



EMBU DAS ARTES/SP

DIAGNÓSTICO SOCIOTERRITORIAL
DA ASSISTÊNCIA SOCIAL



**Pesquisa de Percepção dos
Trabalhadores e dos Usuários
da Assistência Social**



EMBU DAS ARTES/SP

DIAGNÓSTICO SOCIOTERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Pesquisa de Percepção dos Trabalhadores e dos Usuários da Assistência Social



EMBU DAS ARTES/SP

**DIAGNÓSTICO
SOCIOTERRITORIAL**

Embu das Artes - SP, 2020.



EMBU DAS ARTES/SP

DIAGNÓSTICO SOCIOTERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL



Pesquisa de Percepção dos Trabalhadores e dos Usuários da Assistência Social



Idealização:



Realização:



Secretaria de Desenvolvimento Social
Embu das Artes

Financiamento:



Apoio e Assessoria Técnica



**DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CPI)
(CÂMARA BRASILEIRA DO LIVRO, SP, BRASIL)**

Diagnóstico socioterritorial da assistência social de Embu Das Artes-SP / [equipe Painel Pesquisas e Consultoria]. -- Joinville, SC : Painel Pesquisas e Consultoria, 2020.

Vários colaboradores.

Bibliografia.

ISBN 978-65-990487-1-5

1. Assistência social - Embu das Artes (SP)
2. Ciências sociais 3. Indicadores sociais - Embu das Artes (SP) 4. Municípios - Brasil 5. Pesquisa - Metodologia 6. Políticas públicas 7. Trabalho social
I. Consultoria, equipe Painel Pesquisas e.

20-51319

CDD-361.698161

Índices para catálogo sistemático:

1. Embu das Artes : São Paulo : Diagnóstico socioterritorial : Assistência social
361.698161

Cibele Maria Dias - Bibliotecária - CRB-8/9427

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CPI) (CÂMARA BRASILEIRA DO LIVRO, SP, BRASIL)

Diagnóstico Socioterritorial da Assistência Social de Embu das Artes

Volume 2: Pesquisas de Percepção dos Trabalhadores e Usuários da Assistência Social

1ª Edição, Município de Embu das Artes - SP

20-51319

CDD- 361.698161

ÍNDICE PARA CATÁLOGO SISTEMÁTICO

361.698161

Município de Embu das Artes

Expediente

Prefeito: Claudinei Alves Santos

Vice-Prefeito: Peter Motta Calderoni

Secretário Municipal de Desenvolvimento Social: Paulo Silas Alvarenga de Melo

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

Diretoria de Vigilância Socioassistencial: Jane Freitas de Melo

Diretoria de Proteção Social Básica: Adriano Mendes de Freitas

Diretoria de Proteção Social Especial: Simone Jorge da Rocha Nunes

Diretoria de Gestão de Benefícios e Transferência de Renda: Thalita Rugani Bayona Shiraishi

Diretoria de Articulação de Rede: Alice Aparecida Soares Lima

Diretoria de Segurança Alimentar e Nutricional: Samuel Brasil

Diretoria de Gestão Financeira e Orçamentária: Ghellem C. Pires
e Luana Lúcia Rosa L. Graziano

Diretoria de Gestão de Pessoas: Daniele Sousa Barbosa

Diretoria de Compras e Suprimentos: Tiago dos Santos Jardim

Diretoria Administrativa: Daiani Cardozo Oliveira de Sales

Presidente do Conselho Municipal de Assistência Social: Adriano Mendes de Freitas

Ficha Técnica

Coordenação Geral do Diagnóstico Socioterritorial: Jane Freitas de Melo

Assessoria Técnica: Painel Pesquisas e Consultoria: Ermelinda Maria Uber Januário

Supervisão e Validação do Conteúdo: Maria Helena Provenzano e Lourdes Grabowski

Análise Estatística: Guilherme Parreira da Silva, Felipe de Ávila e Rodolfo Uber Januário

Equipe Técnica: Lourdes Grabowski, Rodolfo Uber Januário, William Spiess

Identidade Visual: Isabela Bortoletto Bozzola, Rafael Uber e Vilson Rolf Noernberg

Revisão Textual e Ortográfica: Daniella Caniver Cardoso

Apoio Administrativo: Diana Maria Garbin

Comissão de Acompanhamento do Diagnóstico:

Secretaria de Desenvolvimento Social: Jane Freitas de Melo, Alexandre Ramos da Silva,
Thalita Rugani Bayona Shiraishi, Adriano Mendes Freitas, Álvaro Hideki Odasaki,
Viviane Araújo da Silveira, Gabriela Fieri de Oliveira e Alessandro Chiva de Lima

Secretaria de Educação: Manoel Batista dos Santos

Secretaria de Planejamento: Fernanda Fontebassi

Grupo de Trabalho

Secretaria de Desenvolvimento Social Gestor

Presidente do Conselho Municipal de Assistência Social: Adriano Mendes de Freitas

Secretária Executiva do Conselho Municipal de Assistência Social: Marisa Araujo Silva

Banco de Alimentos: Maria Aparecida de Jesus Pereira

Centro Dia para PcD e suas famílias: Eula Regina Lemos Fernandes

Centro Pop/Abrigo Institucional: Alessandro Chiva de Lima

CRAS Centro: Enaide Andrade Neves

CRAS Casa Branca: Cileni Fatima da Cruz Gaspar

CRAS Colégio: Ivan Lopes de Oliveira

CRAS Dom José/Santo Eduardo: Olga Antonia Campos Castro Andrade

CRAS Fátima: Cristiane Regina Maschio

CRAS Pinheirinho: Adriana Pereira Alves dos Santos e Luciene Carmelita da Silva

CRAS São Marcos: Maria de Lourdes Souza Moreira

CRAS Vazame: Angelica Mondeck Campanha e Nadia Santana

CRAS Vista Alegre: Edilene do Sacramento

CREAS: Sariene Pinheiro Levy

Família Acolhedora: Juliana Maria Santos da Costa

Restaurante Popular: Cislai Camargo

Segurança Alimentar: Gabriela Fieri

Agradecimentos

Aos trabalhadores do SUAS da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

Aos gestores e trabalhadores do SUAS das organizações da sociedade civil parceiras

Aos usuários da Política Municipal de Assistência Social


Às secretarias de Planejamento Urbano, Saúde, Educação, Habitação, Mulher

Aos Conselhos Tutelares I e II

À Delegacia da Mulher, 01ª DP - Embu e Del. Pol. Embu Central.



EPÍGRAFE

 *A nobreza de nosso ato profissional está em acolher aquela pessoa por inteiro, em conhecer a sua história, em saber como chegou a esta situação e como é possível construir com ela formas de superação deste quadro.*



Maria Lucia Martinelli



PREFÁCIO

A Secretaria de Desenvolvimento Social de Embu das Artes, tendo como meta a modernização e a atualização dos serviços prestados que visam o melhor atendimento aos munícipes de forma digna e humanitária, promoveu a elaboração do **1º DIAGNÓSTICO SOCIOTERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DE EMBU DAS ARTES**, sendo compromisso a qualificação da execução das políticas públicas.

O diagnóstico socioterritorial é uma pesquisa realizada a partir de dados coletados nos sites oficiais, dados primários e secundários; bem como em pesquisa realizada com trabalhadores e usuários da política de assistência social de Embu das Artes.

Utilizando-se da riqueza de informações encontradas nos diversos sites de pesquisa e somando-se a esses, os dados disponíveis nos órgãos e equipamentos que compõem a rede de atendimento do nosso município, este documento robusto e conciso foi elaborado.

Os dados organizados permitem olhar para a realidade e compreendê-la a partir de cada território, garantindo a formulação de políticas públicas descentralizadas e destacando temas prioritários para o atendimento.

Com o presente diagnóstico, efetiva-se um compromisso com a política social moderna, comprometida com os mais vulneráveis da cidade. Este "RETRATO" possibilita, a partir de agora, o planejamento de ações com vistas à emancipação de cada cidadão.

Paulo Silas

Gestor

Secretaria de Desenvolvimento Social



SIGLATÓRIO

BPC	Benefício da Prestação Continuada
BO	Boletim de Ocorrência
CECAD	Consulta Extração Seleção de Informações do CadÚnico
CF	Constituição Federal
CMAS	Conselho Municipal de Assistência Social
CMDCA	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente
CMDI	Conselho Municipal dos Direitos dos Idosos
COMSEA	Conselho Municipal da Segurança Alimentar e Nutricional
CMC	Conselho Municipal da Cultura
CAE	Conselho Municipal de Alimentação Escolar
COMTUR	Conselho Municipal de Turismo
CMS	Conselho Municipal de Saúde
COMAM	Conselho Municipal do Meio Ambiente
CONANDA	Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente
COVID-19	Doença causada pelo <i>coronavírus</i> denominado SARS-CoV-2
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CT	Conselho Tutelar
DATASUS	Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
FMAS	Fundo Municipal de Assistência Social
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social
MSE	Medidas Socioeducativas
NOB/SUAS	Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social
OSC	Organização da Sociedade Civil
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
PBF	Programa Bolsa Família
PcD	Pessoa com Deficiência
PDU	Plano de Desenvolvimento do Usuário
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PSB	Proteção Social Básica
SPSB	Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para pessoas com deficiência e idosos
RDJ	Razão de Dependência Jovem
RDT	Razão de Dependência Total
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SINAN	Sistema de Informação de Agravos de Notificação
SISC	Sistema de Informações do Serviço de Convivência
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
TNSS	Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais
UAI	Unidade de Acolhimento Institucional
UBS	Unidade Básica de Saúde

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO AO DIAGNÓSTICO SOCIOTERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DE EMBU DAS ARTES SP	14
2. NOTAS METODOLÓGICAS	16
2.1 DEFINIÇÃO DAS REGIÕES DEMOGRÁFICAS.....	16
2.2 IDENTIFICAÇÃO DA REDE DE ATENDIMENTO.....	18
2.3 COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS.....	18
2.3.1 Pesquisa de percepção com os trabalhadores da rede socioassistencial.....	19
2.3.2 Pesquisa de percepção com os usuários da assistência social.....	19
3. PESQUISA COM OS TRABALHADORES DA REDE SOCIOASSISTENCIAL DE EMBU DAS ARTES	21
3.1. PERFIL DO TRABALHADOR.....	22
3.2. ATUAÇÃO PROFISSIONAL.....	25
3.3. CAPACITAÇÕES.....	38
3.4. AMBIENTE DE TRABALHO.....	40
3.5. SITUAÇÃO DURANTE E APÓS A PANDEMIA COVID-19.....	45
3.6. AVALIAÇÃO GERAL.....	51
3.7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
4. PESQUISA COM OS USUÁRIOS DA REDE SOCIOASSISTENCIAL DE EMBU DAS ARTES.....	36
4.1. PERFIL SOCIOECONÔMICO E FAMILIAR DOS USUÁRIOS ENTREVISTADOS.....	57
4.2. SOBRE O CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS.....	65
4.2.1. Serviço de convivência e fortalecimento de vínculos – SCFV prestados por instituições não governamentais.....	54
4.2.2. Avaliação do atendimento realizados pelo CRAS antes e durante a pandemia Covid 19.....	56
4.3. SOBRE O CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS.....	81
4.4. SOBRE O CENTRO POP.....	90
4.5. AVALIAÇÃO GERAL DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DE EMBU DAS ARTES.....	99
4.6. CONSIDERAÇÕES FINAIS DA PESQUISA COM OS USUÁRIOS.....	102
5. REFERÊNCIAS	103

1. INTRODUÇÃO AO DIAGNÓSTICO SOCIOTERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA EMBU DAS ARTES/SP

O diagnóstico socioterritorial ora apresentado é resultado do interesse da gestão do município de Embu das Artes, a qual vislumbrou a importância de compilar informações sobre o desenvolvimento e aprimoramento da Política Municipal da Assistência Social, no que diz respeito à rede de atendimento e indicadores sociais, estruturando e apresentando a realidade do município de maneira regional, a fim de apoiar o planejamento estratégico da Secretaria de Desenvolvimento Social no próximo quadriênio, subsidiando a elaboração do Plano Municipal de Assistência Social (PMAS), no período que compreende os anos de 2022 a 2025, além de servir como principal ferramenta de gestão para as áreas técnicas de aprimoramento da política de assistência social.

Tal interesse segue uma tendência brasileira, apontada nos documentos normativos básicos das políticas públicas, a exemplo da Política Nacional de Assistência Social – PNAS. A importância de implantar sistemas de informação é alimentada pela necessidade dos governos de utilizarem esses instrumentos para o planejamento, formulação, avaliação e monitoramento de políticas públicas. Sua importância se justifica ainda pela amplitude dos dados coletados, pela possibilidade de encontrá-los no mesmo lugar e com linguagem acessível; assim a sociedade pode realizar uma leitura da realidade do município, favorecendo a transparência da gestão pública, o exercício da cidadania e o controle social.

O conhecimento e/ou reconhecimento da realidade local é base fundamental para a construção de ofertas que contemplem as necessidades da população, além de contribuir para a assertividade e eficiência das proposituras; subsidiando, assim, o processo de tomada de decisões municipal e embasando os processos de trabalho dos gestores e técnicos das políticas públicas, além do mais evita o desperdício de recursos.

Este diagnóstico evidencia, além das ações do governo, a contribuição do segundo e do terceiro setor da sociedade por meio de dados das mais variadas atividades.

Os dados aqui elencados pretendem traduzir a realidade do ano de 2019 e algumas informações de 2020, tendo sido esse recorte temporal acordado entre a empresa e a comissão local. Não se tem com ele a pretensão de esgotar dados, mas se intenciona apresentar um documento de grande autenticidade e qualidade, podendo ser utilizado nos próximos anos; além do mais, deve servir de inspiração ao município para novas pesquisas e, principalmente, chamar a atenção para a importância de uma rotina qualificada de registros qualitativos e quantitativos sobre as ofertas de políticas públicas municipais.

Portanto, este projeto foi idealizado de modo que possa retratar o panorama situacional por território, por meio da apresentação de indicadores sociais construídos com o objetivo de identificar o número e o perfil daqueles que estão sujeitos às vulnerabilidades sociais, bem como as demandas para a rede de proteção e programas socioassistenciais.

Nessa perspectiva, é importante introduzir primeiro o conceito de indicador social que, nas palavras de Jannuzzi (2004, p. 15), é definido como:

[...] uma medida em geral quantitativa dotada de significado social substantivo, usado para substituir, quantificar ou operacionalizar um conceito social abstrato, de interesse teórico (para pesquisa acadêmica) ou programático (para formulação de políticas). É um recurso metodológico, empiricamente referido, que informa algo sobre um aspecto da realidade social ou sobre mudanças que estão se processando na mesma.

Na concepção de Soligo (2012), o crescimento da visibilidade de inúmeras questões sociais – como distribuição de renda, miséria, criminalidade, qualidade da educação, violação de direitos, entre outras – reforça a importância e a necessidade dos dados estatísticos fazerem parte do monitoramento e planejamento, como subsídio para as ações governamentais e da sociedade civil, o que justifica a necessidade da produção das informações pertinentes neste estudo, além de ser uma forma de acompanhar as mudanças da realidade social da população.

Cabe destacar que o ano de 2020 foi um período atípico, em função da Covid-19, que afetou diretamente milhões de pessoas no território nacional. Aqui, destaca-se que, mesmo em meio a esse momento delicado, o município solicitou a aplicação de pesquisa com os trabalhadores sobre a percepção do SUAS, e com os usuários quanto à satisfação dos serviços ofertados, considerando a política de assistência social como área de atividades essenciais e a relevância das ações dessa política no município. Durante a aplicação da referida pesquisa, apesar dos desafios, a mesma foi concluída com êxito, respeitando todos os protocolos de segurança na coleta dos dados. As preocupações abordadas na pesquisa apontam como a pandemia tem alterado a relação entre os trabalhadores e os usuários; demais informações e análises dos resultados estão na íntegra neste volume 2.

Diante do exposto, este diagnóstico social foi desenvolvido a partir da exploração de pesquisas, análise de dados coletados da rede de atendimento e pesquisas de percepção realizadas com os trabalhadores que atuam na rede socioassistencial do município e usuários dos serviços socioassistenciais.

Outrossim, durante o projeto foram realizadas reuniões de planejamento e articulação, entre a Diretoria de Vigilância Socioassistencial do município em conjunto com os membros da Comissão de Acompanhamento do diagnóstico e a empresa Edita Pesquisas, conferindo à sua elaboração um caráter construtivo e integrativo na concepção e estruturação das diretrizes para sua execução e finalização. Os resultados deste diagnóstico são apresentados em três volumes, sendo:

- **Volume 01** – esse volume contempla o Perfil Demográfico, Socioeconômico e as Estatísticas da rede socioassistencial; inclui todas as informações complementares para a análise da situação da Política da assistência social no município.

- **Volume 02** – inclui os resultados das Pesquisas de Percepção com os trabalhadores da Secretaria de Desenvolvimento Social e com os usuários da assistência social, os quais avaliaram os serviços, as condições de trabalho, satisfação interna, comunicação, capacitações, formas de atendimento, estrutura física, entre outros temas.

- **Volume 03** - Plano Municipal da Assistência Social do município Embu das Artes-SP, período 2022 a 2025.

2. NOTAS METODOLÓGICAS

Adiante são apresentadas e detalhadas as notas metodológicas referentes às etapas que embasaram a elaboração deste projeto de pesquisa, como a divisão territorial, a identificação e mapeamento da rede de atendimento socioassistencial, a coleta, o tratamento e a padronização dos dados, as técnicas estatísticas aplicadas na análise e na apresentação dos resultados.

2.1. DEFINIÇÃO DAS REGIÕES GEOGRÁFICAS

A definição das regiões geográficas ou territorialização é a primeira etapa do projeto, sendo imprescindível para a apresentação dos resultados, pois possibilita que os mesmos sejam comparados entre as regiões geográficas de modo a identificar as potencialidades, oportunidades e fragilidades existentes em cada território.

O espaço reproduz a totalidade através das transformações determinadas pela sociedade, modos de produção, distribuição da população, entre outras necessidades, desempenham funções evolutivas na formação econômica e social, influencia na sua construção e também é influenciado nas demais estruturas de modo que torna um componente fundamental da totalidade social e de seus movimentos (SANTOS *apud* SAQUET; SILVA, 2008, p.10-11).

A importância do conceito de território na perspectiva de Milton Santos (*apud* SAQUET; SILVA, 2008) coaduna com a notoriedade do conceito para a Política Pública de Assistência Social, que objetiva tanto observar e conhecer o território ou os territórios (e microterritórios) geográficos em que atua, atentando para as especificidades de cada “chão”, quanto às relações vivenciadas nesses espaços. Isso equivale a dizer que a perspectiva, sob a qual o conceito de território foi utilizado neste diagnóstico, alternará entre as características do município e as vivências estabelecidas entre os indivíduos e todo o universo coexistente.

Ressalta-se que um diagnóstico sério, conciso e capaz de produzir resultados transformadores para o subsídio e direcionamento assertivo de políticas públicas, requer uma metodologia de execução que contemple a territorialização pautada na realidade social do município, já que os dados obtidos apenas pela média municipal mascaram as diferenças sociais e econômicas existentes entre os bairros e áreas, limitando e engessando as ações do poder público.

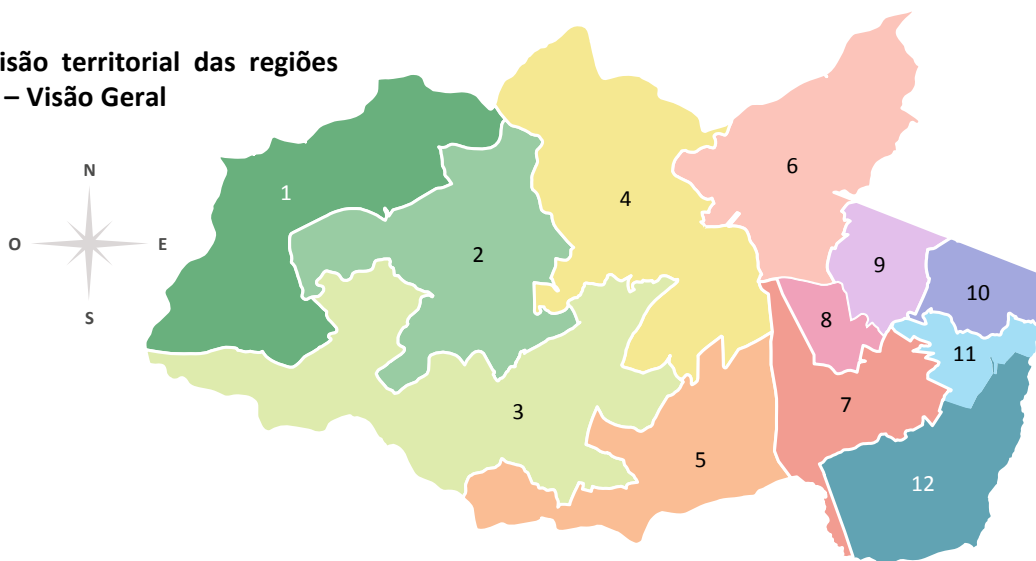
Considerando que a principal fonte para estudos e pesquisas do Brasil é o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), órgão público responsável pela gestão de geociências, estatísticas sociais, demográficas e econômicas do país - cuja sistematização e divulgação de seus dados oficiais é organizada por setor censitário¹; a divisão territorial de Embu das Artes foi estruturada a partir dos bairros e localidades, respeitando a delimitação geográfica dos setores censitários do IBGE.

¹ Setor Censitário é unidade territorial de coleta das operações censitárias, definido pelo IBGE, com limites físicos identificados, em áreas contínuas e respeitando a divisão político-administrativa do Brasil (IBGE, 2019).

Quadro 1 – Classificação das unidades geográficas do município

Região	Nome do CRAS	Principais Bairros ou Localidades	Situação
Região 1	CRAS Centro I (Itinerante)	Bosque Capuava, Capuava, Chácara São Cristóvão, Itatuba, Jardim dos Ipês, Parque dos Caetés, Parque São Leonardo, Pedreira, Perove, Ponta Porã.	Urbano
Região 2	CRAS Centro II (Itinerante)	Caminho do Índio, Chácara Ana Lucia, Chácara Aurora, Chácara Bartira, Invernada, Jardim Indaiá, Vale do Sol.	Urbano
Região 3	CRAS Centro III	Água Espriada, Centro, Embu Colonial, Engenho Velho, Ressaca, Jardim Itatiaia, Maria Auxiliadora, Maranhão, Parque Francisco Rizzo, Pindorama, Quinhau, Tingidor, Votorantim.	Urbano
Região 4	CRAS Centro IV	Água Morna, Bosque do Embu, Cercado Grande, Embuema, Estância de Emburama, Gramado, Granja Nossa Senhora Aparecida, Jardim Colibri, Jardim Elisa, Jardim Magaly, Jardim Novo Embu, Jardim Recanto da Fonte, Jardim Sadie, Jardim Santa Luzia, Jardim Silvia, Jardim Tomé, Prado Rangel, Vila Bonfim, Vila Real.	Urbano
Região 5	CRAS Pinheirinho	Cooperativa, Embu-Mirim, Jardim Pinheirinho, Jardim Pinheiros, Jardim Santa Clara, Jardim Santo Antônio, Maria Imaculada, Pataxos, Quinta do Morro, Parque Industrial do Pinheirinho.	Urbano
Região 6	CRAS Vista Alegre	Esplanada, Jardim de Lourdes, Jardim dos Oliveiras, Jardim Ferreira, Jardim Lavorato, Jardim Mimas, Jardim Santa Bárbara, Jardim Santa Maria, Jardim Vista Alegre, Moinho Velho, Moinho Real.	Urbano
Região 7	CRAS São Marcos	Chácara Caxingui, Jardim São Francisco, Jardim São Marcos, Parque das Chácaras	Urbano
Região 8	CRAS Jardim do Colégio	Jardim do Colégio, Jardim dos Moraes, Vila Isis Cristina.	Urbano
Região 9	CRAS Nossa Senhora De Fatima	Jardim Castilho, Jardim Nayara, Jardim Nossa Senhora de Fátima, Jardim São Luiz, Parque Luiza, Parque Pirajussara, Vila Pereque.	Urbano
Região 10	CRAS Casa Branca	Jardim Casa Branca, Jardim Fabiana, Jardim Flórida, Jardim Independência, Jardim Laila, Jardim Santa Tereza, Jardim Vitória, Santa Rosa, Vila Olinda, Vila Regina.	Urbano
Região 11	CRAS Vazame	Jardim Julia, Jardim Jurema, Jardim Marina, Jardim Novo Campo Limpo, Jardim Valo Verde, Jardim Vazame, Paranapanema, Jardim São Vicente.	Urbano
Região 12	CRAS Dom José	Jardim Emilio Carlos, Jardim Ângela, Jardim Batista, Jardim da Luz, Jardim Presidente Kennedy, Jardim Santa Emília, Jardim Santa Rita, Jardim Santo Eduardo, Jardim Taimá.	Urbano

Mapa 1 – Divisão territorial das regiões do município – Visão Geral



¹ Setor Censitário é unidade territorial de coleta das operações censitárias, definido pelo IBGE, com limites físicos identificados, em áreas contínuas e respeitando a divisão político-administrativa do Brasil (IBGE, 2019).

