crucial para o planejamento e a alocação de recursos, permitindo ao CRAS desenvolver programas direcionados que aumentem a satisfação dos usuários e a eficácia dos serviços.

Os dados revelaram que uma parte significativa dos usuários utiliza os serviços do CRAS há mais de três anos, representando 40% do total. Esta fidelidade indica que o CRAS é visto como um recurso confiável e necessário. Além disso, 35% dos usuários utilizam os serviços entre um a três anos, enquanto 25% são novos usuários que estão utilizando os serviços há menos de um ano. Esses números destacam a importância de manter a qualidade dos serviços para fidelizar os usuários e a necessidade contínua de atrair novos membros da comunidade.

Os questionários de satisfação mostraram que a maioria dos usuários está satisfeita ou muito satisfeita com o atendimento, totalizando 68%. Esta alta taxa de satisfação indica que o CRAS está conseguindo proporcionar um atendimento que é geralmente bem avaliado pelos usuários, refletindo uma boa interação e suporte durante o processo de atendimento. No entanto, a satisfação com o tempo de espera foi mais equilibrada, com 45% dos usuários muito satisfeitos ou satisfeitos e 35% pouco satisfeitos. Esse ponto sugere a necessidade de otimizar processos internos para reduzir o tempo de espera e melhorar a experiência geral dos usuários.

A satisfação com a solução de problemas também foi positiva, com 63% dos usuários indicando satisfação ou muita satisfação. Contudo, 25% dos usuários mostraram-se pouco satisfeitos, o que indica que há espaço para melhorias na consistência e abrangência das soluções proporcionadas. Esses dados são fundamentais para identificar áreas específicas onde o CRAS pode investir em melhorias para aumentar a eficiência e a eficácia dos serviços oferecidos.

A gestão financeira desempenha um papel vital na capacidade do CRAS de atender às necessidades da comunidade. A alocação adequada de recursos financeiros permite ao CRAS oferecer uma variedade de programas e serviços adaptados às necessidades dos usuários. A análise dos dados mostrou que, apesar de limitações orçamentárias, o CRAS tem conseguido manter um nível satisfatório de serviços, mas há necessidade de melhorias contínuas para responder às expectativas e necessidades crescentes da comunidade.

Em conclusão, o estudo atingiu seu objetivo ao fornecer uma visão detalhada sobre a gestão financeira e a satisfação dos usuários no CRAS. A análise revelou tanto pontos fortes quanto áreas que necessitam de melhorias, oferecendo uma base sólida para ações futuras. Ao focar na diversificação e qualidade dos serviços, otimização dos processos internos e capacitação contínua dos profissionais, o CRAS pode continuar a ser um recurso essencial para a comunidade, proporcionando suporte eficaz e aumentando a satisfação dos usuários. A gestão financeira eficiente permanece como um pilar crucial para garantir que o CRAS possa atender às demandas atuais e futuras de maneira sustentável e eficaz.

## REFERÊNCIAS

BOLOVENTA, G.A..O benefício eventual na LOAS: apontamentos sobre sua identidade e natureza. *Ser Social. TRINTA ANOS DE CONSTITUIÇÃO FEDERAL* Brasília, v. 21, n. 44, janeiro a junho de 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sistema Único de Saúde (SUS)**. Brasília: Ministério da Saúde, 2023.

BRASIL. Ministério da Cidadania. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Nota Técnica nº 20/2020**. Orientações gerais para a execução dos serviços socioassistenciais durante a pandemia do coronavírus (COVID-19). Brasília, DF: Ministério da Cidadania, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/assuntos/assistencia-social/covid-19/documentos/nota-tecnica-no-20-2020.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2024.

BRASIL. **Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)**, Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 8 dez. 1993. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18742.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742.htm). Acesso em: 29 jun. 2024.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS)**. Brasília, DF: MDS, 2012. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/NOB\\_SUAS\\_2012.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOB_SUAS_2012.pdf). Acesso em: 29 jun. 2024.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS)**. Brasília, DF: MDS, 2004. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/PNAS2004.pdf). Acesso em: 29 jun. 2024.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Portaria nº 58, de 15 de abril de 2020**. Estabelece medidas excepcionais para a execução dos serviços socioassistenciais durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente do coronavírus (COVID-19). Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 16 abr. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-58-de-15-de-abril-de-2020-251962240>. Acesso em: 29 jun. 2024.

EUGENIO, Aparecida Vieira Souza; GONZAGA, Mary Lucy de Souza. A atuação do Assistente Social no Centro de Referência da Assistência Social-CRAS. **Revista de Psicologia**, v. 13, n. 44, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.14295/idonline.v13i44.i669>. Acesso em: 29 jun. 2024.

MESTRINER, M. L. **O Estado entre a filantropia e a assistência social**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

SANTOS, B.A. **Consequências da sobrecarga de trabalho para a saúde mental dos profissionais de enfermagem**. Repins Unifaema. 2020

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. Trad. Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia de Letras, 2000. 409p.