2.2. IDENTIFICAÇÃO DA REDE DE ATENDIMENTO

Nesta etapa, foi realizado o mapeamento de toda a rede socioassistencial e intersetorial no município, incluindo os serviços, programas e projetos existentes nas secretarias municipais, e demais instituições governamentais ou não governamentais. É por meio do mapeamento da rede que a coleta de dados primários é dirigida.

2.3. COLETA E TRATAMENTO DE DADOS

O diagnóstico foi realizado no ano de 2020 e os dados coletados, primários e secundários², correspondem ao período de 2019 e 2020. Ressalta-se que o ano de informação, assim como a fonte de dados, estão sempre referenciados ao final de cada tabela.

Quadro 2 – Fonte completa dos dados utilizados nos volumes 01 e 02

Volume 01 Pesquisa documental de dados primários	<i>Dados de atendimentos realizados pelo Conselho Tutelar;</i>
	<i>Registros de atendimento do PAIF, prestados pelo CRAS;</i>
	<i>Registros de atendimento do PAEFI, prestados pelo CREAS;</i>
	<i>Registros de atendimento do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;</i>
	<i>Registro dos benefícios ofertados;</i>
	<i>Registro de atendimento das unidades de acolhimento;</i>
	<i>Base de dados da Segurança Pública do Estado de São Paulo referente aos boletins de ocorrências registrados nas delegacias de Embu das Artes/SP;</i>
<i>Mapeamento da rede governamental e não governamental do município.</i>	
Volume 01 Pesquisa documental de dados secundários	<i>Censo demográfico 2010 (IBGE) – Microdados e Agregados;</i>
	<i>Cadastros (CadÚnico) da Secretaria Municipal de Assistência Social;</i>
	<i>Bases de dados do DATASUS (SINAN) do Ministério da Saúde;</i>
Volume 02 Pesquisa de Percepção com os trabalhadores da rede socioassistencial SUAS	<i>Pesquisa de percepção com os trabalhadores da rede socioassistencial de Embu das Artes-SP. Autopreenchimento com abrangência do Universo dos trabalhadores da SMDS.</i>
Volume 02 Pesquisa quantitativa com os usuários dos serviços da rede socioassistencial	<i>Pesquisa de percepção com os usuários do Serviço de Assistência Social de Embu das Artes-SP. Pesquisa por amostra, estratificada conforme o público atendido em cada uma das Instituições ou serviços selecionados que prestaram atendimento antes e durante a Pandemia.</i>

² Primários são dados brutos obtidos coletados pela Painel Pesquisas junto aos entes públicos e instituições que compõem o mapeamento da rede de atendimento do município, sendo que muitos deles encontram-se em fichas físicas. E secundários são dados já coletados, organizados, sistematizados e disponibilizados por órgãos e entidades oficiais, como o IBGE, DATASUS, **entre outros**.

2.3.1. Pesquisa de percepção com os trabalhadores da rede socioassistencial

A metodologia utilizada para a coleta dos dados com os trabalhadores foi por meio digital com autopreenchimento do questionário, e a pesquisa com os usuários foi por meio de abordagem presencial. A pesquisa teve como objetivo principal conhecer e traçar o perfil dos trabalhadores que atuam na rede socioassistencial, ou seja, trabalhadores ativos da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social (SDS) e trabalhadores contratados das Organizações da Sociedade Civil (OSCs) que realizam serviços para o município.

O planejamento para a aplicação da pesquisa foi realizado em conjunto com a Comissão de Acompanhamento do município, considerando as diretrizes do termo de referência do edital convocatório e das discricionariedades do instrumento contratual. A metodologia aplicada utilizou-se de um mailing disponibilizado pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, contendo a relação nominal dos trabalhadores e os dados de contato. Então o questionário foi enviado a todos os trabalhadores por meios eletrônicos, com instruções de como responder à pesquisa. Além do envio do questionário, foram realizados contatos com os equipamentos mapeados, a fim de sensibilizá-los sobre a importância da participação nesta pesquisa que oportuniza ao trabalhador registrar a sua opinião, percepção e sugestão para viabilizar melhorias contínuas. Vale ressaltar que a pesquisa foi autodeclaratória, ou seja, as perguntas foram respondidas pelos entrevistados sobre si, sem julgamento ou interferência externa.

2.3.2. Pesquisa de percepção com os usuários da assistência social

Quanto à aplicação de pesquisa com os usuários dos serviços socioassistenciais, foram elencados os seguintes equipamentos para a aplicação desta: CRAS – PAIF e SCFV, CREAS - PAEFI e CENTRO POP. Cabe esclarecer que por conta do período atual, vivenciado pela pandemia COVID-19, em que foi decretado estado de isolamento social, não foi possível a dinâmica para a aplicação de pesquisa extensiva aos usuários de todos os serviços ofertados no município.

A coleta dos dados foi realizada de forma presencial nas comunidades e no entorno dos equipamentos selecionados, respeitando a estratificação da amostra por equipamento e, previamente à análise, foi realizada a padronização dos dados das perguntas abertas, considerando que o aplicativo utilizado na coleta não permite erro de registro para as perguntas fechadas.

Todas as fases da pesquisa, desde a estruturação do questionário, supervisão da coleta dos dados, padronização e análise, foram realizadas por especialistas com conhecimento na área de pesquisas.



3. PESQUISA COM OS TRABALHADORES DA REDE SOCIOASSISTENCIAL DE EMBU DAS ARTES

Neste capítulo estão inseridos, em forma de tabelas, gráficos e comentários, os resultados da pesquisa realizada com o universo dos trabalhadores da Secretaria de Desenvolvimento Social de Embu das Artes, sendo estes efetivos, contratados e trabalhadores das Instituições conveniadas.

A pesquisa foi realizada entre os dias 02 e 07 de outubro de 2020, com 258 trabalhadores dos mais variados cargos, os quais preencheram o questionário disponibilizado no e-mail pessoal, manifestando suas opiniões ou percepções sobre os temas: perfil e atuação profissional na Secretaria, capacitações, ambiente de trabalho, situações e estratégias vivenciadas durante a pandemia COVID-19, grau de satisfação em trabalhar na Secretaria e, por fim, pergunta aberta para sugestões, críticas ou contribuições de interesse do trabalhador.

O questionário, com sessenta e uma (61) perguntas, foi desenvolvido conjuntamente pela empresa contratada e Comissão do Diagnóstico e, anterior à aplicação da pesquisa, foi realizado o teste do questionário com profissionais da área de assistência social, a fim de avaliar o entendimento e clareza das perguntas. Após os ajustes necessários e aprovação da comissão, iniciou-se a pesquisa de campo.

A análise está dividida em blocos: inicia-se pelo perfil do profissional e a atuação do mesmo, na sequência sobre as capacitações realizadas e as pretendidas, o ambiente de trabalho, a situação do trabalho durante a pandemia e a avaliação da satisfação geral; por fim, apresenta-se as considerações finais com destaque para os resultados que merecem especial atenção do gestor.



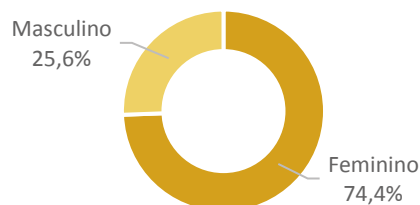
3.1. PERFIL DO TRABALHADOR

Quanto ao perfil do trabalhador, dos 258 entrevistados, o predomínio é do sexo feminino (74,4%) no quadro dos trabalhadores da Secretaria de Desenvolvimento Social (SDS) de Embu das Artes.

Tabela 1 - Sexo dos entrevistados

Resposta	Quant.	%
Feminino	192	74,4%
Masculino	66	25,6%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Em relação à faixa etária, 58,1% dos trabalhadores da Secretaria de Desenvolvimento estão entre 30 e 49 anos; população em plena capacidade produtiva e intelectual no ciclo de vida profissional.

Tabela 2 - Faixa etária dos entrevistados

Resposta	Quant.	%
De 18 a 29 anos	32	12,4%
De 30 a 49 anos	150	58,1%
De 50 a 59 anos	63	24,4%
De 60 a 64 anos	10	3,9%
De 65 anos ou mais	3	1,2%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Referente à raça ou cor dos trabalhadores – todas estão contempladas na estatística da SDS – a maioria é branca (35,7%), seguida pela parda (34,9%) e preta (18,6%); a amarela e a indígena representam apenas 4,7% do total de trabalhadores.

Tabela 3 - Raça ou cor dos trabalhadores

Resposta	Quant.	%
Branca	92	35,7%
Parda	90	34,9%
Preta	48	18,6%
Amarela	10	3,9%
Indígena	2	0,8%
Não respondentes	16	6,2%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: resultado da 2ª. Pesquisa.

Considerando o posicionamento recebido sobre a pergunta "Cor ou Raça", a Edita Pesquisas, entendeu ser importante refazer a coleta dos dados para esta pergunta, para que o resultado sob nenhuma dúvida, retrate a realidade dos Trabalhadores do SUAS do município Estância Turística de Embu das Artes.

As Tabelas 4 e 5 mostram que 5,0% dos trabalhadores da Assistência Social possuem alguma deficiência, sendo a física predominante dentre os 13 trabalhadores que possuem deficiência.

Tabela 4 - Situação de deficiência dos entrevistados

Resposta	Quant.	%
Não	245	95,0%
Sim	13	5,0%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

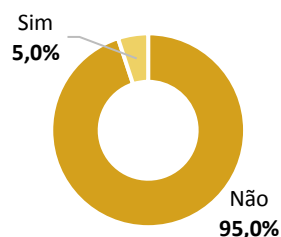
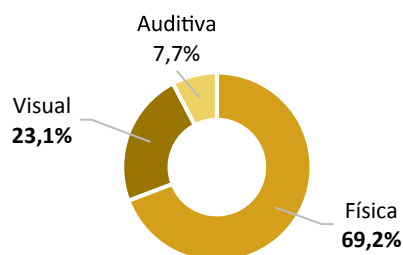


Tabela 5 - Deficiência relatadas pelos entrevistados

Resposta	Quant.	%
Física	9	69,2%
Visual	3	23,1%
Auditiva	1	7,7%
Respondentes	13	100,0%



Sobre o município de residência dos trabalhadores, a maioria (64,3%) reside na Estância Turística de Embu das Artes; o restante (35,7%), que corresponde a 92 trabalhadores, residem em cidades no entorno, sendo São Paulo e Taboão da Serra as com maior prevalência, conforme mostra a Tabela 7.

Tabela 6 – Município de residência do trabalhador

Resposta	Quant.	%
Embu das Artes	166	64,3%
Outros municípios	92	35,7%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Tabela 7 – Municípios de residência dos trabalhadores que não residem em Embu das Artes

Resposta	Quant.	%
São Lourenço da Serra	1	1,1%
Carapicuíba	1	1,1%
Campinas	1	1,1%
Jundiaí	1	1,1%
Embu Guaçu	1	1,1%
Itapecerica da Serra	3	3,3%
Osasco	4	4,3%
Cotia	6	6,5%
Taboão da Serra	33	35,9%
São Paulo	41	44,6%
Respondentes	92	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



3.2. ATUAÇÃO PROFISSIONAL

Em relação à escolaridade, verifica-se que há uma grande dispersão entre os trabalhadores, tendo-se desde Ensino Fundamental Incompleto até Mestrado/Doutorado, contudo, a prevalência é no Ensino Superior Completo (33,3%), seguido pelo Ensino Médio Completo (21,7%).

Tabela 8 – Escolaridade dos trabalhadores

Resposta	Quant.	%
Ensino Fundamental Incompleto	14	5,4%
Ensino Fundamental Completo	3	1,2%
Ensino Médio Incompleto	17	6,6%
Ensino Médio Completo	56	21,7%
Ensino Superior Incompleto	35	13,6%
Ensino Superior Completo	86	33,3%
Especialização MBA/Pós Graduação	46	17,8%
Mestrado/Doutorado	1	0,4%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Entre os cursos de graduação que estão mais presentes, destacam-se o Serviço Social (48,9%) e o(a) Psicólogo(a) (18,8%).

Tabela 9 – Graduação dos entrevistados

Resposta	Quant.	%
Serviço Social	65	48,9%
Psicólogo (a)	25	18,8%
Pedagogo (a)	13	9,8%
Administrador (a)	5	3,8%
Educador(a) Físico	5	3,8%
Advogado (a)	3	2,3%
Não informado	2	1,5%
Gestão de Recursos Humanos	2	1,5%
Nutricionista	2	1,5%
Artes	1	0,8%
Direito	1	0,8%
Gestão Financeira	1	0,8%
História	1	0,8%
Letras	1	0,8%
Logística	1	0,8%
Produtora Editorial	1	0,8%
Professor de Português	1	0,8%
Radialista	1	0,8%
Secretaria Executiva	1	0,8%
Tecnólogo em RH	1	0,8%
Tecnólogo em Segurança Privada	1	0,8%
Turismóloga	1	0,8%
Psicopedagogia	1	0,8%
Respondentes	133	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.



Dos 258 profissionais que participaram da pesquisa, 46 possuem curso de especialização, ou seja, 17,83% da amostragem; sendo que as áreas de destaque são: Saúde Pública (17,4%), Psicologia (13,0%), Gestão Pública e Políticas Públicas (ambas com percentis equivalentes, 10,9%).

Tabela 10 – Curso de especialização dos trabalhadores

Resposta	Quant.	%
Saúde Pública	8	17,4%
Psicologia	6	13,0%
Gestão Pública	5	10,9%
Políticas Públicas	5	10,9%
Psicologia Social	5	10,9%
Psicopedagogia	4	8,7%
Família	2	4,3%
Gestão em Políticas Públicas	2	4,3%
Saúde Mental	2	4,3%
Serviço Social	2	4,3%
Acupuntura	1	2,2%
Design Gráfico	1	2,2%
Direito da Criança, Juventude e Idosos	1	2,2%
Direito de Família e Sucessões	1	2,2%
Educação	1	2,2%
Educação e Relações Étnico-Raciais e Sociedade	1	2,2%
Educação Especial	1	2,2%
Especialização no Atendimento à Vítima de Violência	1	2,2%
Gestão de Projetos Sociais	1	2,2%
Gestão Empresarial	1	2,2%
Nutrição Clínica	1	2,2%
Psicologia Transpessoal	1	2,2%
Psicopatologia	1	2,2%
Recursos Humanos	1	2,2%
Respondentes	46	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



O vínculo empregatício que mais se destaca é de Estatutário, representando 53,1% dos trabalhadores da Assistência Social, seguido pelo regime da CLT com 18,2%.

Tabela 11 – Vínculo empregatício dos trabalhadores

Resposta	Quant.	%
Estatutário	137	53,1%
CLT	47	18,2%
Estagiário	17	6,6%
Cooperativa de alimentos	16	6,2%
Cargo Comissionado	15	5,8%
Contrato temporário	12	4,7%
Prestador de serviços – Pessoa Jurídica	11	4,3%
Prestador de serviços – Pessoa Física	3	1,2%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Pode-se observar, na tabela 12, que três condições predominam na amostragem: 21,3% ocupam cargo técnico, 16,3% são educadores sociais e 11,6% não ocupam nenhum cargo técnico nem de direção.

Tabela 12 – Função ou cargo dos trabalhadores

Resposta	Quant.	%
Técnico(a)	55	21,3%
Educador Social	42	16,3%
Não ocupo nenhum cargo técnico nem de direção	30	11,6%
Assistente Técnico Administrativo-ATA	24	9,3%
Coordenador(a)	24	9,3%
Outro Cargo (nível fundamental ou médio)	22	8,5%
Serviços Gerais	18	7,0%
Diretor (a)	11	4,3%
Agente Social	9	3,5%
Orientador (a) Social	8	3,1%
Assessor(a)	5	1,9%
Motorista	4	1,6%
Secretário de Assistência Social	2	0,8%
Supervisor(a)	2	0,8%
Secretário Executivo	1	0,4%
Cuidador(a) Social	1	0,4%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Sobre o tempo de atuação dos entrevistados na política de Assistência Social, 31,0% têm entre 6 e 10 anos e 27,5% entre 3 e 5 anos. O tempo médio de atuação dos trabalhadores é de 7 anos.

Tabela 13 – Tempo de atuação na Política de Assistência Social dos entrevistados

Resposta	Quant.	%
Menos de 1 ano	28	10,9%
De 1 a 2 anos	30	11,6%
De 3 a 5 anos	71	27,5%
De 6 a 10 anos	80	31,0%
De 11 a 20 anos	38	14,7%
De 21 a 30 anos	5	1,9%
De 31 anos ou mais	6	2,3%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Observando-se a tabela 14, a qual apresenta o cruzamento do tempo de atuação na Política de Assistência Social com cargo ou função dos trabalhadores, verifica-se que 50,9% do quadro técnico têm entre 6 e 10 anos de atuação. Os cargos de diretoria também mostram experiência, sendo que 72,8% dos trabalhadores que ocupam tais cargos possuem entre 6 e 20 anos de atuação.

Tabela 14 – Cruzamento de cargo ou função dos trabalhadores, com o tempo de atuação na Política de Assistência Social

Parte 1.1

Função	Menos de 1 ano		De 1 a 2 anos		De 3 a 5 anos		De 6 a 10 anos	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Técnico(a)	1	1,8%	4	7,3%	8	14,5%	28	50,9%
Educador Social	4	9,5%	4	9,5%	16	38,1%	15	35,7%
Não ocupo nenhum cargo técnico nem de direção	7	23,3%	8	26,7%	6	20,0%	9	30,0%
Assistente Técnico Administrativo-ATA	2	8,3%	4	16,7%	8	33,3%	8	33,3%
Coordenador(a)	-	-	1	4,2%	3	12,5%	4	16,7%
Outro Cargo (nível fundamental ou médio)	6	27,3%	1	4,5%	8	36,4%	5	22,7%
Serviços Gerais	5	27,8%	4	22,2%	6	33,3%	2	11,1%
Diretor (a)	-	-	-	-	2	18,2%	4	36,4%
Agente Social	-	-	1	11,1%	3	33,3%	4	44,4%
Orientador (a) Social	2	25,0%	1	12,5%	5	62,5%	-	-
Assessor(a)	1	20,0%	1	20,0%	3	60,0%	-	-
Motorista	-	-	-	0,0%	-	-	-	-
Secretário de Assistência Social	-	-	1	50,0%	1	50,0%	-	-
Supervisor(a)	-	-	-	-	1	50,0%	1	50,0%
Secretário Executivo	-	-	-	-	-	-	-	-
Cuidador(a) Social	-	-	-	-	1	100,0%	-	-
Total Geral	28	10,9%	30	11,6%	71	27,5%	80	31,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

Parte 1.2

Função	De 11 a 20 anos		De 21 a 30 anos		De 31 anos ou mais		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Técnico(a)	12	21,8%	1	1,8%	1	1,8%	55	100,0%
Educador Social	2	4,8%	1	2,4%	-	-	42	100,0%
Não ocupo nenhum cargo técnico nem de direção	-	-	-	-	-	-	30	100,0%
Assistente Técnico Administrativo-ATA	2	8,3%	-	-	-	-	24	100,0%
Coordenador(a)	11	45,8%	1	4,2%	4	16,7%	24	100,0%
Outro Cargo (nível fundamental ou médio)	1	4,5%	1	4,5%	-	-	22	100,0%
Serviços Gerais	-	-	1	5,6%	-	-	18	100,0%
Diretor (a)	4	36,4%	-	-	1	9,1%	11	100,0%
Agente Social	1	11,1%	-	-	-	-	9	100,0%
Orientador (a) Social	-	-	-	-	-	-	8	100,0%
Assessor(a)	-	-	-	-	-	-	5	100,0%
Motorista	4	100,0%	-	-	-	-	4	100,0%
Secretário de Assistência Social	-	-	-	-	-	-	2	100,0%
Supervisor(a)	-	-	-	-	-	-	2	100,0%
Secretário Executivo	1	100,0%	-	-	-	-	1	100,0%
Cuidador(a) Social	-	-	-	-	-	-	1	100,0%
Total Geral	38	14,7%	5	1,9%	6	2,3%	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

Em relação ao local onde os trabalhadores desenvolvem suas atividades, constata-se que a maioria atua no CRAS (32,2%) e, na segunda posição com a maior representatividade, encontra-se a sede da Secretaria de Desenvolvimento Social (14,7%).

Tabela 15 – Local onde os trabalhadores desenvolvem suas atividades

Resposta	Quant.	%
CRAS	83	32,2%
Secretaria de Desenvolvimento Social (sede)	38	14,7%
Organização da Sociedade Civil – OSC	25	9,7%
CREAS	25	9,7%
Abrigo para pessoa em Situação de Rua - Acolhimento Institucional	23	8,9%
Cooperativa	23	8,9%
Centro POP	11	4,3%
Banco de Alimentos	10	3,9%
Centro Dia Pessoa com Deficiência e Suas Famílias	9	3,5%
Restaurante Popular	5	1,9%
CadÚnico e/ou unidades de Cadastros Sociais	5	1,9%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Dos vinte e oito serviços citados pelos trabalhadores, conforme se pode verificar na tabela 16, três se destacam com totalização de 43,5%: PAIF, Serviço de Segurança Alimentar e Nutricional e Acolhimento Institucional; sendo todos prioritários na inserção e apoio social, frente às inúmeras necessidades das famílias atendidas.

Tabela 16 – Serviços que os trabalhadores desenvolvem

Resposta	Quant.	%
Serviço De Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)	43	16,7%
Serviço de Segurança Alimentar e Nutricional	35	13,6%
Serviço de Acolhimento Institucional – Abrigo Crianças e Adolescentes	34	13,2%
Benefícios Assistenciais e Transferência de Renda	25	9,7%
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo - SCFV	23	8,9%
Serviço de Acolhimento Institucional - Pessoa em Situação de Rua	14	5,4%
Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas	14	5,4%
Gestão do CadÚnico	12	4,7%
Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)	11	4,3%
Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias	10	3,9%
Gestão Proteção Social Básica	8	3,1%
Articulação da Rede - (Gestão do SUAS, Parcerias, Regulação do SUAS, Secretaria Executiva)	7	2,7%
Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências	6	2,3%
Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua	6	2,3%
Programa Criança Feliz	4	1,6%
Serviço de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC)	4	1,6%
Serviço Especializado em Abordagem Social	4	1,6%
Gestão Vigilância Socioassistencial	3	1,2%
Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora	3	1,2%
Gestão Financeira e Orçamentária - FMA	2	0,8%
Gestão Proteção Social Especial	2	0,8%
Gestão Segurança Alimentar e Nutricional	2	0,8%
Programa Família Acolhedora	2	0,8%
Gestão Compras e Suprimentos	1	0,4%
Gestão do Trabalho e Educação Permanente	1	0,4%
Idosas e suas Famílias	1	0,4%
Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)	1	0,4%
Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência	1	0,4%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



A maioria dos trabalhadores (67,0%) atua de 40 a 44 horas semanais, 28,3% têm jornada semanal de 30 horas e apenas 4,6% trabalham menos de 25 horas semanais.

Tabela 17 – Jornada semanal de trabalho exclusiva na Política de Assistência Social dos trabalhadores

Resposta	Quant.	%
Menos de 20 horas semanais	6	2,3%
20 a 25 horas semanais	6	2,3%
30 horas semanais	73	28,3%
40 horas semanais	127	49,2%
44 horas semanais	46	17,8%
Respondentes	258	100,0%

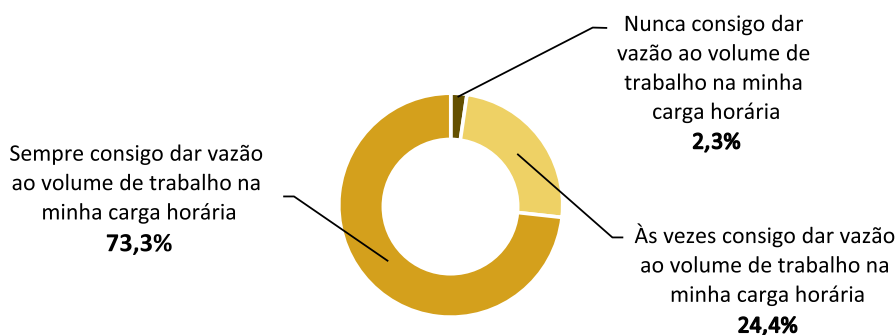
Fonte: Edita Pesquisas, 2020

O cruzamento apresentado na tabela 18 mostra o volume de trabalho *versus* a carga horária, a fim de identificar se os trabalhadores estão sobrecarregados de trabalho. Os resultados indicam que mais de 73% conseguem atender plenamente às demandas diárias e apenas 2,3% não conseguem.

Tabela 18 – Situação da carga horária dos trabalhadores

Resposta	Quant.	%
Nunca consigo dar vazão ao volume de trabalho na minha carga horária	6	2,3%
Às vezes consigo dar vazão ao volume de trabalho na minha carga horária	63	24,4%
Sempre consigo dar vazão ao volume de trabalho na minha carga horária	189	73,3%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



O cargo de diretoria é o que mais apresenta a situação de nunca conseguir dar vazão ao volume de trabalho dentro da carga horária (27,3%).

Tabela 19 – Cruzamento entre cargo e situação da vazão no trabalho

Cargo ou função	Nunca consigo		Às vezes consigo		Sempre consigo		Total	
	Quant.	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%
Técnico(a)	3	5,5%	27	49,1%	25	45,5%	55	100,0%
Educador Social	-	-	3	7,1%	39	92,9%	42	100,0%
Não ocupo nenhum cargo técnico nem de direção	-	-	2	6,5%	29	93,5%	31	100,0%
Coordenador(a)	-	-	7	29,2%	17	70,8%	24	100,0%
Assistente Técnico Administrativo-ATA	-	-	4	17,4%	19	82,6%	23	100,0%
Outro Cargo (nível fundamental ou médio)	-	-	6	27,3%	17	72,7%	23	100,0%
Serviços Gerais	-	-	2	11,1%	16	88,9%	18	100,0%
Diretor (a)	3	27,3%	7	63,6%	1	9,1%	11	100,0%
Agente Social	1	11,1%	1	12,5%	7	87,5%	9	100,0%
Orientador (a) Social	-	-	-	-	8	100,0%	8	100,0%
Assessor(a)	-	-	-	-	5	100,0%	5	100,0%
Motorista	-	-	1	25,0%	3	75,0%	4	100,0%
Secretário de Assistência Social	-	-	-	-	1	100,0%	1	100,0%
Supervisor(a)	-	-	1	50,0%	1	50,0%	2	100,0%
Cuidador(a) Social	-	-	-	-	1	100,0%	1	100,0%
Secretário Executivo	-	-	1	100,0%	-	-	1	100,0%
Total Geral	6	2,3%	62	24,1%	189	73,5%	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

Ainda em relação aos entrevistados que “nunca conseguem dar vazão ao trabalho”, os mesmos apontaram como principais motivos a alta demanda (66,7%) e os poucos funcionários para dividir as tarefas (50,0%).

Tabela 20 – Situação das atividades realizadas pelos trabalhadores

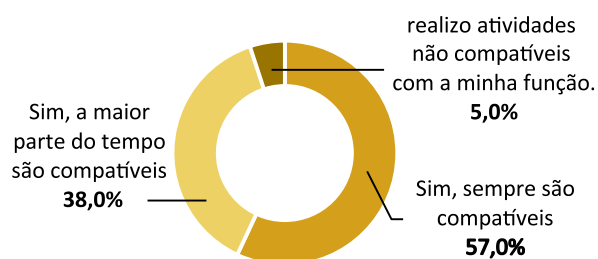
Resposta	Quant.	(%)
Aumento da demanda	4	66,7%
Poucos funcionários para dividir as tarefas	3	50,0%
Demandas extras que interferem	1	16,7%
Demandas que exigem intervenção de outras Secretarias	1	16,7%
Precariedade na estrutura física	1	16,7%
Falta de tecnologia	1	16,7%
Falta de políticas públicas que impeçam que o trabalho fique restrito ao assistencialismo e plantão social	1	16,7%
Respondentes	6	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

Apenas 5,0% dos trabalhadores responderam que realizam atividades não compatíveis com a sua função.

Tabela 21 – Atividades compatíveis com a função do trabalhador

Resposta	Quant.	%
Sim, sempre são compatíveis	147	57,0%
Sim, a maior parte do tempo são compatíveis	98	38,0%
Não, normalmente realizo atividades não compatíveis com a minha função.	13	5,0%
Total Geral	258	100,0%



Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

Na tabela 22, verifica-se o cruzamento entre cargo e atividades compatíveis à função, constata-se que os motoristas (25%) e os assessores (20%) são os que mais realizam atividades não compatíveis aos cargos que ocupam.

Tabela 22 – Cruzamento entre cargo e atividades compatíveis com o cargo ou função do trabalhador

Cargo ou função	Não, normalmente não compatíveis		Sim, a maior parte do tempo compatíveis		Sim, sempre são compatíveis		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Técnico(a)	1	1,8%	27	49,1%	27	49,1%	55	100,0%
Educador Social	5	11,9%	10	23,8%	27	64,3%	42	100,0%
Não ocupo nenhum cargo técnico nem de direção	1	3,2%	7	22,6%	23	74,2%	31	100,0%
Coordenador(a)	-	-	9	37,5%	15	62,5%	24	100,0%
Assistente Técnico Administrativo-ATA	1	4,3%	12	52,2%	10	43,5%	23	100,0%
Outro Cargo (nível fundamental ou médio)	1	4,5%	8	36,4%	13	59,1%	22	100,0%
Serviços Gerais	1	5,6%	4	22,2%	13	72,2%	18	100,0%
Diretor (a)	1	9,1%	9	81,8%	1	9,1%	11	100,0%
Agente Social	-	-	3	37,5%	5	62,5%	8	100,0%
Orientador (a) Social	-	-	-	-	8	100,0%	8	100,0%
Assessor(a)	1	20,0%	1	20,0%	3	60,0%	5	100,0%
Motorista	1	25,0%	3	75,0%	-	-	4	100,0%
Secretário de Assistência Social	-	-	1	50,0%	1	50,0%	2	100,0%
Supervisor(a)	-	-	1	50,0%	1	50,0%	2	100,0%
Cuidador(a) Social	-	-	1	100,0%	-	-	1	100,0%
Secretário Executivo	-	-	1	100,0%	-	-	1	100,0%
Total Geral	13	5,1%	97	37,7%	147	57,2%	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



A tabela 23 mostra o cruzamento da função ou cargo *versus* as atividades realizadas, tendo o intuito de analisar o contexto do cargo e avaliar se as atividades são ou não compatíveis.

Tabela 23 – Cruzamento do cargo ou função com a atividade realizada pelos trabalhadores

Cargo ou função	Atividade realizada	Quant.	%
Assessor(a)	Cadastro único	1	7,7%
Assistente Técnico Administrativo-ATA	Realizar entrevista para cadastro único	1	7,7%
Diretor (a)	Garantir as operações internas e que sejam eficientes e produtivas, distribuição de itens e serviços. Atuar com demandas diárias com carros, vans, caminhões da Secretaria de Desenvolvimento Social, planejamento administrativo dos motoristas, atendendo demandas relacionadas a T.I, serviços urbanos e zeladoria predial de todos equipamentos, demandas extras do setor administrativo.	1	7,7%
Educador Social	Não declarado	1	7,7%
	Carregar mudanças, recolher objetos de pessoas em situação de rua.	1	7,7%
	Limpar banheiro, salão etc.	1	7,7%
	Limpeza, cozinha, entre outros	1	7,7%
	Troca de fraldas com jovem com deficiência	1	7,7%
Motorista	Carregar e descarregar entregas	1	7,7%
Não ocupo nenhum cargo técnico nem de direção	Sou agente municipal, mas atualmente estou ajudando na recepção.	1	7,7%
Outro Cargo (fund. médio)	Orientador social	1	7,7%
Serviços Gerais	Cuidar e levar as crianças em lugares que corresponde a um educador.	1	7,7%
Técnico(a)	Não declarado	1	7,7%
Total Geral		13	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



Quanto à faixa salarial, a maioria (56,2%) dos trabalhadores da Assistência Social recebe até dois salários mínimos; a faixa salarial de 4 a 5 salários mínimos se destaca com 16,7%, e 11,2% recebem mais de 5 salários mínimos.

Tabela 24 – Faixa salarial do trabalhador

Resposta	Quant.	(%)
Até R\$ 1.045,00 (1 SM)	28	10,9%
De R\$ 1.045,01 a R\$ 1.567,50 (entre 1 até 1½ SM)	54	20,9%
De R\$ 1.567,51 a R\$ 2.090,00 (entre 1½ até 2 SM)	63	24,4%
De R\$ 2.090,01 a R\$ 3.135,00 (entre 2 até 3 SM)	23	8,9%
De R\$ 3.135,01 a R\$ 4.180,00 (entre 3 até 4 SM)	5	1,9%
De R\$ 4.180,01 a R\$ 5.225,00 (entre 4 até 5 SM)	43	16,7%
De R\$ 5.225,01 a R\$ 6.270,00 (entre 5 até 6 SM)	14	5,4%
De R\$ 6.270,01 a R\$ 7.315,00 (entre 6 até 7 SM)	7	2,7%
De R\$ 7.315,01 a R\$ 8.360,00 (entre 7 até 8 SM)	5	1,9%
De R\$ 8.360,01 a R\$ 9.405,00 (entre 8 até 9 SM)	1	0,4%
De R\$ 10.450,01 e Mais (Superior a 10 SM)	2	0,8%
Não informado	13	5,0%
Total	258	100%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

Nota: resultado na 2ª pesquisa

Considerando o posicionamento recebido sobre a pergunta “faixa salarial do trabalhador”, a Edita Pesquisas, entendeu ser importante refazer a coleta dos dados para esta pergunta, para que o resultado, sob nenhuma dúvida, retrate a realidade dos Trabalhadores do SUAS do município Estância Turística de Embu das Artes

Ao serem questionados sobre a motivação em relação à atribuição, mais de 80% dos trabalhadores da Assistência Social sentem-se satisfeitos ou muito satisfeitos, e apenas 1,2% estão insatisfeitos.

Tabela 25 – Motivação em relação à atribuição

Resposta	Quant.	%
Muito insatisfeito	-	-
Insatisfeito	3	1,2%
Regular	47	18,2%
Satisfeito	131	50,8%
Muito satisfeito	77	29,8%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Tabela 26 – Justificativa dada pelos trabalhadores por estarem “insatisfeitos” ou “muito insatisfeitos”

Resposta	Quant.	%
Insatisfeito com a chefia	1	33,3%
Estou estudando para ter novas oportunidades	1	33,3%
Não somos valorizados	1	33,3%
Respondentes	3	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

3.3. CAPACITAÇÕES

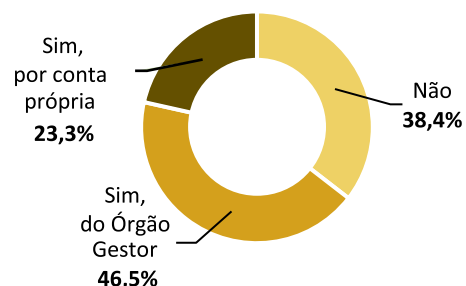
Dos 258 trabalhadores entrevistados, 38,4% não participaram de nenhuma capacitação nos últimos 12 meses. Dos que realizaram, 46,5% participaram de capacitações disponibilizadas pelo órgão gestor e 23,3% de capacitações por conta própria.

Tabela 27 – Participação dos trabalhadores em capacitação nos últimos 12 meses

Resposta	Quant.	%
Não	99	38,4%
Sim, do Órgão Gestor	120	46,5%
Sim, por conta própria	60	23,3%
Respondentes	258	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.



A Tabela 28, na próxima página, mostra todos os cursos ou áreas de interesse por capacitação, os três cursos mais solicitados foram “trabalho social com famílias” (30,2%), “trabalho com famílias em situação de vulnerabilidade social” (26,4%) e capacitação na “gestão SUAS” (19,4%); outros dois tiveram percentis equivalentes (16,3%), são eles: “trabalho com famílias em risco pessoal e social” e “trabalho social com famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família e BPC”.



Tabela 28 – Capacitações de interesse dos trabalhadores

Resposta	Quant.	%
Trabalho social com famílias	78	30,2%
Trabalho com famílias em situação de vulnerabilidade social	68	26,4%
Gestão do SUAS	50	19,4%
Trabalho com famílias em risco pessoal e social	42	16,3%
Trabalho social com famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família e BPC	42	16,3%
Inclusão social de pessoas com deficiência	33	12,8%
Trabalho infantil	32	12,4%
SCFV	25	9,7%
Trabalho social com adolescentes em cumprimento de MSE	22	8,5%
Administrativo	16	6,2%
Segurança Alimentar e Nutricional	14	5,4%
Nenhum	4	1,6%
Capacitação voltada a área administrativa	3	1,2%
Pessoas em situação de rua	3	1,2%
Manipulação de alimentos	2	0,8%
Atuação técnica do assistente social no CadÚnico	1	0,4%
Benefícios previdenciários, Trabalho sobre PAIF	1	0,4%
Boas práticas de monitoração de alimentos	1	0,4%
Curso de Excel, controle de estoque, gestão pública.	1	0,4%
Família acolhedora de longa permanência	1	0,4%
Gestão da informação	1	0,4%
Gestão da Secretaria Executiva	1	0,4%
Gestão de UAN	1	0,4%
Gestão do Tempo, Gestão de Projetos, Excel, Power BI.	1	0,4%
Gestão Financeira	1	0,4%
Gestão orçamentária, office	1	0,4%
Gestão, elaboração de projetos, captação de recursos	1	0,4%
Instrumentos de Gestão do SUAS e Metodologias Ágeis de Gestão, Calamidade Publica	1	0,4%
Novas regras do INSS, Mediação de conflitos, Gestão de pessoas	1	0,4%
Nutricional	1	0,4%
Orçamento público, LDO, LOA e PPA	1	0,4%
OSC	1	0,4%
Outra secretaria	1	0,4%
Planejamento familiar	1	0,4%
Previdência Social, INSS, BPC	1	0,4%
Primeira Infância e Marco Regulatório	1	0,4%
Primeiros Socorros, Terceira Idade	1	0,4%
Reflorestamento, Preservação dos biomas e ecossistemas Conscientização do lixo no meio ambiente	1	0,4%
Trabalhos com o Agressor e com abuso sexual cometido por outra criança/adolescente	1	0,4%
Respondentes	258	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.

3.4. AMBIENTE DE TRABALHO

No tema de ambiente de trabalho, três itens sobre condições de saúde foram investigados. Primeiro, a ergonomia em que 39,3% dos trabalhadores informaram que não é adequada; em segundo, a avaliação médica periódica em que 64,0% dos participantes afirmaram que o órgão gestor não oferece e, por fim, 31,5% dos trabalhadores apresentam algum problema de saúde.

Tabela 29 – Trabalhadores *versus* saúde no ambiente de trabalho

Resposta	Ergonomia é adequada		Órgão Gestor oferece avaliação médica periódica		Tem algum problema	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Não	101	39,3%	165	64,0%	176	68,5%
Sim	156	60,7%	93	36,2%	81	31,5%
Total Geral	258	100,0%	258	100,0%	258	100,0%

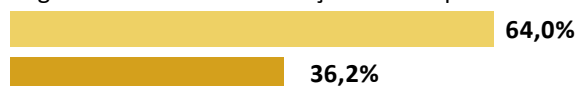
Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

■ Não ■ Sim

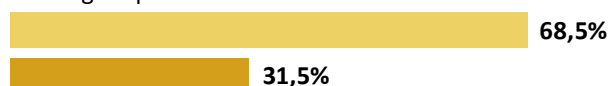
Ergonomia é adequada



Órgão Gestor oferece avaliação médica periódica



Tem algum problema



A tabela 30 mostra o cruzamento entre os cargos ou função com a situação na ergonomia, visando identificar em qual cargo o resultado “não é adequada” se sobressai.

Destacaram-se os cargos dos Assistentes Técnicos Administrativos - ATA com 60,9% e dos diretores com 63,6%, tendo ambos a mesma afirmação referente à situação na ergonomia não ser adequada. Merece atenção o percentual de 45,5% dos técnicos avaliando também como inadequada a ergonomia, apesar de não ultrapassar 50%, é o cargo com maior número de respondentes entre todos os cargos ou funções.

Tabela 30 – Cruzamento de cargo com situação na ergonomia

Cargo ou Função	Não é adequada		Sim, é adequada		Total Geral	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Técnico(a)	25	45,5%	30	54,5%	55	100,0%
Educador Social	10	23,8%	32	76,2%	42	100,0%
Não ocupo nenhum cargo técnico nem de direção	12	38,7%	19	61,3%	31	100,0%
Coordenador(a)	10	41,7%	14	58,3%	24	100,0%
Assistente Técnico Administrativo-ATA	14	60,9%	9	39,1%	23	100,0%
Outro Cargo (nível fundamental ou médio)	8	36,4%	14	63,6%	22	100,0%
Serviços Gerais	5	27,8%	13	72,2%	18	100,0%
Diretor (a)	7	63,6%	4	36,4%	11	100,0%
Orientador (a) Social	-	-	8	100,0%	8	100,0%
Agente Social	2	25,0%	6	75,0%	8	100,0%
Assessor(a)	3	60,0%	2	40,0%	5	100,0%
Motorista	3	75,0%	1	25,0%	4	100,0%
Secretário de Assistência Social	-	-	2	100,0%	2	100,0%
Supervisor(a)	1	50,0%	1	50,0%	2	100,0%
Secretário Executivo	1	100,0%	-	-	1	100,0%
Cuidador(a) Social	-	-	1	100,0%	1	100,0%
Total Geral	101	39,3%	156	60,7%	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



No tema de problemas de saúde, a Tabela 31 destaca todos os problemas de saúde declarados pelos 82 trabalhadores que apresentam alguma doença, sendo a mais presente a hipertensão arterial com 40,2%, seguida pelos problemas ósseos (25,4%) que podem estar relacionados à ergonomia.

Tabela 31 – Doenças declaradas pelos entrevistados

Resposta	Quant.	%
Hipertensão arterial	33	40,20%
Problemas ósseos	21	25,40%
Problemas respiratórios	18	22,00%
Diabetes	15	18,30%
Hipotireoidismo	5	6,10%
Fibromialgia	4	4,90%
Depressão	3	3,70%
Gastrite	3	3,70%
Varizes	3	3,70%
Alergia	2	2,40%
Auditivo	2	2,40%
Cardiopatia	2	2,40%
Pré-diabetes	2	2,40%
Anemia Falciforme	1	1,20%
Astigmatismo / Miopia	2	2,40%
Câncer de Colon	1	1,20%
Ceratocone	1	1,20%
Colite Ulcerativa Crônica	1	1,20%
Crises de convulsões	1	1,20%
Deficiência física	1	1,20%
Hemocromatose	1	1,20%
Imunodeficiência IGA e IGM	1	1,20%
Pedra no rim	1	1,20%
Perda de audição	1	1,20%
Problema vascular	1	1,20%
Púrpura Trombocitopênica Idiopática (PTI)	1	1,20%
Uso drogas	1	1,20%
Problemas neurológicos	1	1,20%
Ginecológico / Síndrome dos Ovários Policísticos (SOP)	2	2,40%
Respondentes	82	100%

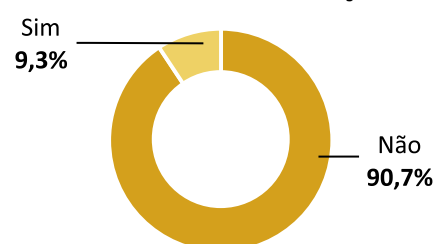
Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Apenas 9,3%, ou seja, 24 dos 258 trabalhadores da Secretaria de Desenvolvimento Social têm outro trabalho.

Tabela 32 – Entrevistados que possuem outro vínculo de trabalho além da atuação na Secretaria de Desenvolvimento Social

Resposta	Quant.	%
Não	234	90,7%
Sim	24	9,3%
Total	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

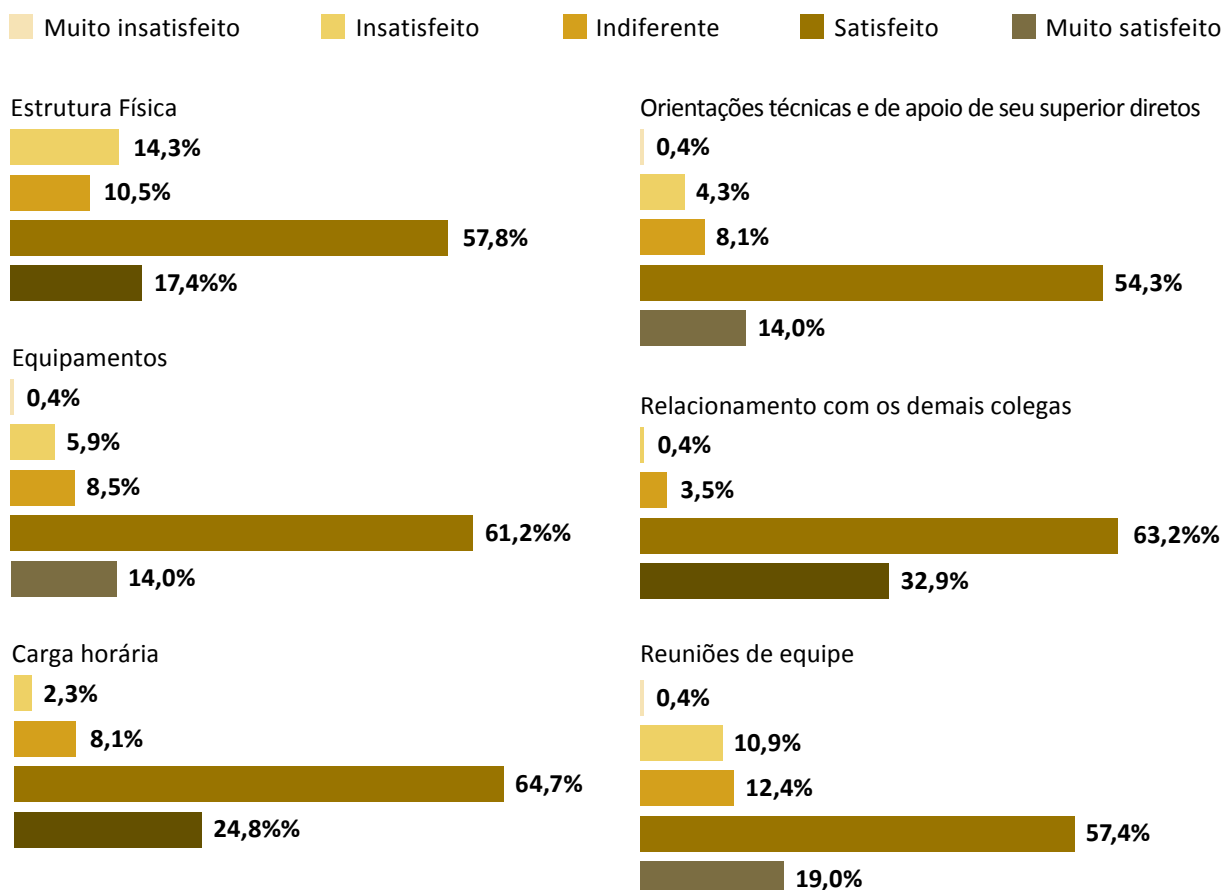


A Estrutura Física e a Gestão dos serviços da Secretaria de Desenvolvimento Social foram bem avaliadas pelos trabalhadores. Todos os itens abordados tiveram mais de 75% de “satisfeito” e “muito satisfeito”. Os itens com maior insatisfação (muito insatisfeito + insatisfeito) foram: equipamentos (16,3%), estrutura física (14,3%) e reuniões de equipe (11,2%).

Tabela 33 – Satisfação dos entrevistados com as suas condições de trabalho na Política de Assistência Social

Itens avaliados	Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito satisfeito		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Estrutura Física	-	-	37	14,3%	27	10,5%	149	57,8%	45	17,4%	258	100,0%
Equipamentos	1	0,4%	41	5,9%	22	8,5%	158	61,2%	36	14,0%	258	100,0%
Carga horária	-	-	6	2,3%	21	8,1%	167	64,7%	64	24,8%	258	100,0%
Orientações técnicas e de apoio de seu superior direto	1	0,4%	11	4,3%	21	8,1%	140	54,3%	85	32,9%	258	100,0%
Relacionamento com os demais colegas	-	-	1	0,4%	9	3,5%	163	63,2%	85	32,9%	258	100,0%
Reuniões de equipe	1	0,4%	28	10,9%	32	12,4%	148	57,4%	49	19,0%	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



As reuniões de equipe ocorrem mensalmente para a maioria dos trabalhadores, entre uma a três vezes por mês para 41,1%. Uma parte considerável dos entrevistados tem menos de uma reunião por mês (30,6%).

Tabela 34 – Frequência das reuniões

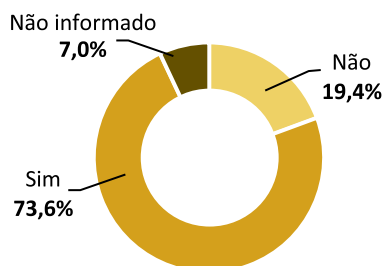
Resposta	Quant.	%
Nunca	18	7,0%
Menos de uma vez por mês	79	30,6%
Entre uma a três vezes por mês	106	41,1%
Uma vez por semana	43	16,7%
Mais de uma vez por semana	12	4,7%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

Independentemente da quantidade de reuniões, 73,6% afirmam que o número de reuniões é suficiente para as tomadas de decisões e encaminhamentos.

Tabela 35 – Percepção dos trabalhadores se as reuniões realizadas são suficientes para as tomadas de decisões e encaminhamentos

Resposta	Quant.	%
Não	50	19,4%
Sim	190	73,6%
Não informado	18	7,0%
Respondentes	258	100,0%



Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

A tabela 36 apresenta o cruzamento do cargo ou função dos 50 trabalhadores que opinaram que o número de reuniões não é suficiente, verifica-se que a periodicidade das reuniões para a maioria da amostragem (68,0%) é inferior a uma vez por mês, não sendo suficiente para os alinhamentos e encaminhamentos, e ainda sinaliza a necessidade de repensar a logística e a quantidade de reuniões com a equipe dos trabalhadores.

Tabela 36 – Cruzamento do cargo ou função dos trabalhadores que opinaram que o número de reuniões NÃO é suficiente para as tomadas de decisões e encaminhamentos

Cargo ou Função	Menos de uma vez por mes		Entre uma e tres vezes por mes		Uma vez por semana		Mais de uma vez por mes		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Técnico(a)	14	66,7%	5	23,8%	1	4,8%	1	4,8%	21	100,0%
Não ocupo nenhum cargo técnico nem de direção	4	57,1%	3	42,9%	-	-	-	-	7	100,0%
Outro Cargo (nível fundamental ou médio)	4	80,0%	1	20,0%	-	-	-	-	5	100,0%
Educador Social	3	75,0%	1	25,0%	-	-	-	-	4	100,0%
Serviços Gerais	3	100,0%	-	-	-	-	-	-	3	100,0%
Assistente Técnico Administrativo-ATA	2	66,7%	1	33,3%	-	-	-	-	3	100,0%
Coordenador(a)	1	33,3%	2	66,7%	-	-	-	-	3	100,0%
Motorista	1	50,0%	-	-	1	50,0%	-	-	2	100,0%
Secretário Executivo	1	100,0%	-	-	-	-	-	-	1	100,0%
Orientador (a) Social	1	100,0%	-	-	-	-	-	-	1	100,0%
Total Geral	34	68,0%	13	26,0%	2	2,0%	2	2,0%	50	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

3.5. SITUAÇÃO DURANTE E APÓS PANDEMIA COVID-19

Para 51,2% dos trabalhadores a situação no trabalho durante a pandemia não sofreu modificação, em contrapartida, 43,0% responderam que sim, houve modificação. O percentual de trabalhadores afastados ou que entraram em férias totalizou 5,8%.

Tabela 37 – Vínculo empregatício dos entrevistados devido a Pandemia

Resposta	Quant.	%
Não sofreu modificação	132	51,2%
Sofreu modificação na forma (presencial/ <i>home office</i>), na carga horária ou no salário	111	43,0%
Fui afastado	9	3,5%
Entrei em férias	6	2,3%
Respondentes	258	100%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Dos 111 trabalhadores que tiveram modificações na forma de trabalho, 72,1% sofreram alteração no tempo dividido em *home office* e presencial. A redução de carga horária atingiu 23,4% da amostragem, a redução no salário apenas 3,6% e 11,7% passaram a atuar exclusivamente em *home office*.

Tabela 38 – Alterações sofridas pelos trabalhadores que tiveram modificação na forma de trabalho durante a pandemia

Resposta	Quant.	%
No tempo dividido em <i>home office</i> e presencial	80	72,1%
Na redução de carga horária	26	23,4%
No tempo integral e exclusivo em <i>home office</i>	13	11,7%
Na redução de salário	4	3,6%
Respondentes	111	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



A tabela 39 mostra que o principal motivo dos trabalhadores passarem a atuar exclusivamente em modelo *home office*, é devido ao fato de pertencerem ao “grupo de risco, pessoa idosa” (5 dos 13 casos).

Tabela 39 – Motivo relatado pelos trabalhadores que ficaram durante o tempo integral e exclusivo em *home office*

Resposta	Quant.	%
Grupo de risco, pessoa idosa	5	38,5%
Por conta do início da pandemia com a necessidade do isolamento social	4	30,8%
Faço parte do grupo de risco	1	7,7%
Grupo de risco, gestante	1	7,7%
Nos três primeiros meses Home Office, no momento licença prêmio e férias	1	7,7%
Orientação médica em decorrência da deficiência física (sequelas de pólio)	1	7,7%
Respondentes	13	100,0%

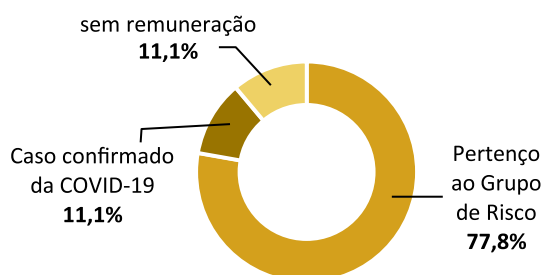
Fonte: Edita Pesquisas, 2020

O afastamento formal, que ocorreu com 9 trabalhadores, teve como principal motivo pertencer ao grupo de risco (77,8%).

Tabela 40 – Motivo do afastamento formal do trabalho durante a Pandemia COVID-19

Resposta	Quant.	%
Pertencem ao Grupo de Risco	7	77,8%
Caso confirmado da COVID-19	1	11,1%
Solicitei afastamento sem remuneração	1	11,1%
Respondentes	9	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Para 47,3% dos trabalhadores a percepção é de que o volume de trabalho aumentou durante a pandemia, para 31,0% não teve aumento e para 20,9% reduziu o volume de trabalho.

Tabela 41 – Percepção sobre o volume de trabalho dos entrevistados devido à pandemia da COVID-19

Resposta	Quant.	%
O volume de trabalho diminuiu	54	20,9%
O volume de trabalho aumentou	122	47,3%
Não houve mudança, o volume de trabalho continuou o mesmo	80	31,0%
Não estou trabalhando	2	0,8%
Total Geral	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



O cargo com maior percepção de que o volume de trabalho aumentou foi o de diretor (90,9%), seguido pelo coordenador (75,0%), ATA (73,9%) e técnico (67,3%).

Tabela 42 – Cruzamento de cargo e percepção do volume de trabalho durante a pandemia

Cargo ou Função	Não houve mudança, o volume de trabalho continuou o mesmo		O volume de trabalho aumentou		O volume de trabalho diminuiu		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Técnico(a)	8	14,5%	37	67,3%	10	18,2%	55	100,0%
Educador Social	18	43,9%	9	22,0%	14	34,1%	41	100,0%
Não ocupo cargo técnico nem de direção	19	61,3%	5	16,1%	7	22,6%	31	100,0%
Coordenador(a)	5	20,8%	18	75,0%	1	4,2%	24	100,0%
Assistente Técnico Administrativo-ATA	4	17,4%	17	73,9%	2	8,7%	23	100,0%
Outro Cargo (nível fundamental ou médio)	11	50,0%	9	40,9%	2	9,1%	22	100,0%
Serviços Gerais	7	41,2%	6	35,3%	4	23,5%	17	100,0%
Diretor (a)	-	0,0%	10	90,9%	1	9,1%	11	100,0%
Orientador (a) Social	3	37,5%	-	0,0%	5	62,5%	8	100,0%
Agente Social	1	12,5%	5	62,5%	2	25,0%	8	100,0%
Assessor(a)	-	-	3	60,0%	2	40,0%	5	100,0%
Motorista	-	-	-	100	4	100,0%	4	100,0%
Secretário de Assistência Social	1	50,0%	1	50,0%	-	-	2	100,0%
Supervisor(a)	1	50,0%	1	50,0%	-	-	2	100,0%
Secretário Executivo	1	100,0%	-	-	-	-	1	100,0%
Cuidador(a) Social	1	100,0%	-	-	-	-	1	100,0%
Total Geral	80	31,4%	121	47,5%	54	21,2%	255	

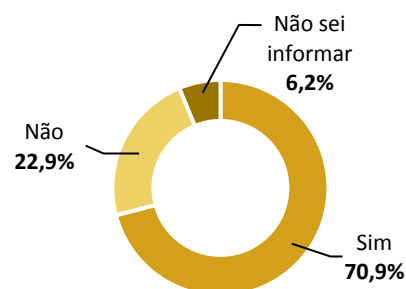
Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

Para 70,9% dos entrevistados houve revezamento com a equipe de trabalho por conta da pandemia.

Tabela 43 – Situação de revezamento dos trabalhadores por conta da pandemia da COVID - 19

Resposta	Quant.	%
Sim	183	70,9%
Não	59	22,9%
Não sei informar	16	6,2%
Total Geral	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Quanto aos tipos de atendimento durante a COVID-19, a tabela 44 avalia três adaptações na forma de trabalho em decorrência da pandemia – atendimento por telefone, whatsapp e reunião virtual – verifica-se que todas tiveram praticamente a mesma percepção de efetividade, em média, 44%. A não efetividade teve pouca incidência nas três atividades avaliadas, sendo de 1,9% no atendimento por telefone até 4,3% na reunião virtual.

Os resultados mostram que a percepção dos trabalhadores em relação às adaptações em razão da pandemia COVID-19 foi, em geral, positiva.

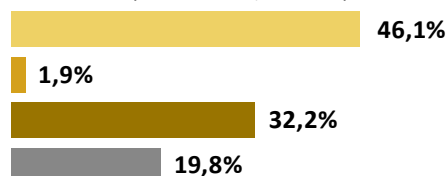
Tabela 44 – Percepção dos trabalhadores em relação aos tipos de atendimento durante a COVID - 19

Resposta	Atendimento telefone (realizado por assistente social, psicólogo, advogado, etc)		Atendimento WhatSapp, (realizado por assistente social, psicólogo, advogado, etc)		Reunião virtual (realizado por assistente social, psicólogo, advogado, etc)	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Efetivo	119	46,1%	111	43,0%	112	43,4%
Não efetivo	5	1,9%	9	3,5%	11	4,3%
Não utilizei	83	32,2%	86	33,3%	83	32,2%
Parcialmente efetivo	51	19,8%	52	20,2%	52	20,2%
Respondentes	258	100,0%	258	100,0%	258	100,0%

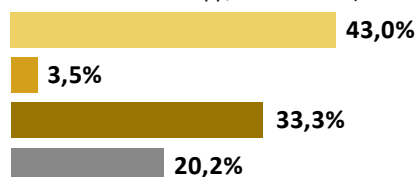
Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

■ Efetivo
 ■ Não efetivo
 ■ Não utilizei
 ■ Parcialmente efetivo

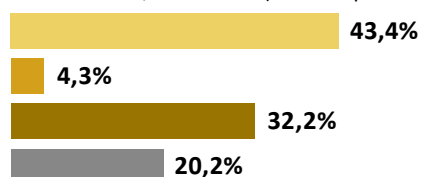
Atendimento por telefone: (realizado por assistente social, psicólogo, advogado etc.)



Atendimento WhatsApp, como avalia: (realizado por assistente social, psicólogo, advogado etc.)



Reunião virtual, como avalia: (realizado por assistente social, psicólogo, advogado etc.)



Ainda nesse tema, a tabela 45 apresenta os resultados dos trabalhadores que informaram perceber efetividade no atendimento prestado durante a COVID-19, em complementação, foram questionados se o atendimento no novo formato deveria continuar. As três atividades supramencionadas obtiveram alto percentual de resposta “sim”, ou seja, esse formato de atendimento deve continuar, com destaque para o atendimento via whatsapp (85,6%).

Tabela 45 – Percepção de continuidade do atendimento no formato da pandemia dos trabalhadores que informaram ser efetiva a forma de atendimento

Resposta	Continuaria o atendimento por telefone: (realizado por assistente social, psicólogo, advogado etc.)		Continuaria o atendimento WhatsApp, como avalia: (realizado por assistente social, psicólogo, advogado etc.)		Continuaria a reunião virtual, como avalia:(realizado por assistente social, psicólogo, advogado etc.)	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Sim	86	72,3%	95	85,6%	86	76,1%
Não	33	27,7%	16	14,4%	27	23,9%
Respondentes	119	100,0%	111	100,0%	113	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

■ Não ■ Sim

Continuaria o atendimento por telefone: (realizado por assistente social, psicólogo, advogado etc.)



Continuaria o atendimento WhatsApp, como avalia: (realizado por assistente social, psicólogo, advogado etc.)



Continuaria a reunião virtual, como avalia:(realizado por assistente social, psicólogo, advogado etc.)



A percepção dos trabalhadores a respeito da nova estratégia de ação com uso de VÍDEO AULAS para capacitação dos Usuários, Conselheiros, Profissionais e Parceiros da Rede Socioassistencial, abordando temas relacionados ao SUAS, é “ótimo” para 42,6%, “bom” para 33,7% e “ruim” para 12,4%.

Tabela 46 – Percepção dos trabalhadores sobre a nova estratégia de ação com a utilização de VÍDEO AULAS

Resposta	Quant.	%
Ótimo	110	42,6%
Bom	87	33,7%
Regular	29	11,2%
Ruim	32	12,4%
Péssimo	-	-
Total Geral	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



3.6. AVALIAÇÃO GERAL

Sobre a satisfação dos trabalhadores, 88,8% se consideram “satisfeito” ou “muito satisfeito” em trabalhar na Secretaria de Desenvolvimento Social de Embu da Artes, apenas 3,1% não estão satisfeitos e não houve nenhum funcionário “muito insatisfeito”.

Tabela 47 – Avaliação da satisfação dos trabalhadores em trabalhar na Secretaria de Desenvolvimento Social.

Resposta	Quant.	%
Muito insatisfeito	-	-
Insatisfeito	8	3,1%
Indiferente	21	8,1%
Satisfeito	137	53,1%
Muito Satisfeito	92	35,7%
Total Geral	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

A tabela 48 apresenta na íntegra as justificativas dos oito trabalhadores que se sentem insatisfeitos em trabalhar na Secretaria de Desenvolvimento Social de Embu das Artes.

Tabela 48 – Justificativas dos trabalhadores que se sentem INSATISFEITOS

Resposta	Quant.	%
A atual situação deixou em evidenciar o alto índice de famílias em situação de vulnerabilidade social, não sendo assistidas e/ou contempladas com seus direitos dentro das políticas públicas, inclusive a política da Assistência Social	1	12,5%
Apesar de saber que estou aqui para servir, sinto que meu trabalho não é reconhecido	1	12,5%
Devido à falta de serviços e políticas públicas	1	12,5%
Equipe reduzida	1	12,5%
Esforço demais no serviço de entrega de cestas solidárias, apresentando até problemas nos braços	1	12,5%
Existe fragmentação na Assistência do Município, as informações não são alinhadas	1	12,5%
Falta de serviços para trabalhar com os municípios, falta de diálogo com outras secretarias, falta de carro para visita e falta de vagas de trabalho ou frente de trabalho destinadas a SDS	1	12,5%
Não é efetivo o trabalho	1	12,5%
Respondentes	8	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

A pergunta final do questionário ficou livre para sugestões, críticas ou qualquer comentário de interesse dos trabalhadores. Dos 258 entrevistados, 47 (18,2%) contribuíram, sendo que a mais citada foi a necessidade de capacitação continuada (23,4%).

Tabela 49 – Entrevistados que deixaram sugestões, críticas ou comentários

Resposta	Quant.	%
Não	211	81,8%
Sim	47	18,2%
Respondentes	258	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Tabela 50 – Sugestões, críticas ou comentários deixado pelos entrevistados

Resposta	Quant.	%
Capacitação Continuada	11	23,4%
Arrumar piso do almoxarifado	4	8,5%
Melhorar equipamentos	4	8,5%
Chefia não subestimar os funcionários	3	6,4%
Aumentar quadro de funcionários	2	4,3%
Criação do SCFV	2	4,3%
Manutenção de algumas atividades remotas	2	4,3%
O trabalhador do SUAS é indispensável	2	4,3%
Supervisões continuadas	2	4,3%
Acompanhantes nas abordagens de risco maior	1	2,1%
Administrativo entregar as cestas básicas	1	2,1%
Ampliação do SCFV	1	2,1%
Arrumar o sistema SIGAS	1	2,1%
Calendário de supervisão de Equipe dos CRAS pelo menos uma vez a cada seis meses	1	2,1%
Colocar os temas pesquisados em prática	1	2,1%
Criar casa de passagem	1	2,1%
Criar centro para os idosos	1	2,1%
Desburocratizar fluxos	1	2,1%
Divulgação de serviços	1	2,1%
Estruturação dos espaços socioassistenciais pensando na realização de atividades para os grupos de PAIF	1	2,1%
Fiscalizar mais	1	2,1%
Fortalecer a rede com outras secretarias	1	2,1%
Gestão secundária para equipamento dos CadÚnico	1	2,1%
Grata por trabalhar na assistência	1	2,1%
Maior atenção com a saúde dos funcionários	1	2,1%
Mais comunicação entre as diretorias	1	2,1%
Mais humildade da parte dos secretários e da diretoria	1	2,1%
Mais investimento na atenção básica	1	2,1%
Melhor aproveitamento dos estagiários	1	2,1%
Melhorar ambiente de trabalho	1	2,1%
Melhorar atendimento do público	1	2,1%
Melhorar o planejamento	1	2,1%
Mutirão de atendimento	1	2,1%
Município olhar mais para a assistência	1	2,1%
O novo secretário nos ouviu e melhorou tudo na secretaria	1	2,1%
Oportunidade para os graduados trabalharem em suas áreas	1	2,1%
Orientação para pessoas com câncer	1	2,1%
Ouvir os funcionários menos favorecidos	1	2,1%
Reordenamento das atribuições da secretaria	1	2,1%
Reuniões online	1	2,1%
Servidores serem ouvidos	1	2,1%
Transparência na forma de trabalho de todos (Diretoria e servidores em geral)	1	2,1%
Valorização dos trabalhadores do SUAS	1	2,1%
Total Geral	47	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Alguns comentários apresentados no quadro abaixo, foram extraídos na íntegra para interpretação e análise da Secretaria de Desenvolvimento Social.

- **Alguns comentários, sugestões e críticas na íntegra**

“Compra de equipamentos para melhoria de vídeo chamadas (não tem som os computadores).”

“Manutenção de possibilidade de trabalho remoto, quando for possível, para por exemplo realização de relatórios em casa, onde é possível maior concentração e melhor produção.”

“Capacitação e atualização profissional continuada para os servidores dos serviços de Assistência Social”

“Que o município possa ter um olhar mais clínico em relação a Assistência Social”

“Que os estágios entre em contato com o trabalho que corresponde a sua formação”

“Sou muito feliz e grata por trabalhar com uma rede socioassistencial engajada!”

“Poderia arrumar o piso do almoxarifado? Ele é impróprio para empurrar paletes.”

“Oferecer mais cursos para um melhor desempenho nesta área de acolhimento”

“Oportunidade para os profissionais que são formados no Serviço Social, mas não exercem a profissão ainda.”

“O Sistema SIGAS necessita de alguns ajustes e melhorias para facilitar o trabalho técnico.”

“O trabalhador SUAS durante a pandemia tornou-se um servidor indispensável na vida da população, o comprometimento que este trabalhador tem em prestar um serviço de qualidade, proporciona dignidade e garantia de direitos”

“Avaliar estratégia para que nosso trabalho possibilite mais tempo de reflexão e planejamento., ou seja, para que nosso trabalho seja mais vigoroso e menos pautado por demandas imediatas e urgências.”

“Curso de como atender as pessoas, ser gentil e educados com os munícipes e como tratar bem as pessoas em todos os departamentos públicos”

“Minha sugestão é que ocorra, mais treinamento com as assistentes sociais, com os educadores para que isso nos ajuda a desenvolver um trabalho de excelência.”

“Mais atenção à saúde dos profissionais desta secretaria. O piso do almoxarifado precisa ser reformado. Façam isto enquanto ainda tem funcionários naquele local com saúde.”

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



3.7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa trouxe algumas informações que merecem destaque nas considerações finais:

- Sobre o perfil dos trabalhadores entrevistados, destaca-se o tempo de trabalho, a equipe tem, em média, 7 anos de atuação, o que indica ser uma equipe experiente;
- As questões de vazão na demanda e realização de atividades não compatíveis aparentam estar muito bem controladas na percepção dos trabalhadores. São raros os casos de sobrecarga ou de atividades não compatíveis com a função ou cargo do trabalhador;
- Além disso, a motivação com as atividades realizadas é considerada, por mais de 80%, satisfatória;
- As capacitações não atingiram 38,4% dos entrevistados, sendo um dos itens mais solicitados no final da pesquisa;
- A ergonomia, principalmente em alguns grupos de função – como motorista, diretores, entre outros – está em situação extrema, sendo preciso analisar as condições de trabalho;
- Outro ponto relacionado à saúde é a avaliação médica periódica que, segundo a opinião de 64,0% dos entrevistados, não é realizada;
- Equipamentos e estrutura física foram os itens com maior percentual de insatisfação na avaliação geral de estrutura; dois itens que apareceram mais de uma vez na pesquisa, sejam nas sugestões finais como também relacionados à ergonomia;
- Sobre a frequência das reuniões, percebe-se que os que acreditam que não ocorre na frequência ideal têm, na maioria dos casos, menos de uma reunião por mês, o que sugere que a frequência maior de reuniões é preferida pelos trabalhadores;
- A rotina de trabalho durante a pandemia foi alterada para quase 50% dos funcionários, sendo que tais mudanças, em geral, foram referentes às alterações de carga horária e modelo de trabalho, no caso para home office;
- 47,3% dos entrevistados afirmaram que o volume de trabalho aumentou durante a pandemia, contudo, quando questionados da sobrecarga, poucos afirmaram não darem conta de todas as atividades;
- Sobre as mudanças na forma de trabalho relacionadas aos tipos de atendimento prestados durante a COVID-19, em média, 44% consideraram efetivas as novas formas adotadas e destes, em média, 78% consideraram que deveriam ser adotadas após a pandemia.
- Apesar da necessidade de serem trabalhados alguns pontos de melhorias, 88,8% dos trabalhadores estão satisfeitos em trabalhar na Secretaria de Desenvolvimento Social, um indicador muito bom. Alguns ajustes nas capacitações, questões com chefia e melhorias na estrutura física podem contribuir ainda mais na qualidade do ambiente de trabalho.



4. PESQUISA COM OS USUÁRIOS DA REDE SOCIOASSISTENCIAL DE EMBÚ DAS ARTES

Este capítulo contempla os resultados da Pesquisa de Percepção com os Usuários dos serviços prestados pela Secretaria de Assistência Social de Embu das Artes.

A pesquisa foi aplicada no período de 21 a 25 de setembro de 2020, com uma equipe de dez pesquisadores previamente capacitados pela Edita Pesquisas e Consultoria; foram realizadas entrevistas presenciais com 319 usuários – pesquisa por amostra estratificada, com confiança de 95% e erro amostral máximo de 5%.

O questionário com 187 perguntas foi desenvolvido pela Edita Pesquisas e a Comissão de Acompanhamento do Diagnóstico e, antes de sua aplicação, foi realizada a pesquisa piloto com profissionais que atuam na área de serviços socioassistenciais, a fim de avaliar o entendimento do questionário. Após revisão e validação da Comissão de Acompanhamento do Diagnóstico, iniciou-se a pesquisa definitiva. Para a coleta dos dados, os pesquisadores utilizaram Tablet, identificação – como crachá e colete – álcool gel, máscara e distanciamento recomendado devido à pandemia.

A análise está dividida em blocos: iniciando pelo perfil socioeconômico e familiar do usuário, logo após avalia-se o CRAS, depois o CREAS e, por último, o CENTRO POP. Por fim, apresenta-se as sugestões finais dos usuários para a Secretaria de Desenvolvimento Social. Em todos os casos, considerou-se a avaliação em dois momentos: antes e durante a pandemia. Entendeu-se que o atual momento poderia interferir nos resultados, por isso os entrevistados foram estimulados a avaliar os serviços e atendimentos nos dois momentos.

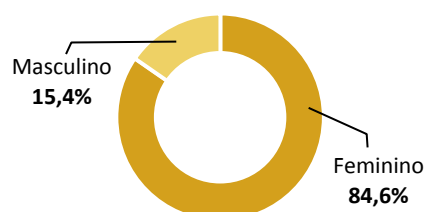


4.1. PERFIL SOCIOECONÔMICO E FAMILIAR DOS USUÁRIOS ENTREVISTADOS

Do total de 319 respondentes, 84,6% são do sexo feminino e 54,9% pertencem à faixa etária de 30 a 49 anos, conforme mostram as tabelas 51 e 52.

Tabela 51 – Sexo

Resposta	Quant.	%
Feminino	270	84,6%
Masculino	49	15,4%
Respondentes	319	100,0%



Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Tabela 52 – Faixa etária

Resposta	Quant.	%
De 18 a 29 anos	63	19,7%
De 30 a 49 anos	175	54,9%
De 50 a 59 anos	49	15,4%
De 60 a 64 anos	19	6,0%
De 65 anos ou mais	13	4,1%
Respondentes	319	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

A raça ou cor predominante dos usuários entrevistados foi a parda (44,5%), seguida pela branca (28,8%) e preta (25,4%).

Tabela 53 – Qual a sua Raça ou Cor?

Resposta	Quant.	%
Parda	142	44,5%
Branca	92	28,8%
Preta	81	25,4%
Amarela	4	1,3%
Indígena	-	-
Respondentes	319	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: utilizada metodologia do IBGE para esta pergunta.



31,3% dos usuários nunca estudaram ou não concluíram o ensino fundamental, em contrapartida, 26,3% concluíram o ensino médio e 4,1% possuem ensino superior completo ou incompleto.

Tabela 54 – Escolaridade

Resposta	Quant.	%
Nunca estudou	15	4,7%
Fundamental incompleto	85	26,6%
Fundamental completo	21	6,6%
Médio incompleto	101	31,7%
Médio completo	84	26,3%
Superior incompleto	9	2,8%
Superior completo	4	1,3%
Respondentes	319	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Sobre a naturalidade, 31,3% nasceram em Embu das Artes e 68,7% nasceram em outros municípios brasileiros, com predominância de municípios do Estado de SP (47,5%); usuários nascidos no Nordeste também se destacaram com 41,6% do total de 219 usuários que não nasceram em Embu.

Tabela 55 – Município de nascimento

Resposta	Quant.	%
Embu das Artes	100	31,3%
Outro município	219	68,7%
Respondentes	319	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

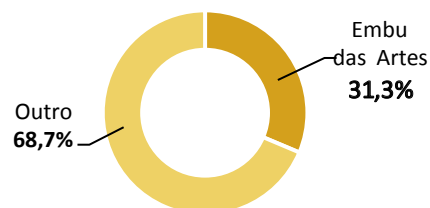


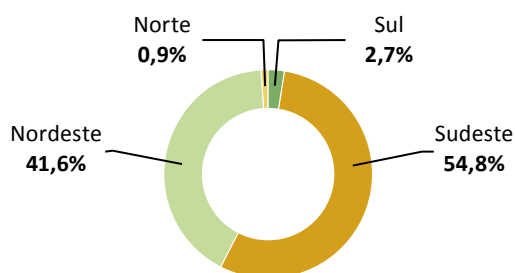
Tabela 56 – Cidade e Estado de nascimento

Parte 1.1

Estado	Cidade	Quant.	% Cidade	% Estado
Alagoas	Maceió	1	0,5%	1,4%
	Olivença	1	0,5%	
	Mata Grande	1	0,5%	
Bahia	Não informado	29	13,2%	26,9%
	Bahia	12	5,5%	
	Jequié	2	0,9%	
	Vitória da Conquista	2	0,9%	
	Pedro Alexandre Bahia	1	0,5%	
	Saúde	1	0,5%	
	Salvador	1	0,5%	
	Juquitiba	1	0,5%	
	Pedro Alexandre	1	0,5%	
	Juquitiba	1	0,5%	
	Riachão do Jacuípe	1	0,5%	
	Lençóis	1	0,5%	
	Santo Amaro	1	0,5%	
	Simões filhos	1	0,5%	
	Ibitinga	1	0,5%	
	Itapetinga Bahia	1	0,5%	
	Araci	1	0,5%	
Paulo Afonso	1	0,5%		
Ceará	Não informado	10	4,6%	4,6%
Maranhão	Não informado	1	0,5%	0,5%
Minas Gerais	Não informado	11	5,0%	6,8%
	Almenara	1	0,5%	
	São Pedro do Havaí	1	0,5%	
	Carmo da cachoeira	1	0,5%	
	Mendes Pimente	1	0,5%	
Pará	Belém	2	0,9%	0,9%
Paraná	Não informado	5	2,3%	2,7%
	Jandaia do Sul	1	0,5%	
Pernambuco	Não informado	10	4,6%	5,5%
	Petrolina	1	0,5%	
	Olinda	1	0,5%	
Piauí	Piauí	1	0,5%	0,9%
Rio de Janeiro	Rio de Janeiro	1	0,5%	0,5%
Rio Grande do Norte	São Miguel	1	0,5%	0,5%
	Natal	1	0,5%	
	Areia Branca	1	0,5%	
	Não informado	1	0,5%	

Estado	Cidade	Quant.	% Cidade	% Estado
São Paulo	São Paulo	54	24,7%	47,5%
	Taboão da Serra	15	6,8%	
	Cotia	9	4,1%	
	Itapeperica da Serra	7	3,2%	
	São Bernardo do Campo	1	1,0%	
	Osasco	2	0,9%	
	Bragança Paulista	2	0,9%	
	Salesópolis	1	0,5%	
	Franco da Rocha	1	0,5%	
	Avaré	1	0,5%	
	Piquete	1	0,5%	
	Diadema	1	0,5%	
	Campo Limpo Paulista	1	0,5%	
	São Lourenço da Serra	1	0,5%	
	Jabaquara	1	0,5%	
	Socorro	1	0,5%	
	Jandira	1	0,5%	
	Valinhos	1	0,5%	
Lorena	1	0,5%		
Mauá	1	0,5%		
Total Geral	219	100,0%	100,0%	100%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020 1

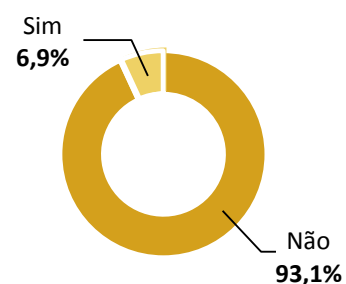


A situação de rua foi identificada em 6,9% dos respondentes, que corresponde a 22 pessoas, os quais deixaram de responder algumas perguntas que não se aplicam em situação de rua. Por esse motivo, em alguns casos, o total de Usuários é 297 que são aqueles que não estão em situação de rua.

Tabela 57 – Usuário em situação de rua

Resposta	Quant.	%
Não	297	93,1%
Sim	22	6,9%
Respondentes	319	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Sobre o trabalho, identificou-se um grande percentual sem emprego, 78,1%, e ainda, dos que trabalham 52,9% são informais (sem carteira de trabalho assinada).

Tabela 58 – Trabalho atual

Resposta	Quant.	%
Não	249	78,1%
Sim	70	21,9%
Respondentes	319	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

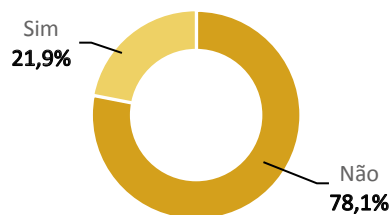


Tabela 59 – Forma de trabalho

Resposta	Quant.	%
Informal, sem carteira assinada	37	52,9%
Formal, com carteira assinada	22	31,4%
Autônomo/Freelancer (MEI)	2	2,9%
Servidor Público	2	2,9%
Profissional Liberal	1	1,4%
Não informado	6	8,6%
Respondentes	70	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

O perfil predominante das famílias dos usuários entrevistados gira em torno de 3 a 5 pessoas (59,2%), famílias com 6 ou mais pessoas somam 20,2%. A maioria das famílias (84,5%) possui em seu grupo familiar crianças e adolescentes.

Tabela 60 – Número de pessoas que moram com o Usuário

Resposta	Quant.	%
1 pessoa	20	6,7%
2 pessoas	41	13,8%
3 pessoas	72	24,2%
4 pessoas	66	22,2%
5 pessoas	38	12,8%
6 pessoas	31	10,4%
7 pessoas	14	4,7%
8 pessoas	7	2,4%
9 pessoas	3	1,0%
10 pessoas	2	0,7%
11 pessoas	1	0,3%
12 pessoas	2	0,7%
Respondentes	297	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Tabela 61 – Grupos que moram com o Usuário

Resposta	Quant.	%
Criança e adolescente	251	84,5%
Idosos	52	17,5%
Nenhum deles	26	8,8%
Pessoas com deficiência	12	4,0%
Respondentes	297	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.

Quanto ao acesso à internet, 20,9% dos usuários da assistência social ainda não têm acesso, e outros 16,2% têm acesso por terceiros (*LAN House*, escola, casa de parentes, amigos, etc.).

Tabela 62 – Usuários com acesso à internet

Resposta	Quant.	%
Sim, no meu domicílio	187	63,0%
Não tenho acesso à internet	62	20,9%
Sim, em outros locais (<i>LAN House</i> , escola, casa de parentes, amigos etc.)	48	16,2%
Respondentes	297	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.

Dos 235 usuários entrevistados que têm acesso à internet, 76,2% o acesso é feito pelo celular. O computador ou o notebook representam apenas 14,9% dos acessos.

Tabela 63 – Equipamento para acessar a internet no seu domicílio

Resposta	Quant.	%
Celular	179	76,2%
Computador	21	8,9%
Notebook	14	6,0%
Tablet	18	7,7%
Respondentes	235	-

Fonte: Edita I Pesquisas, 2020.

Nota: pergunta de múltipla escolha.



74,9% dos usuários entrevistados recebem ou já receberam o PBF e 63,6% recebem ou já receberam o auxílio da bolsa Covid-19.

Tabela 64 – Recebe ou já recebeu algum Benefício de Transferência de Renda e Serviços?

Resposta	Quant.	%
Benefício de Prestação Continuada - BPC	4	1,3%
Não recebeu	35	11,0%
Auxílio Emergencial - Bolsa COVID-19	203	63,6%
Programa Bolsa Família - PBF	239	74,9%
Respondentes	319	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.

Em relação aos benefícios eventuais, 92,2% nunca receberam. Entre os que receberam, a passagem municipal e os documentos foram os mais citados com 2,8% e 2,5%, respectivamente.

Tabela 65 – Entrevistados que recebem ou já receberam Benefícios Eventuais

Resposta	Quant.	%
Calamidade Pública	1	0,3%
Recâmbio	1	0,3%
Auxílio natalidade	1	0,3%
Auxílio Funeral	3	0,9%
Documentos; Fotos 3x4	3	0,9%
Documentos	8	2,5%
Passagem municipal	9	2,8%
Não recebeu	294	92,2%
Respondentes	319	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

Nota: pergunta de múltipla escolha



A cesta de alimentos distribuída em Embu das Artes é recebida por 57,1% dos usuários entrevistados e, apesar da avaliação da qualidade dos produtos ser positiva com alto percentil entre “ótimo” (44,5%) e “bom” (50,0%), alguns comentários dos que avaliaram como “ruim” sugerem melhorias na qualidade e tamanho da cesta dos alimentos: “Poderia ser maior”; “só veio um óleo para uma família de 7 pessoas, é difícil”; “falta de alimentos”.

Tabela 66– Usuários que recebem cesta de alimentos

Resposta	Quant.	%
Não	137	42,9%
Sim	182	57,1%
Respondentes	319	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

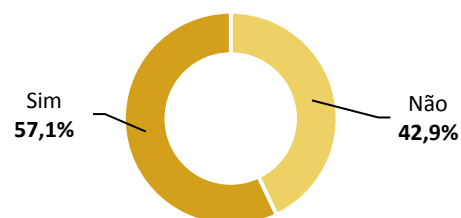


Tabela 67– Avaliação da qualidade dos produtos na cesta de alimentos

Resposta	Quant.	%
Ótima	81	44,5%
Boa	91	50,0%
Ruim	10	5,5%
Respondentes	182	100,0%

Fonte: Edita I Pesquisas, 2020.

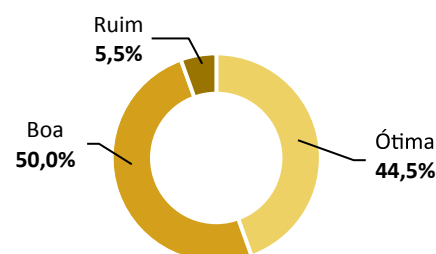


Tabela 68 – Justificativa do “ruim” dada pelos entrevistados sobre a cesta de alimentos

Resposta	Quant.	%
A qualidade é ruim / A qualidade é péssima	5	50,0%
A cesta deveria vir leite e biscoito	1	10,0%
Poderia ser maior	1	10,0%
Deveria estar vindo com mais frequência	1	10,0%
Na verdade, é boa a cesta, mas gostaria de deixar uma observação: na última só veio um óleo para uma família de 7 pessoas, é difícil, ainda mais quando a maioria é criança	1	10,0%
Nos últimos 2 meses a comida vem ruim, com cheiro estranho. Antes era boa	1	10,0%
O cheiro do arroz é horrível, o feijão vem só pedaços e falta de alimentos	1	10,0%
Respondentes	10	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



4.2 . SOBRE O CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS

Citando-se 287 dos usuários entrevistados, 90,0% afirmam que utilizaram ou utilizam os serviços do CRAS, sendo que o serviço mais utilizado é o Cadastro para Programas de Benefícios Sociais, 77,0% utilizam ou já utilizaram.

Tabela 69 – Usuários entrevistados que utilizaram ou utilizam algum serviço ou atendimento do CRAS

Resposta	Quant.	%
Não	32	10,0%
Sim	287	90,0%
Respondentes	319	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Tabela 70 – Quais dos serviços são utilizados pelos usuários entrevistados

Serviço	Não		Sim		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
PAIF – Serviço de Atendimento Integral às Famílias	176	61,3%	111	38,7%	287	100,0%
Serviço Proteção Social Básica no Domicílio para PcD e Idosas	263	91,6%	24	8,4%	287	100,0%
CadÚnico para programas sociais e benefícios	66	23,0%	221	77,0%	287	100,0%
SCFV	205	71,4%	82	28,6%	287	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

■ Não ■ Sim

PAIF – Serviço de Atendimento Integral às Famílias



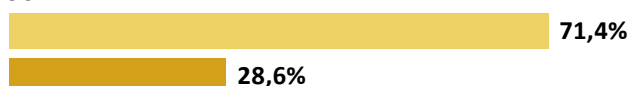
Serviço Proteção Social Básica no Domicílio para PcD e Idosas



CadÚnico para programas sociais e benefício



SCFV



Verifica-se na tabela 70 que o CRAS do Centro (Itatuba) teve o maior público entrevistado, 19,9%, e o menor foi no CRAS Vazame com apenas 4,5% de usuários entrevistados.

Tabela 71 – Entrevistados por CRAS

Resposta	Quant.	%
CRAS CENTRO/ITATUBA	57	19,9%
CRAS PINHEIRINHO	50	17,4%
CRAS CASA BRANCA	40	13,9%
CRAS FATIMA	36	12,5%
CRAS VISTA ALEGRE	26	9,1%
CRAS DOM JOSÉ	25	8,7%
CRAS SÃO MARCOS	22	7,7%
CRAS JARDIM DO COLÉGIO	18	6,3%
CRAS VAZAME	13	4,5%
Respondentes	287	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

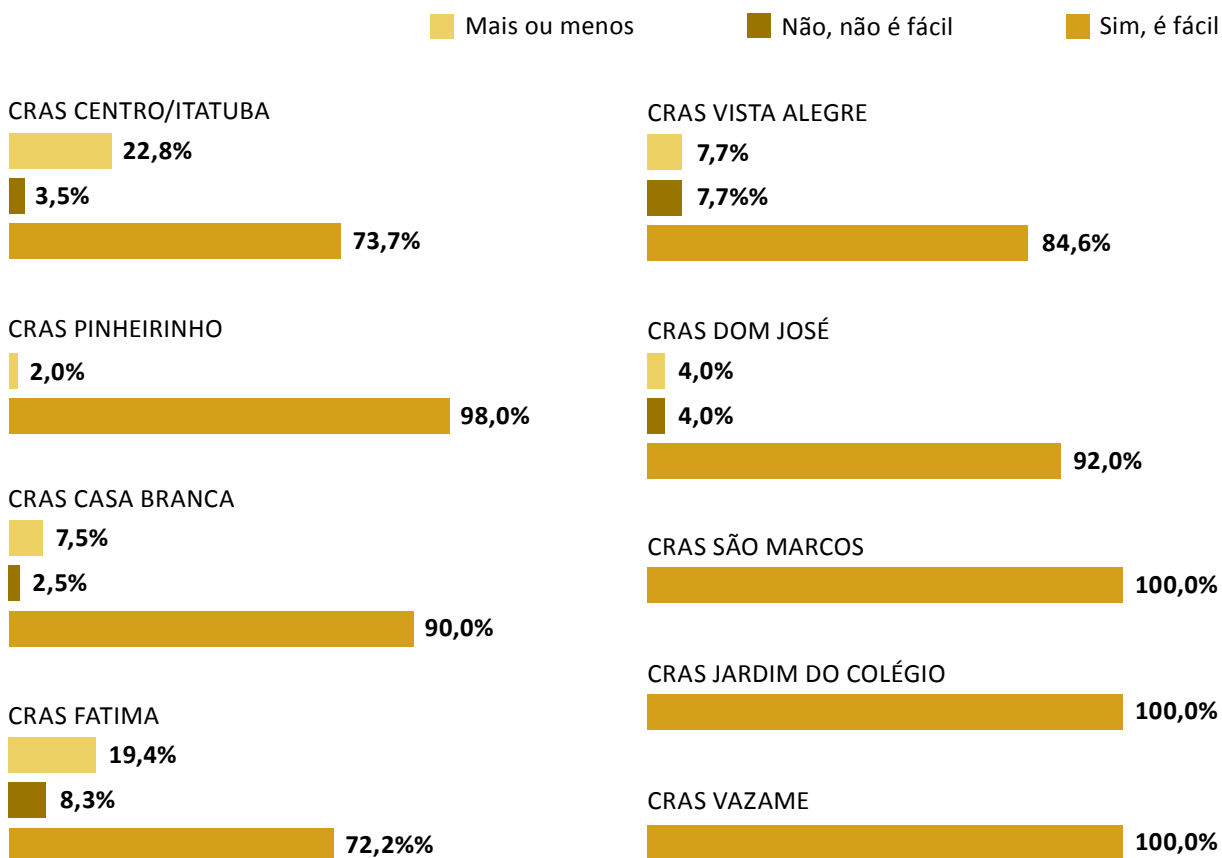


87,5% dos usuários que responderam à pesquisa informaram que a localização dos CRAS é de fácil acesso, porém cabe observar que o CRAS Fátima tem o maior percentual de respostas “não ser fácil chegar” (8,3%) e, em somatório com a alternativa “mais ou menos”, tem-se mais de 27% de usuários com a percepção de ter alguma dificuldade em relação ao deslocamento para determinado CRAS. Outro CRAS que também chama a atenção nesta resposta é o CRAS do Centro/Itatuba que, somando-se novamente as duas alternativas supramencionadas, obtém-se a totalidade de 26,3% de usuários com a mesma percepção sobre a dificuldade de deslocamento.

Tabela 72 – Percepção dos entrevistados sobre o deslocamento e a localização do CRAS

Resposta	Mais ou menos		Não, não é fácil		Sim, é fácil		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
CRAS CENTRO/ITATUBA	13	22,8%	2	3,5%	42	73,7%	57	100,0%
CRAS PINHEIRINHO	1	2,0%	-	-	49	98,0%	50	100,0%
CRAS CASA BRANCA	3	7,5%	1	2,5%	36	90,0%	40	100,0%
CRAS FATIMA	7	19,4%	3	8,3%	26	72,2%	36	100,0%
CRAS VISTA ALEGRE	2	7,7%	2	7,7%	22	84,6%	26	100,0%
CRAS DOM JOSÉ	1	4,0%	1	4,0%	23	92,0%	25	100,0%
CRAS SÃO MARCOS	-	-	-	-	22	100,0%	22	100,0%
CRAS JARDIM DO COLÉGIO	-	-	-	-	18	100,0%	18	100,0%
CRAS VAZAME	-	-	-	-	13	100,0%	13	100,0%
Respondentes	27	9,4%	9	3,1%	251	87,5%	287	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



Quando questionados em relação às principais formas de terem conhecimento sobre os serviços do CRAS, as respostas com maior percentual foram: “Por meio do Programa Bolsa Família” (37,6%), “Amigo/vizinho/parente” (33,1%) e “Mora perto” (30,7%).

Tabela 73 – Como você ficou sabendo dos serviços do CRAS?

Resposta	Quant.	%
Por meio do Programa Bolsa Família	108	37,6%
Amigo/ vizinho/parente	95	33,1%
Mora perto	88	30,7%
Prefeitura/Escola/ Posto de saúde/ Professor/ médico/ Programa Saúde da Família	43	15,0%
Pela placa	15	5,2%
Outro	12	4,2%
Alguém esteve na região onde moro e explicou e/ou visita domiciliar	8	2,8%
Busca Ativa	7	2,4%
Rádio/ televisão	1	0,3%
Por meio do Benefício de Prestação Continuada	1	0,3%
Respondentes	287	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.Z

O principal meio de transporte utilizado pelos usuários entrevistados para se locomoverem até o CRAS é “a pé” (87,5%); somando-se com a alternativa “utilizo ônibus” (10,1%), os demais meios de transporte totalizam apenas 4,1%.

Tabela 74– Meio de locomoção/transporte mais utilizado pelos entrevistados para irem ao CRAS

Resposta	Quant.	%
A pé	246	85,7%
Ônibus	29	10,1%
Van/micro ônibus	6	2,1%
Carro	5	1,7%
Taxi/Uber	1	0,3%
Respondentes	287	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

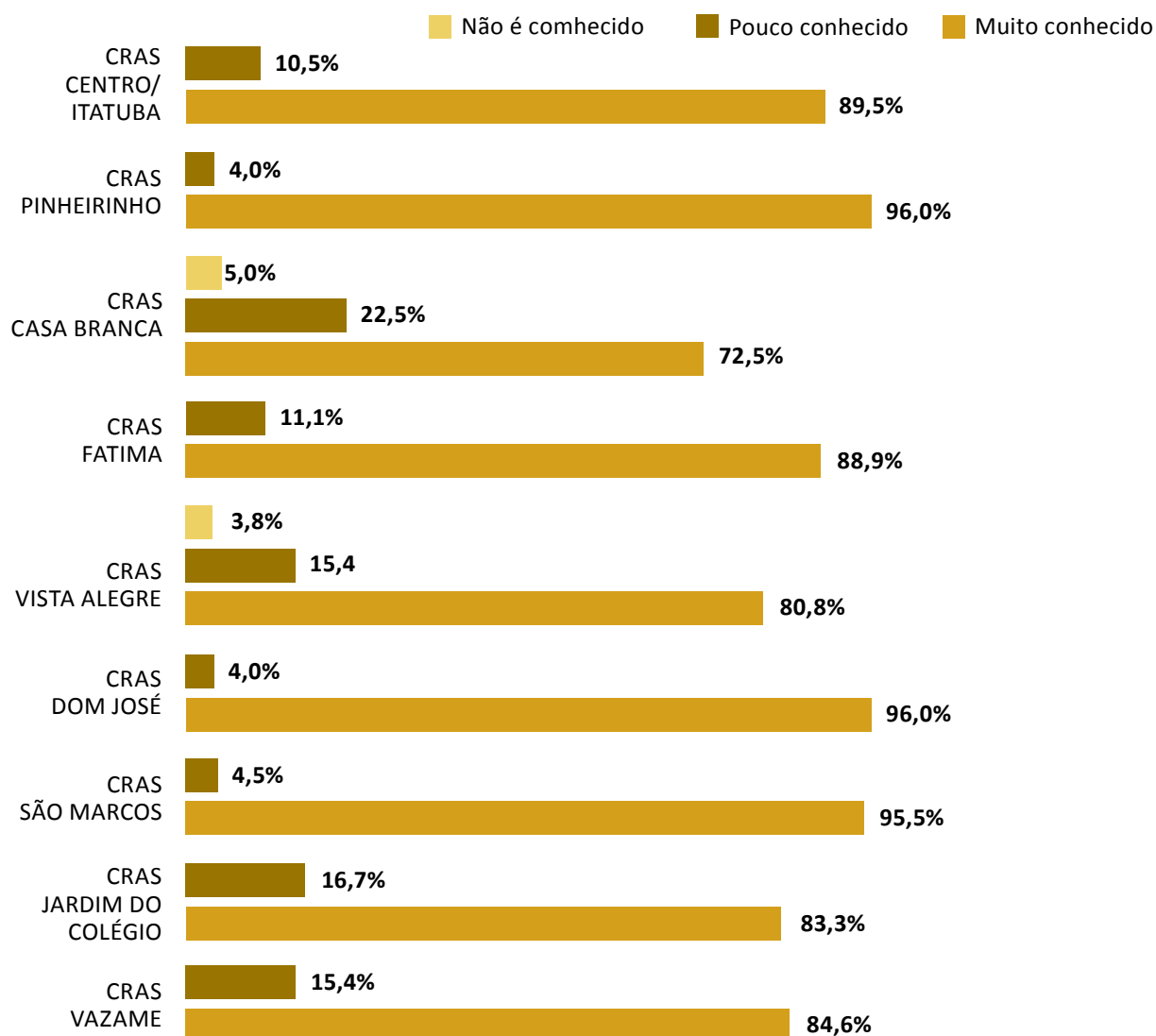


Na percepção dos entrevistados a respeito da popularidade do CRAS que frequentam, os CRAS com a maior percepção de “pouco conhecido” ou “não é conhecido” são o CRAS Casa Branca (27,5%) e o CRAS Vista Alegre (19,2%), o que sugere divulgação da sua localização na área de abrangência. Os três CRAS mais conhecidos são: CRAS Pinheirinho (96,0%), CRAS Dom José (96,0%) e CRAS São Marcos (95,5%).

Tabela 75 – Percepção dos entrevistados sobre a popularidade do CRAS que frequentam

Resposta	Não é conhecido		Pouco conhecido		Muito conhecido		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
CRAS CENTRO/ITATUBA	-	-	6	10,5%	51	89,5%	57	100,0%
CRAS PINHEIRINHO	-	-	2	4,0%	48	96,0%	50	100,0%
CRAS CASA BRANCA	2	5,0%	9	22,5%	29	72,5%	40	100,0%
CRAS FATIMA	-	-	-	11,1%	32	88,9%	36	100,0%
CRAS VISTA ALEGRE	1	3,8%	4	15,4%	21	80,8%	26	100,0%
CRAS DOM JOSÉ	-	-	1	4,0%	24	96,0%	25	100,0%
CRAS SÃO MARCOS	-	-	1	4,5%	21	95,5%	22	100,0%
CRAS JARDIM DO COLÉGIO	-	-	3	16,7%	15	83,3%	18	100,0%
CRAS VAZAME	-	-	2	15,4%	11	84,6%	13	100,0%
Respondentes	3	1,0%	32	11,1%	252	87,8%	287	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



O Programa Bolsa Família (PBF) é o principal motivo de busca pelo CRAS no município, 71,4% dos entrevistados alegam que esse é o motivo que os levou ou leva até o CRAS. O segundo motivo é a inserção no Cadastro Único (52,3%) e o terceiro, com percentil muito inferior em comparação às duas primeiras, é a provisão de alimentos (23,7%).

Tabela 76 – Principais motivos que levam ou levaram os usuários a procurar ou frequentar o CRAS

Resposta	Quant.	%
Programa Bolsa Família	205	71,4%
CadÚnico – para inserção em programas sociais	150	52,3%
Alimentos - Provisão de alimentos	68	23,7%
Creche e Escola - Vaga na creche/escola etc.	29	10,1%
Formação/capacitação - Para aprender ou desenvolver uma atividade	25	8,7%
Família - Problemas de relacionamento familiar	12	4,2%
Informação - Curiosidade/ conhecer o que oferece	11	3,8%
Idoso (benefício prestação continuada)	9	3,1%
INSS - Inserção e avaliação social do INSS	8	2,8%
Documentação - Obtenção de documentos	6	2,1%
Moradia - casa/precisa de albergue/abrigo	5	1,7%
Vaga no SCFV	4	1,4%
Droga/alcoolismo na família (encaminhamento tratamento para)	4	1,4%
Violência doméstica - Violência familiar/maus tratos/ exploração sexual	2	0,7%
Morte/abandono do provedor da família	2	0,7%
Idoso que necessita de cuidados ou de ser internado	1	0,3%
Saúde - Tratamento de saúde / odontológica	1	0,3%
Deficiência - Pessoa com deficiência (benefício prestação continuada)	1	16,2%
Respondentes	287	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.

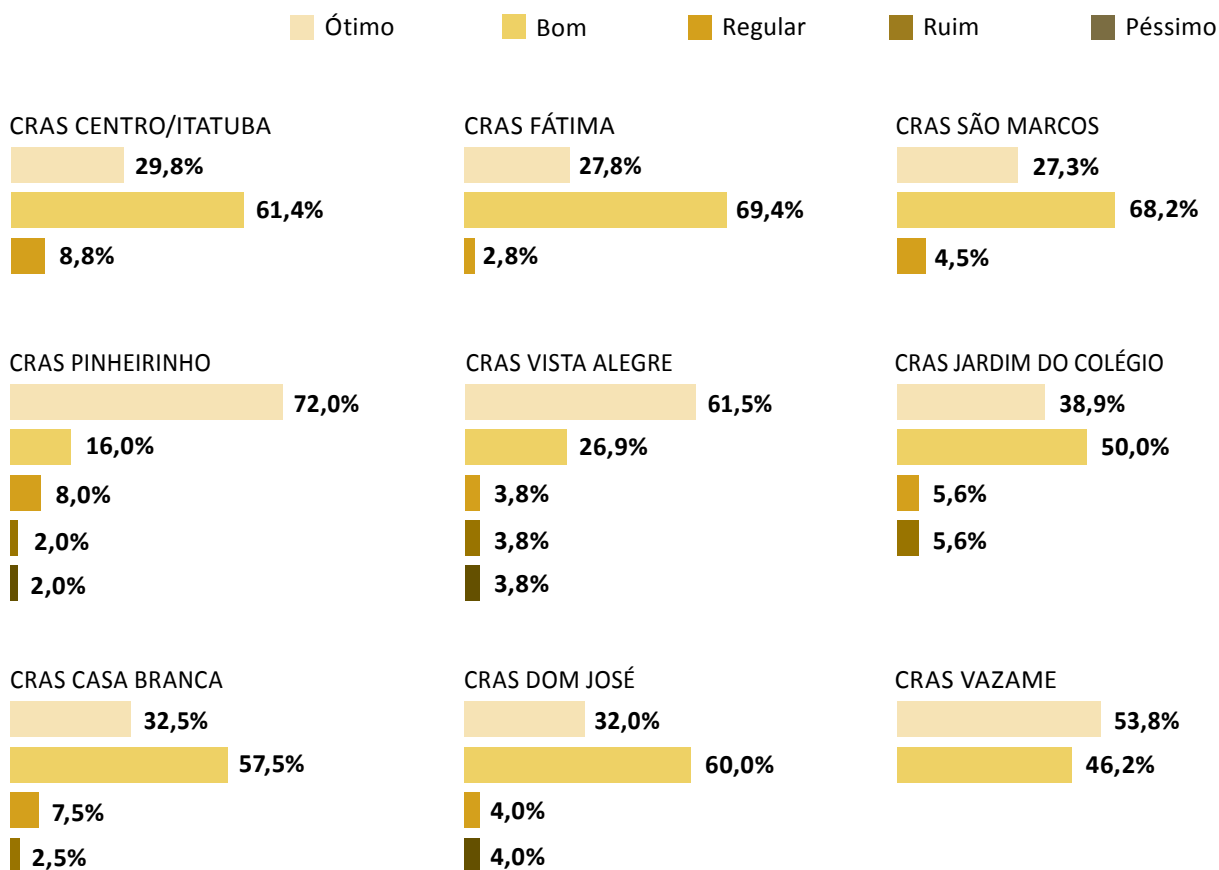


Na percepção dos usuários entrevistados, a avaliação do encaminhamento dado pelo CRAS foi “ótimo” para 41,8% e “bom” para outros 49,8%. Cabe salientar que não foi possível cruzar o motivo da procura com a avaliação dada ao encaminhamento, pois o percentual de respondentes que avaliaram o encaminhamento como “regular”, “ruim” ou “péssimo” foi pequeno para permitir tal cruzamento.

Tabela 77 – Avaliação sobre a solução ou o encaminhamento recebido no CRAS

Resposta	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
CRAS CENTRO/ITATUBA	17	29,8%	35	61,4%	5	8,8%	-	-	-	-	57	100,0%
CRAS PINHEIRINHO	36	72,0%	8	16,0%	4	8,0%	1	2,0%	1	2,0%	50	100,0%
CRAS CASA BRANCA	13	32,5%	23	57,5%	3	7,5%	1	2,5%	-	-	40	100,0%
CRAS FATIMA	10	27,8%	25	69,4%	1	2,8%	-	-	-	-	36	100,0%
CRAS VISTA ALEGRE	16	61,5%	7	26,9%	1	3,8%	1	3,8%	1	3,8%	26	100,0%
CRAS DOM JOSÉ	8	32,0%	15	60,0%	1	4,0%	-	-	1	4,0%	25	100,0%
CRAS SÃO MARCOS	6	27,3%	15	68,2%	1	4,5%	-	-	-	-	22	100,0%
CRAS JARDIM DO COLÉGIO	7	38,9%	9	50,0%	1	5,6%	1	5,6%	-	-	18	100,0%
CRAS VAZAME	7	53,8%	6	46,2%	-	-	-	-	-	-	13	100,0%
Respondentes	120	41,8%	143	49,8%	17	5,9%	4	1,4%	3	1,0%	287	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



Dos entrevistados que avaliaram o encaminhamento como “ruim” ou “péssimo”, a tabela a seguir mostra as justificativas dos 7 usuários, sendo todos com o mesmo foco: o atendimento.

Tabela 78 – Justificativa da avaliação do encaminhamento ser ruim ou péssima

Resposta	Quant.	%
Atendimento: Falta de atenção / Não soube explicar / Falta formação para os atendedores *	4	57,1%
Não conseguiu o que foi procurar / Não teve solução	2	28,6%
Porque quando eu fui fazer o cadastro do bolsa família demorou mais de cinco anos e nunca chamaram novamente	1	14,3%
Respondentes	7	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Analisando o tempo de acompanhamento do usuário e da sua família pelo CRAS, percebe-se que a maioria (39,7%) vem sendo acompanhada há 5 anos ou mais, e a minoria (9,4%) há menos de 1 ano.

Tabela 79 – Tempo que a família dos entrevistados vem sendo acompanhadas pelo CRAS

Resposta	Quant.	%
Menos de 1 ano	27	9,4%
De 1 a 2 anos	62	21,6%
De 3 a 4 anos	84	29,3%
De 5 anos ou mais	114	39,7%
Respondentes	287	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

4.2.1 Serviço de convivência e fortalecimento de vínculos – SCFV prestados por instituições não governamentais

Apenas 28,6% dos entrevistados utilizam ou já utilizaram serviços ou atendimento do SCFV, dos quais 30,5% frequentam o Grupo Casa do Caminho e outros 30,5% o Grupo Fraternidade.

Tabela 80 – Você utiliza ou já utilizou o SCFV?

Resposta	Quant.	%
Não	205	71,4%
Sim	82	28,6%
Respondentes	287	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

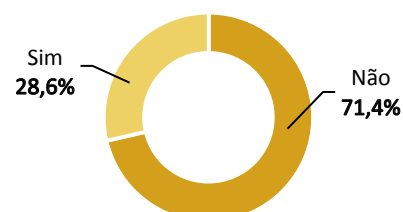


Tabela 81 – Qual a Unidade do SCFV que frequenta?

Resposta	Quant.	%
Associação Jardim Silva	18	22,0%
Casa do Caminho	25	30,5%
CoopJovem	14	17,1%
Fraternidade	25	30,5%
Respondentes	82	100,0%

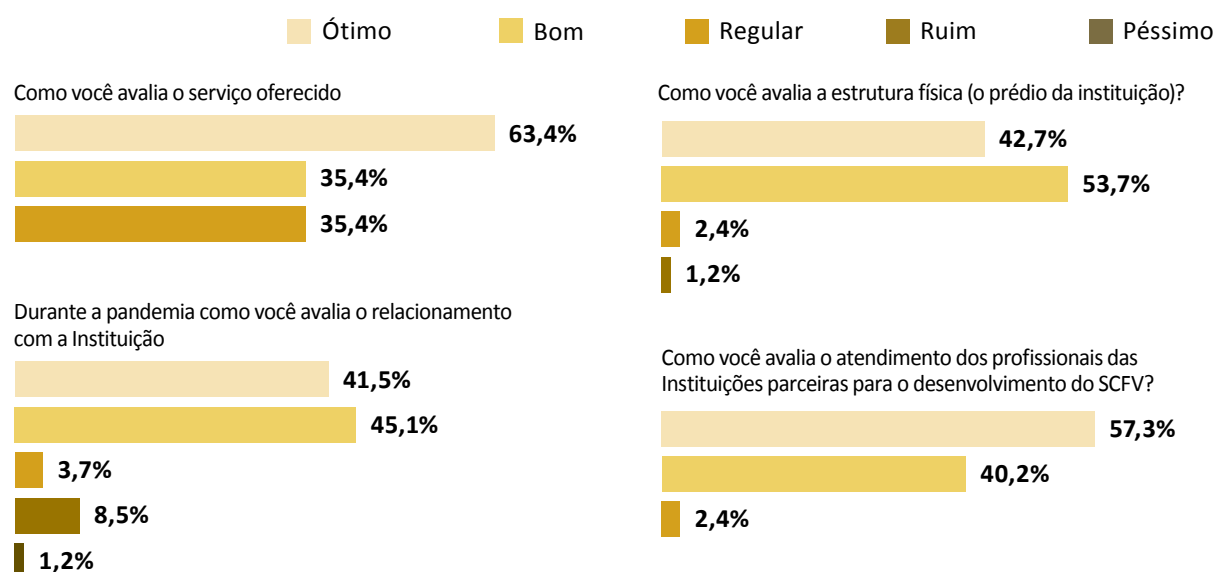
Fonte: Edita Pesquisas, 2020

A maioria dos usuários avaliou o serviço, a estrutura e os profissionais com altos percentuais de “ótimo” e “bom” (aproximadamente 90%). Entretanto, durante a pandemia, 13,4% dos entrevistados avaliaram o relacionamento com a Instituição como “regular”, “ruim” ou “péssimo”; foi o único quesito avaliado que não superou 90% de aprovação (ótimo + bom).

Tabela 82– Como avalia o atendimento do SCFV?

Resposta	Como você avalia o serviço oferecido		Durante a pandemia como você avalia o relacionamento com a Instituição		Como você avalia a estrutura física (o prédio da instituição)?		Como você avalia o atendimento dos profissionais?	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Ótimo	52	63,4%	34	41,5%	35	42,7%	47	57,3%
Bom	29	35,4%	37	45,1%	44	53,7%	33	40,2%
Regular	1	3,4%	3	3,7%	2	2,4%	2	2,4%
Ruim	-	-	7	8,5%	1	1,2%	-	-
Péssimo	-	-	1	1,2%	-	-	-	-
Respondentes	82	100,0%	82	100,0%	82	100,0%	82	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



Justificativas da avaliação “ruim” ou “péssimo”: os oito (8) usuários entrevistados que avaliaram o atendimento do SCFV como “péssimo” ou “ruim” foram relacionados ao fato de que “eles não tiveram ou não conseguiram contato com a instituição” no período da pandemia.

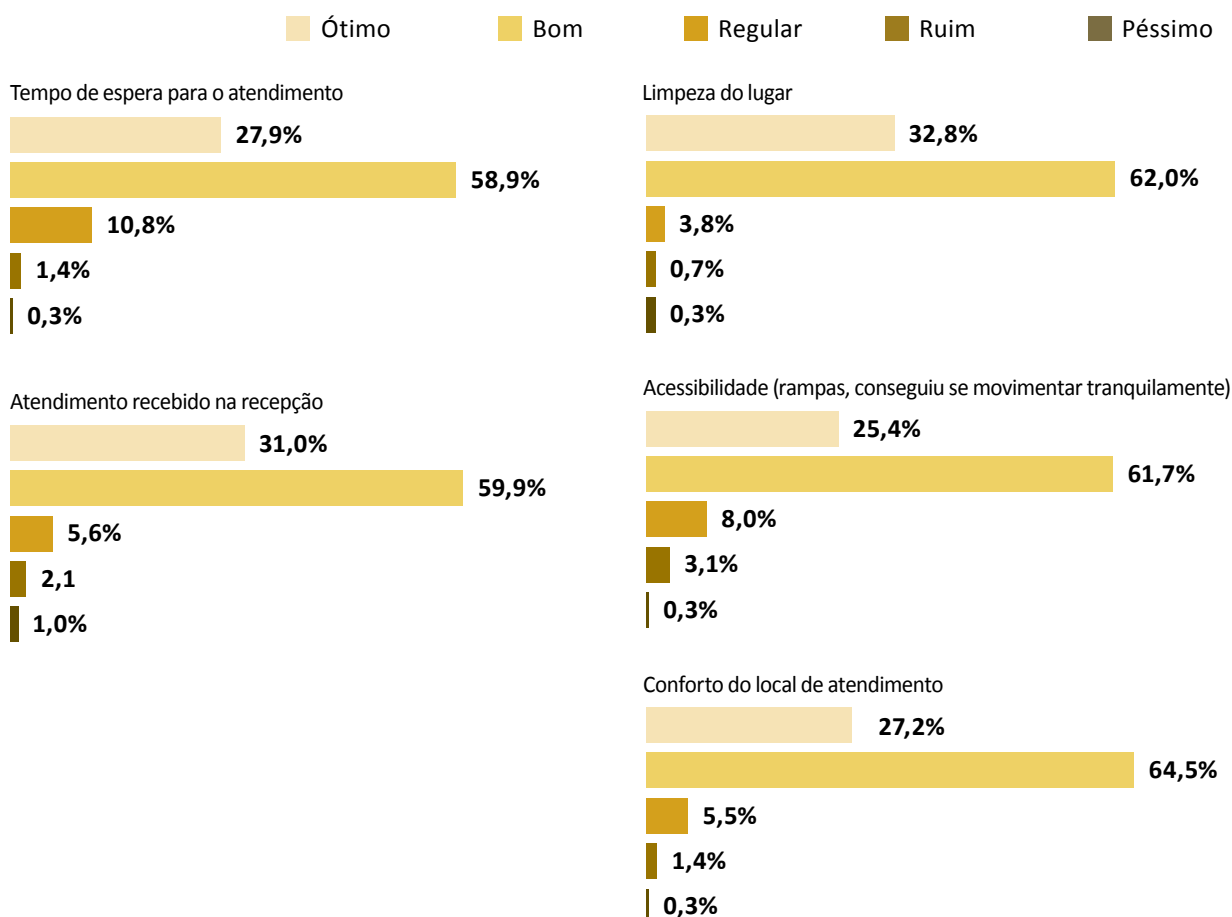
4.2.2. Avaliação dos atendimentos realizados pelo CRAS antes e durante a pandemia Covid-19

Novamente o CRAS é avaliado de forma positiva, agora superando a sua estrutura geral. Apenas a questão do tempo de atendimento que foi avaliado por 12,5% dos entrevistados como “regular”, “ruim” ou “péssimo”, quesito já apontado anteriormente como a melhorar. Destaque também para acessibilidade, 11,4% avaliaram como “regular”, “ruim” ou “péssimo”.

Tabela 83 – Avaliação dos aspectos estruturais e de atendimento geral do CRAS (ANTES DA COVID-19)

Resposta	Tempo de espera para o atendimento		Atendimento recebido na recepção		Limpeza do lugar		Acessibilidade (rampas, conseguiu se movimentar tranquilamente)		Conforto do local de atendimento	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Ótimo	80	27,9%	89	31,0%	94	32,8%	73	25,4%	78	27,2%
Bom	169	58,9%	172	59,9%	178	62,0%	177	61,7%	185	64,5%
Regular	31	10,8%	16	5,6%	11	3,8%	23	8,0%	16	5,5%
Ruim	4	1,4%	6	2,1%	2	0,7%	9	3,1%	4	1,4%
Péssimo	1	0,3%	3	1,0%	1	0,3%	1	0,3%	1	0,3%
NSR	2	0,7%	1	0,3%	1	0,3%	4	1,4%	3	1,0%
Respondentes	287	100,0%	287	100,0%	287	100,0%	287	100,0%	287	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



92,7% dos usuários entrevistados receberam atendimento no CRAS de forma individualizada. Conforme mostra a Tabela 85, os profissionais que mais prestaram atendimentos individualizados foram os assistentes sociais (61,3%), os cadastradores (58,2%) e as recepcionistas (52,6%).

Tabela 84 – Entrevistados que receberam atendimento individualizado (ANTES DA COVID-19)

Resposta	Quant.	%
Sim	266	92,7%
Não	21	7,3%
Respondentes	287	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

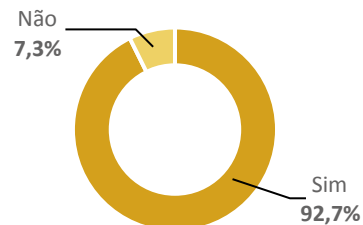
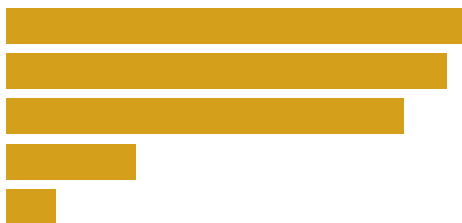


Tabela 85 – Profissional (is) que atenderam os usuários individualmente (antes da COVID-19)

Resposta	Quant.	%
Assistente Social	176	61,3%
Cadastrador	167	58,2%
Recepcionista	151	52,6%
Psicólogo	49	17,1%
Advogado	19	6,6%
Respondentes	287	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.



Sobre a questão de expor os problemas pessoais ao responsável pelo atendimento, 89,5% dos usuários informaram que sim, se sentiram à vontade, e ainda avaliaram como ótima (38,7%) e boa (53,8%) a solução dada pelo CRAS ao problema.

Tabela 86 – Entrevistados que se sentiram à vontade para expor o problema (antes da COVID-19)

Resposta	Quant.	%
Sim	238	89,5%
Mais ou menos	15	5,6%
Não	13	4,9%
Respondentes	266	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

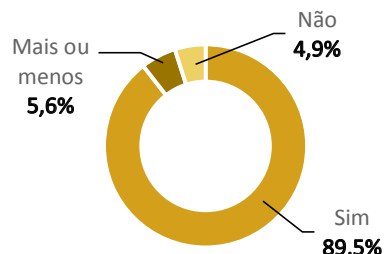


Tabela 87 – Avaliação da solução ou o encaminhamento dado ao problema (antes da COVID-19)

Resposta	Quant.	%
Ótimo	103	38,7%
Bom	143	53,8%
Regular	12	4,5%
Ruim	6	2,3%
Péssimo	2	0,8%
Respondentes	266	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

A respeito da participação de atividades no CRAS, indicadas na próxima página (Tabela 88) a que teve maior participação dos usuários entrevistados foi a “entrevista para o CadÚnico” (76,3%), seguida pelas “reuniões com a equipe do CRAS” (59,2%).

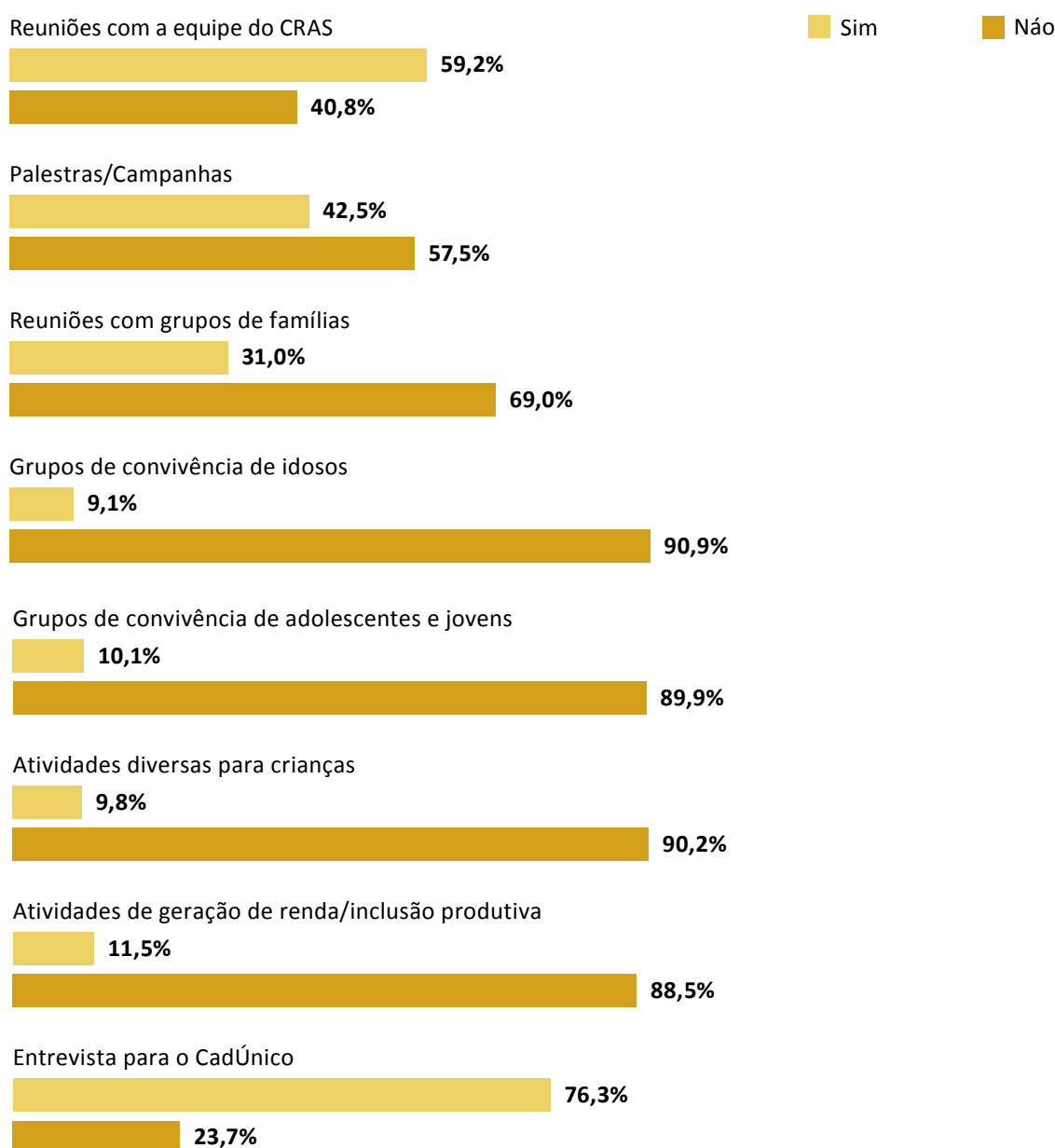
Nas atividades com menor participação que tiveram apenas em torno de 10% de usuários participantes, estão os “grupos de convivência de idosos” (9,1%), “grupos de convivência de adolescentes e jovens” (10,1%), “atividades diversas para crianças” (9,8%) e “atividades de geração de renda/inclusão produtiva” (11,5%). Esse resultado pode significar também falta de conhecimento dos usuários no que é ofertado.



Tabela 88 – Investigação de atividades em que os entrevistados participaram no CRAS (antes da COVID-19)

Serviço	Sim		Não		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Reuniões com a equipe do CRAS	170	59,2%	117	40,8%	287	100,0%
Palestras/Campanhas	122	42,5%	165	57,5%	287	100,0%
Reuniões com grupos de famílias	89	31,0%	198	69,0%	287	100,0%
Grupos de convivência de idosos	26	9,1%	261	90,9%	287	100,0%
Grupos de convivência de adolescentes e jovens	29	10,1%	258	89,9%	287	100,0%
Atividades diversas para crianças	28	9,8%	259	90,2%	287	100,0%
Atividades de geração de renda/inclusão produtiva	33	11,5%	254	88,5%	287	100,0%
Entrevista para o CadÚnico	219	76,3%	68	23,7%	287	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

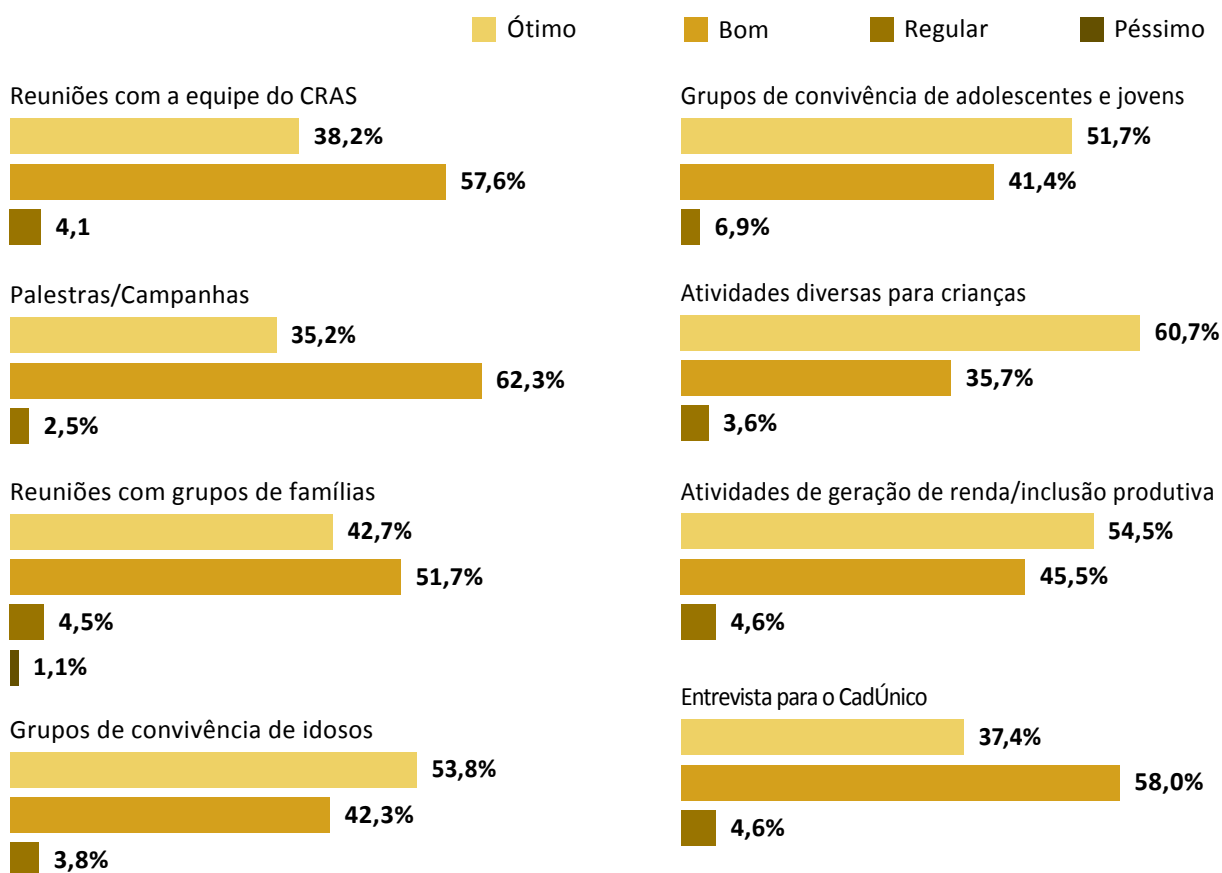


Novamente mais um bloco, agora referente às atividades, as quais foram muito bem avaliadas pelos usuários que participaram da pesquisa. Em todas as atividades avaliadas, as categorias “ótimo” e “bom” somam mais de 90% da opinião da amostragem.

Tabela 89 – Avaliação das atividades que os usuários participaram (ANTES DA COVID-19)

Resposta	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Reuniões com a equipe do CRAS	65	38,2%	98	57,6%	7	4,1%	-	-	-	-	170	100,0%
Palestras/Campanhas	43	35,2%	76	62,3%	3	2,5%	-	-	-	-	122	100,0%
Reuniões com grupos de famílias	38	42,7%	46	51,7%	4	4,5%	-	-	1	1,1%	89	100,0%
Grupos de convivência de idosos	14	53,8%	11	42,3%	1	3,8%	-	-	-	-	26	100,0%
Grupos de convivência de adolescentes e jovens	15	51,7%	12	41,4%	2	6,9%	-	-	-	-	29	100,0%
Atividades diversas para crianças	17	60,7%	10	35,7%	1	3,6%	-	-	-	-	28	100,0%
Atividades de geração de renda/inclusão produtiva	18	54,5%	15	45,5%	-	-	-	-	-	-	33	100,0%
Entrevista para o CadÚnico	82	37,4%	127	58,0%	10	4,6%	-	-	-	-	219	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



56,8% dos entrevistados não precisaram dos serviços do CRAS durante a pandemia, 31,4% receberam atendimento VIRTUAL e 8,0% não conseguiram atendimento. Dos 90 entrevistados que receberam atendimento VIRTUAL, 88,9% avaliaram como “ótimo” e “bom”.

Tabela 90 – Situação dos serviços e atendimento durante a Pandemia da COVID 19

Resposta	Quant.	%
Tenho dificuldade em receber atendimento	11	3,8%
Recebo atendimento VIRTUAL	90	31,4%
Não precisei dos serviços do CRAS durante a Pandemia	163	56,8%
Não consegui atendimento	23	8,0%
Respondentes	287	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Tabela 91 – Avaliação do atendimento VIRTUAL durante a pandemia COVID-19

Resposta	Quant.	%
Ótimo	20	22,2%
Bom	60	66,7%
Regular	8	8,9%
Ruim	2	2,2%
Respondentes	90	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Ao comparar os atendimentos durante e antes da pandemia, em média, 67% tiveram a percepção de que “permaneceu o mesmo” e para 28% o atendimento “melhorou”, sendo que os quesitos avaliados foram referentes à qualidade, agilidade e solução.

Tabela 92 – Comparação dos atendimentos antes da Pandemia e durante a Pandemia COVID-19

Resposta	Qualidade do atendimento		Rapidez /agilidade		A solução ou o encaminhamento dado	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Melhorou	24	26,7%	29	32,2%	25	27,8%
Permanece o mesmo	62	68,9%	57	63,3%	62	68,9%
Piorou	4	4,4%	4	4,4%	3	3,3%
Respondentes	90	100,0%	90	100,0%	90	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



A maioria (62,2%) ainda prefere atendimento presencial, porém para outros os cursos/ capacitação (23,3%) e o atendimento social (14,4%) podem continuar a ser virtuais.

Tabela 93 – Quais dos atendimentos gostariam que continuasse de forma virtual

Resposta	Quant.	%
Orientações Psicossociais	2	2,2%
Grupos temáticos de interesse comum	3	3,3%
Orientações Jurídicas	9	10,0%
Continuidade do Atendimento Social	13	14,4%
Cursos/Capacitação	21	23,3%
Nenhum, prefiro todos presenciais	56	62,2%
Respondentes	90	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma



4.3. SOBRE O CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS

Do total de 319 entrevistados, apenas 52 já utilizaram ou utilizam os serviços do CREAS, sendo que os serviços mais utilizados são o PAEFI (55,0%) e o Serviço de Abordagem Social (46,2%). O serviço menos utilizado é o de Proteção Social Especial para pessoas com deficiência, idosas e suas famílias (19,2%). Outros pontos a destacar são o deslocamento e a fácil localização do CREAS para 78,8% dos entrevistados.

Tabela 94 – Serviços que os usuários entrevistados utilizam ou utilizaram no CREAS

Resposta	Sim		Não		Mais ou menos		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Você já utilizou ou utiliza algum serviço ou atendimento do CREAS?	52	16,3%	267	83,7%	-	-	319	100,0%
PAEFI – Serviço de Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos	29	55,0%	23	44,2%	-	-	52	100,0%
Aplicação de Medidas Sócioeducativa	13	25,0%	39	75,0%	-	-	52	100,0%
Serviço de Abordagem Social	24	46,2%	28	53,8%	-	-	52	100,0%
Serviço de Proteção Social Especial para pessoas com deficiência, idosas e suas famílias	10	19,2%	42	80,8%	-	-	52	100,0%
Atividades do Centro Dia	16	30,8%	36	69,2%	-	-	52	100,0%
Unidades de Acolhimento – Abrigos institucionais	23	44,2%	29	55,8%	-	-	52	100,0%
Pensando no deslocamento e na localização do CREAS é fácil ir até ele	41	78,8%	7	13,5%	4	7,7%	52	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

■ Sim ■ Não ■ Mais ou menos

Você já utilizou ou utiliza algum serviço ou atendimento do CREAS?



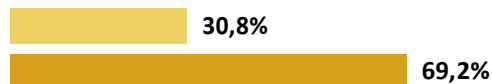
Serviço de Proteção Social Especial para pessoas com deficiência, idosas e suas famílias



PAEFI – Serviço de Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos



Atividades do Centro Dia



Aplicação de Medidas Sócioeducativa



Unidades de Acolhimento – Abrigos institucionais



Serviço de Abordagem Social



Pensando no deslocamento e na localização do CREAS é fácil ir até ele



Dos que frequentam ou já frequentaram o CREAS, 26,9% ficaram sabendo do Centro por amigos, vizinhos ou parentes. Os encaminhamentos das Instituições governamentais e Conselho Tutelar somam 40,3% dos atendidos no CREAS.

Tabela 95 – Como ficou sabendo do CREAS

Resposta	Quant.	%
Amigo/ vizinho/parente	14	26,9%
Busca ativa/abordagem social	7	13,5%
Encaminhado pelo Conselho Tutelar	7	13,5%
Encaminhamento CRAS	7	13,5%
Eu mesmo procurei - acesso Espontâneo	5	9,6%
Por convocação do CREAS	3	5,8%
Encaminhado pela Educação	2	3,8%
Encaminhado pela Saúde	2	3,8%
Encaminhamento do Judiciário	2	3,8%
Delegacia de Polícia	1	1,9%
Respondentes	52	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

O principal meio de transporte utilizado pelos usuários entrevistados para se locomoverem até o CREAS é “a pé” (65,4%), e o segundo mais utilizado é o ônibus (19,2%).

Tabela 96 – Meio de transporte dos usuários para ir até o CREAS

Resposta	Quant.	%
A pé	34	65,4%
Carro	5	9,6%
Ônibus	10	19,2%
Van/micro ônibus	3	5,8%
Respondentes	52	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Quando questionados sobre a popularidade do CREAS, tem-se que 75,0% dos respondentes o consideram muito conhecido na região onde moram.

Tabela 97 – Opinião sobre a popularidade do CREAS

Resposta	Quant.	%
Muito conhecido	39	75,0%
Não é conhecido	4	7,7%
Pouco conhecido	9	17,3%
Respondentes	52	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

O principal motivo declarado pelos usuários, o qual os levou a utilizar os serviços do CREAS, com 25% das citações, foi o “Ambiente familiar impróprio, conflituoso violento”, outros 9,6% foram para tratamento de “droga/alcoolismo na família”. O alto percentual de “outro” motivo (40,4%) é devido à dificuldade ou omissão do usuário em querer declarar, uma vez que os principais motivos do acompanhamento informados pelo CREAS na pesquisa documental foram: para as crianças e adolescentes, “Negligência ou abandono” e “Violência Sexual”, e para a população adulta (idosos), também “Negligencia ou Abandono” e “Violência Psicológica”.

Tabela 98 – Motivos que levaram o entrevistado a utilizar os serviços do CREAS

Resposta	Quant.	%
Outro	21	40,4%
Discriminação, outros tipos (bullying)	1	1,9%
Evasão ou infrequência escolar	1	1,9%
Maus Tratos	1	1,9%
Negligência ou abandono	1	1,9%
Transtornos mentais ou psicológicos	1	1,9%
Violência patrimonial	1	1,9%
Violência psicológica	1	1,9%
Violência doméstica	2	3,8%
Cumprimento de Medida Socioeducativa	4	7,7%
Situação de Rua	4	7,7%
Violência sexual – abuso	4	7,7%
Droga/alcoolismo na família (tratamento para)	5	9,6%
Ambiente familiar impróprio, conflituoso, violento	13	25,0%
Respondentes	52	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

90,4% avaliaram o encaminhamento dado pelo CREAS como “ótimo” e “bom”.

Tabela 99 – Avaliação do encaminhamento dado pelo CREAS

Resposta	Quant.	%
Ótimo	31	59,6%
Bom	16	30,8%
Regular	5	9,6%
Respondentes	52	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



A maioria (80,8%) frequenta o CREAS há até dois anos.

Tabela 100 – Tempo que frequenta o CREAS

Resposta	Quant.	%
Menos de 1 ano	31	59,6%
De 1 a 2 anos	11	21,2%
De 3 a 4 anos	5	9,6%
De 5 anos ou mais	5	9,6%
Respondentes	52	100,0%

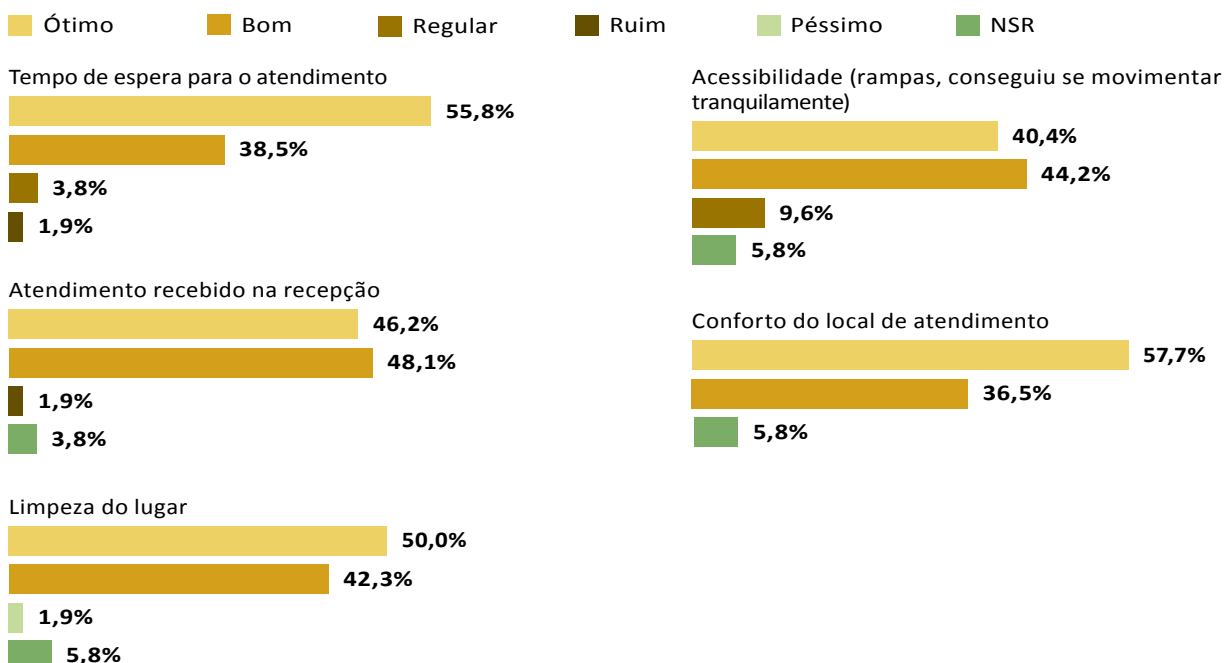
Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Quanto à avaliação de aspectos estruturais e de atendimento geral do CREAS, com exceção da acessibilidade que teve a menor aprovação (84,6%), todos os quesitos avaliados tiveram mais de 90% de aprovação (soma de “ótimo” e “bom”).

Tabela 101 – Avaliação de alguns aspectos estruturais e de atendimento geral do CREAS

Resposta	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		NSR		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Tempo de espera para o atendimento	29	55,8%	20	38,5%	2	3,8%	1	1,9%	-	-	-	-	52	100,0%
Atendimento recebido na recepção	24	46,2%	25	48,1%	-	-	1	1,9%	-	-	2	3,8%	52	96,2%
Limpeza do lugar	26	50,0%	22	42,3%	-	-	-	-	1	1,9%	3	5,8%	52	94,2%
Acessibilidade (rampas, conseguiu se movimentar tranquilamente)	21	40,4%	23	44,2%	5	9,6%	-	-	-	-	3	5,8%	52	94,2%
Conforto do local de atendimento	30	57,7%	19	36,5%	-	-	-	-	-	-	3	5,8%	52	94,2%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



Entre os profissionais que mais prestaram atendimento no CREAS, destaca-se o Assistente Social que atendeu 75,0% dos entrevistados.

Tabela 102 – Profissionais do CREAS que prestaram atendimento ao usuário

Resposta	Quant.	%
Assistente Social	39	75,0%
Recepcionista	14	26,9%
Psicólogo	12	23,1%
Educador Social	4	7,7%
Advogado	2	3,8%
Respondentes	52	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.

Sobre a questão de expor os problemas no CREAS, 86,5% dos usuários informaram que sim, se sentiram à vontade, e 13,4% que não.

Tabela 103 – Usuários entrevistados que se sentiram à vontade para expor o problema no CREAS

Resposta	Quant.	%
Sim	45	86,5%
Mais ou menos	5	9,6%
Não	2	3,8%
Respondentes	52	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

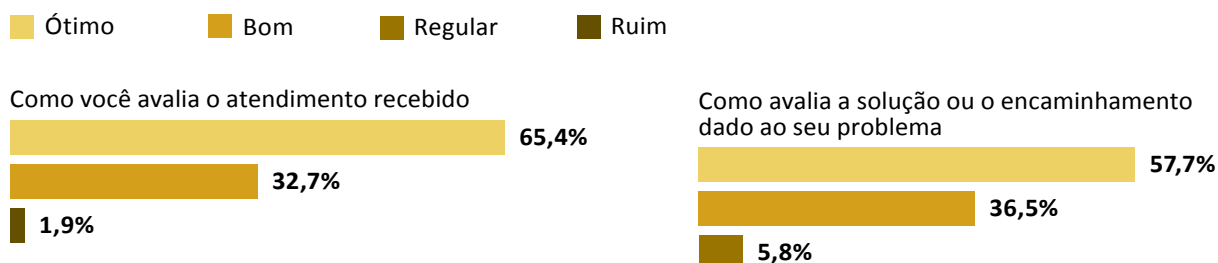


Ambos os quesitos avaliados, atendimento e encaminhamento, tiveram ótimas avaliações; o atendimento somou 98% de avaliações de categorias “ótimo” e “bom”, e o encaminhamento teve apenas 5,8% de avaliações regulares.

Tabela 104 – Avaliação do atendimento e encaminhamento recebido no CREAS

Resposta	Como você avalia o atendimento recebido		Como avalia a solução ou o encaminhamento dado ao seu problema	
	Quant.	%	Quant.	%
Ótimo	34	65,4%	30	57,7%
Bom	17	32,7%	19	36,5%
Regular	-	-	3	5,8%
Ruim	1	1,9%	-	-
Respondentes	52	100,0%	52	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

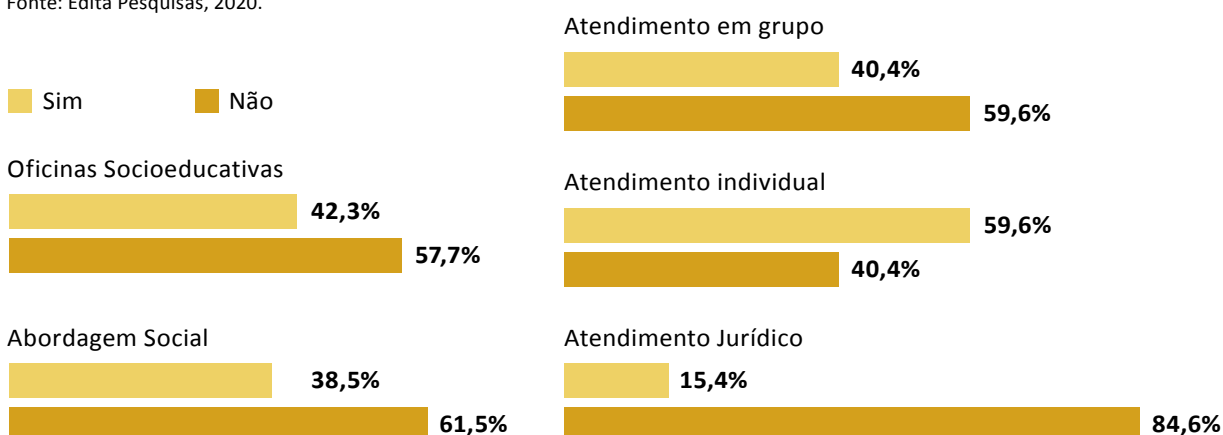


Entre as atividades que os entrevistados mais participaram, destaca-se o atendimento individual (59,6%); e o menor percentual foi do atendimento Jurídico (15,4%).

Tabela 105 – Atividades em que os usuários entrevistados participaram

Resposta	Sim		Não		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Oficinas Socioeducativas	22	42,3%	30	57,7%	52	100,0%
Abordagem Social	20	38,5%	32	61,5%	52	100,0%
Atendimento em grupo	21	40,4%	31	59,6%	52	100,0%
Atendimento individual	31	59,6%	21	40,4%	52	100,0%
Atendimento Jurídico	8	15,4%	44	84,6%	52	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



Sobre a avaliação dos usuários sobre as atividades que participaram no CREAS, todas tiveram mais de 95,0% de aprovação, ou seja, a soma das categorias “ótimo” e “bom” ultrapassa 95,0%, demonstrando que o CREAS é bem visto.

Tabela 106 – Avaliação dos usuários sobre as atividades que participaram no CREAS)

Resposta	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Oficinas Socioeducativas	19	86,4%	2	9,1%	1	4,5%	-	-	-	-	22	100,0%
Abordagem Social	15	75,0%	5	25,0%	-	-	-	-	-	-	20	100,0%
Atendimento em grupo	15	71,4%	6	28,6%	-	-	-	-	-	-	21	100,0%
Atendimento individual	21	67,7%	9	29,0%	-	-	1	3,2%	-	-	31	100,0%
Atendimento Jurídico	6	75,0%	2	25,0%	-	-	-	-	-	-	8	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

■ Ótimo
 ■ Bom
 ■ Regular
 ■ Ruim
 ■ Péssimo

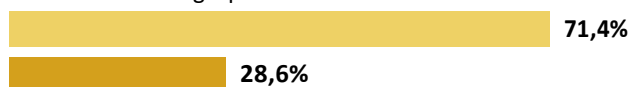
Oficinas Socioeducativas



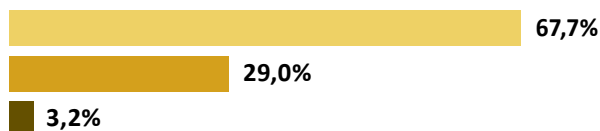
Abordagem Social



Atendimento em grupo



Atendimento individual



Atendimento jurídico



Em relação ao atendimento durante a pandemia, 75,0% dos entrevistados não precisaram do atendimento do CREAS; daqueles que precisaram e receberam atendimento virtual (13,5%), 85,7% avaliaram o atendimento virtual como “bom”.

Tabela 107 – Situação de atendimento durante a pandemia

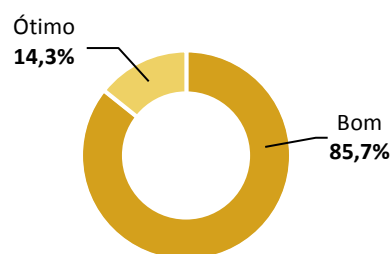
Resposta	Quant.	%
Tenho dificuldade em receber atendimento	2	3,8%
Não consegui atendimento	4	7,7%
Recebo atendimento VIRTUAL	7	13,5%
Não precisei dos serviços do CREAS durante a Pandemia	39	75,0%
Respondentes	52	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Tabela 108 – Avaliação do atendimento virtual

Resposta	Quant.	%
Ótimo	1	14,3%
Bom	6	85,7%
Respondentes	7	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Ao comparar o atendimento prestado durante e antes da pandemia, a percepção dos participantes da pesquisa – sobre qualidade, rapidez e solução do atendimento – ficou dividida entre “Melhorou” e “Permanece o mesmo”, tendo percentual superior a 40% em todos os itens abordados. Apenas um usuário respondeu que piorou a qualidade, no entanto considerando que a amostra é pequena, não pode ser considerada como tendência.

Tabela 109 – Avaliação do atendimento antes e durante a pandemia

Resposta	Qualidade do atendimento		Rapidez /agilidade		A solução ou o encaminhamento dado	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Melhorou	3	42,9%	3	42,9%	3	42,9%
Permanece o mesmo	3	42,9%	4	57,1%	4	57,1%
Piorou	1	14,3%	-	-	-	-
Respondentes	7	100,0%	7	100,0%	7	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



Mesmo o atendimento virtual tendo boa aceitabilidade, 57,1% preferem o atendimento presencial. Dos que citaram que algum atendimento virtual deveria continuar, apenas 28,6% apontaram que os cursos poderiam ser virtuais.

Tabela 110 – atendimentos que deveriam continuar virtual

Resposta	Quant.	%
Nenhum, prefiro todos presenciais	4	57,1%
Cursos	2	28,6%
Continuidade do Atendimento Social	1	14,3%
Orientações Jurídicas	1	14,3%
Respondentes	7	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.



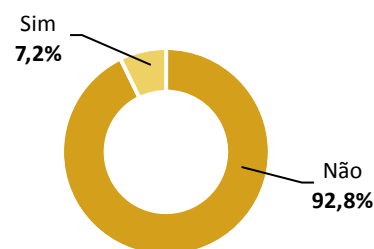
4.4. SOBRE O CENTRO POP

Dos 319 respondentes, 23 foram entrevistados no CENTRO POP. Essa amostra pequena traz uma margem de erro muito grande para extrapolar os resultados e assumi-los como realidade do atendimento do CENTRO POP. O ideal para trazer melhores informações sobre esse atendimento, que é flutuante, seria uma pesquisa contínua durante alguns meses para entrevistar um maior número de usuários e, assim, conseguir delinear o atendimento. Porém como não foi o objetivo desta pesquisa avaliar unicamente esse serviço, mas todos os serviços da assistência, entende-se que esses 23 entrevistados são um grupo que pode trazer uma perspectiva do atendimento prestado no CENTRO POP; portanto deve-se ter aqui o cuidado em não assumir tais informações como realidades, mas sim, resultados que indicam uma possível tendência baseada no retrato desses 23 atendimentos.

Tabela 111 – Entrevistados atendidos pelo CENTRO POP

Resposta	Quant.	%
Não	296	92,8%
Sim	23	7,2%
Respondentes	319	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Todos os entrevistados já foram encaminhados à Unidade de Acolhimento Institucional e 95,7% (22 entrevistados) já utilizaram o serviço especializado para pessoas em situação de rua.

Tabela 112 – Serviços já utilizados no CENTRO POP

Resposta	Encaminhamento à Unidade de Acolhimento Institucional		Serviço Especializado para pessoas em situação de rua	
	Quant.	%	Quant.	%
Não	23	100,0%	22	95,7%
Sim	-	-	1	4,3%
Respondentes	319	100,0%	23	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

■ Não ■ Sim

Encaminhamento à Unidade de Acolhimento



Serviço Especializado para pessoas em situação de rua

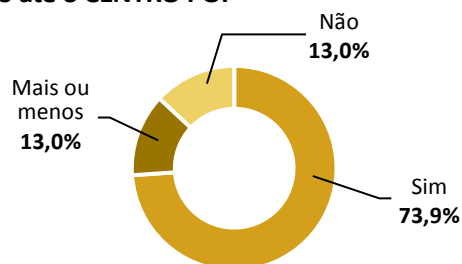


Para 17 dos 23 entrevistados (73,9%), o deslocamento até o CENTRO POP é considerado fácil. Apenas três deles afirmam não achar fácil, conforme pode-se observar na Tabela 113.

Tabela 113 – Percepção sobre a facilidade de deslocamento até o CENTRO POP

Resposta	Quant.	%
Sim	17	73,9%
Mais ou menos	3	13,0%
Não	3	13,0%
Respondentes	23	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Dois formas se destacam entre os entrevistados em como conheceram o CENTRO POP: indicação de amigos, vizinhos ou parentes (34,8%), e o encaminhamento pelo Serviço de Abordagem Social (26,1%).

Tabela 114 – Forma como conheceram o CENTRO POP

Resposta	Quant.	%
Amigo/ vizinho/parente	10	34,8%
Encaminhado pelo Serviço de Abordagem Social	7	26,1%
Encaminhado pela Saúde	2	8,7%
Mora perto	2	8,7%
Encaminhado pela Guarda Comunitária Municipal	1	4,3%
Encaminhado pela Polícia Militar	1	4,3%
Encaminhado pelo CRAS	1	4,3%
Respondentes	23	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.

Para os usuários do CENTRO POP, a principal forma de deslocamento para chegar até a Unidade é “ir a pé” (78,3%).

Tabela 115 – Forma de deslocamento até o CENTRO POP

Resposta	Quant.	%
A pé	18	78,3%
Carro da abordagem Social	4	17,4%
Ônibus	1	4,3%
Van/micro ônibus	1	4,3%
Respondentes	23	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.

Em relação à popularidade, 56,5% dos entrevistados, que corresponde a 13 dos 23, consideram que o CENTRO POP é conhecido.

Tabela 116 – Popularidade do CENTRO POP

Resposta	Quant.	%
Muito conhecido	13	56,5%
Pouco conhecido	5	21,7%
Não é conhecido	5	21,7%
Respondentes	23	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Os principais motivos que levam ou levaram os entrevistados a utilizarem os serviços do CENTRO POP são: “conflito familiar” (65,2%), “dependência química” (56,5%) e “desemprego” (43,5%).

Tabela 117 – Principais motivos que levam ou levaram os entrevistados a utilizarem os serviços do CENTRO POP

Resposta	Quant.	%
Já estava em situação de rua	1	4,3%
Necessidade pessoal	1	4,3%
Depressão	2	8,7%
Transtornos mentais ou psicológicos	2	8,7%
Decepção amorosa	3	13,0%
Desemprego	10	43,5%
Problemas com dependência química	13	56,5%
Conflito Familiar	15	65,2%
Respondentes	23	-

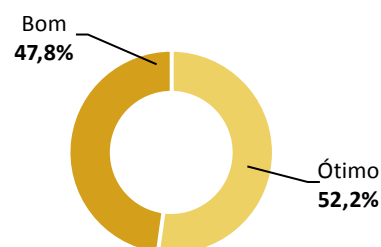
Fonte: Edita Pesquisas, 2020

O atendimento do CENTRO POP não sofreu nenhuma reclamação, assim como nenhuma avaliação “regular”, “ruim” ou “péssimo”; todos os 23 usuários avaliaram como “bom” ou “ótimo”.

Tabela 118– Avaliação do atendimento do CENTRO POP

Resposta	Quant.	%
Ótimo	12	52,2%
Bom	11	47,8%
Respondentes	23	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Entre os usuários prevalece os que estão sendo acompanhados por até 6 meses, 43,5%. Outros 26,1% estão sendo acompanhados entre 1 e 4 anos.

Tabela 119 – Tempo de acompanhamento no CENTRO POP

Resposta	Quant.	%	
Até 6 meses	10	43,5%	
de 6 a 11 meses	4	17,4%	
De 1 a 4 anos	6	26,1%	
De 5 a 10 anos	1	4,3%	
Mais de 10 anos	2	8,7%	
Respondentes	23	100,0%	

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Sobre a avaliação geral do CENTRO POP, entre todos os quesitos avaliados, três deles não tiveram aprovação acima de 90%, são eles: dormitório (82,6%), armários ou guarda volumes e acessibilidade, ambos com percentis equivalentes (87,0%).

Tabela 120 – Avaliação geral do CENTRO POP

Parte 1.1

Resposta	Ótimo		Bom		Regular		Ruim	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Tempo de espera para o atendimento	8	34,8%	14	60,9%	1	4,3%	-	-
Atendimento recebido na recepção	9	39,1%	13	56,5%	-	-	1	4,3%
Limpeza do lugar	9	39,1%	14	60,9%	-	-	-	-
Acessibilidade (rampas, conseguiu se movimentar tranquilamente)	8	34,8%	12	52,2%	2	8,7%	-	-
Conforto do local de atendimento	9	39,1%	13	56,5%	-	-	-	-
Serviços de Lavanderia	9	39,1%	12	52,2%	-	-	-	-
Dormitório (do abrigo que faz uso)	9	39,1%	10	43,5%	-	-	2	8,7%
Refeitório	10	43,5%	12	52,2%	-	-	-	-
Serviços de Alimentação	10	43,5%	12	52,2%	1	4,3%	-	-
Espaços de Higiene (sanitários, chuveiros)	10	43,5%	13	56,5%	-	-	-	-
Armários/guarda volume	9	39,1%	11	47,8%	3	13,0%	-	-

Parte 1.2

Resposta	Péssimo		NSR		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Tempo de espera para o atendimento	-	-	-	-	23	100,0%
Atendimento recebido na recepção	-	-	-	-	23	100,0%
Limpeza do lugar	-	-	-	-	23	100,0%
Acessibilidade (rampas, conseguiu se movimentar tranquilamente)	1	4,3%	-	-	23	100,0%
Conforto do local de atendimento	1	4,3%	-	-	23	100,0%
Serviços de Lavanderia	-	-	2	8,7%	23	100,0%
Dormitório (do abrigo que faz uso)	1	4,3%	1	4,3%	23	100,0%
Refeitório	1	4,3%	-	-	23	100,0%
Serviços de Alimentação	-	-	-	-	23	100,0%
Espaços de Higiene (sanitários, chuveiros)	-	-	-	-	23	100,0%
Armários/guarda volume	-	-	-	-	23	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



Todos os usuários receberam atendimento individualizado no CENTRO POP; sendo que a maioria (73,9%) foi atendido por psicólogos, 52,2% por Assistentes Sociais e 43,5% por Educadores Sociais.

Tabela 121 – Recebimento de atendimento individualizado no CENTRO POP

Resposta	Quant.	%
Sim	23	100,0%
Respondentes	23	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

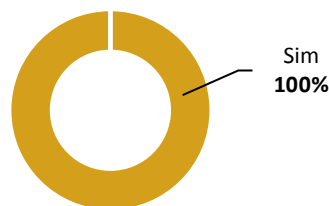


Tabela 122 – Profissional que prestou atendimento no CENTRO POP

Resposta	Quant.	%
Psicólogo	17	73,9%
Assistente Social	12	52,2%
Educador Social	10	43,5%
Porteiro	1	4,3%
Respondentes	23	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

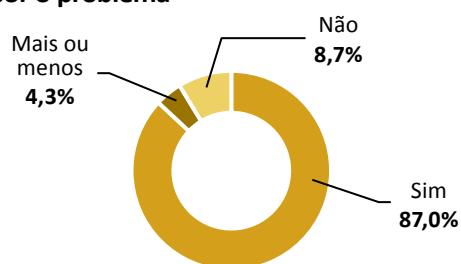
Nota: pergunta de múltipla escolha, o respondente poderia citar mais de uma resposta.

Quando questionados sobre como se sentiram em relação à exposição do problema, a maioria (87,0%) disse que se sentiu à vontade, e apenas três (13%) não se sentiram totalmente à vontade.

Tabela 123 – Entrevistados que se sentiram à vontade para expor o problema

Resposta	Quant.	%
Sim	20	87,0%
Mais ou menos	1	4,3%
Não	2	8,7%
Respondentes	23	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



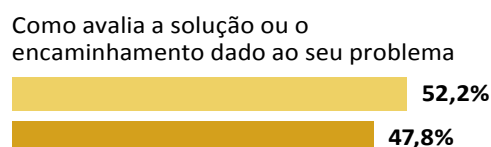
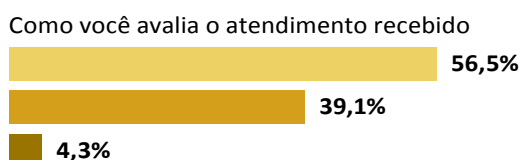
Em relação ao atendimento e encaminhamento, ambos foram muito bem avaliados pelos entrevistados, sendo que o encaminhamento teve 100% de avaliações “ótimo” e “bom”, e o atendimento 95,6%.

Tabela 124– Avaliação do atendimento e encaminhamento recebido no CENTRO POP

Resposta	Como você avalia o atendimento recebido		Como avalia a solução ou o encaminhamento dado ao seu problema	
	Quant.	%	Quant.	%
Ótimo	13	56,5%	12	52,2%
Bom	9	39,1%	11	47,8%
Regular	1	4,3%	-	-
Respondentes	23	100,0%	23	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

■ Ótimo
 ■ Bom
 ■ Regular



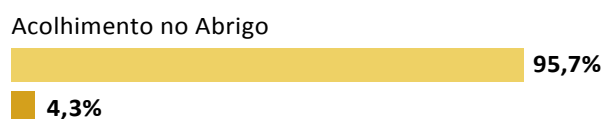
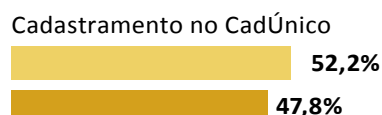
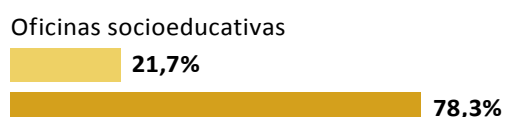
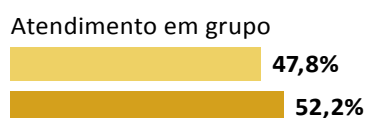
Sobre a participação nas atividades pelos entrevistados, o atendimento individualizado foi o único que atingiu 100%; seguido pelo “acolhimento no abrigo” (95,7%) e atendimento pela “abordagem social” (87,0%). A atividade em que menos participaram, com 21,7%, foi “oficinas socioeducativas”.

Tabela 125 – Participação nas atividades no CENTRO POP pelos entrevistados

Resposta	Sim		Não		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Atendimento individual	23	100,0%	-	-	23	100,0%
Atendimento em grupo	11	47,8%	12	52,2%	23	100,0%
Oficinas socioeducativas	5	21,7%	18	78,3%	23	100,0%
Cadastramento no CadÚnico	12	52,2%	11	47,8%	23	100,0%
Acolhimento no Abrigo	22	95,7%	1	4,3%	23	100,0%
Abordagem Social	20	87,0%	3	13,0%	23	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.

■ Sim
 ■ Não

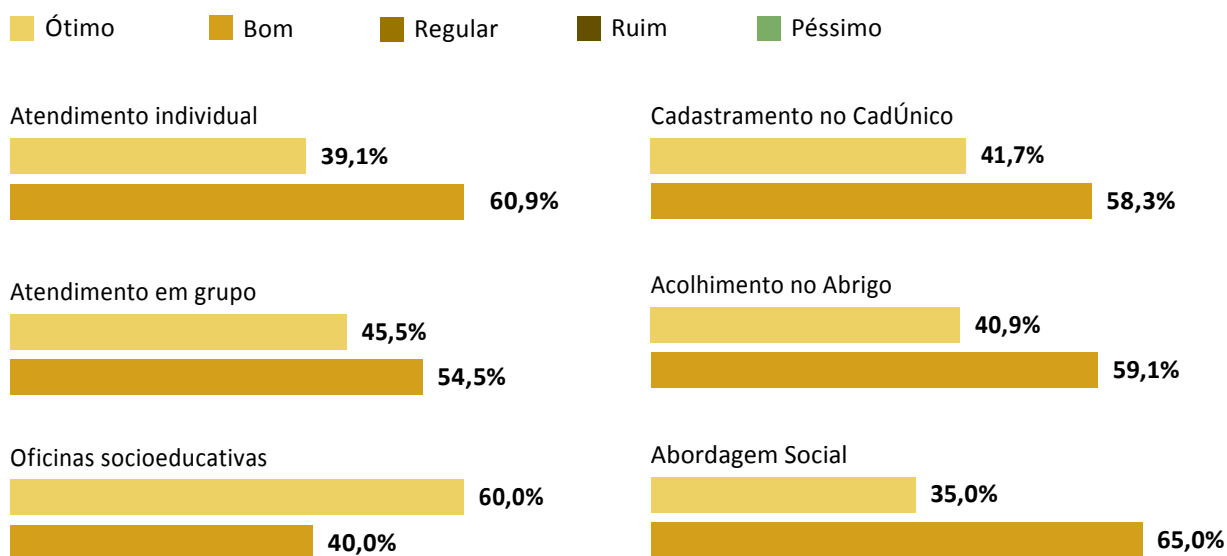


As avaliações das atividades do CENTRO POP foram todas, sem exceção, com categorização entre “ótimo” e “bom”.

Tabela 126 – Avaliação das atividades do CENTRO POP

Resposta	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		Total	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Atendimento individual	9	39,1%	14	60,9%	-	-	-	-	-	-	23	100,0%
Atendimento em grupo	5	45,5%	6	54,5%	-	-	-	-	-	-	11	100,0%
Oficinas socioeducativas	3	60,0%	2	40,0%	-	-	-	-	-	-	5	100,0%
Cadastramento no CadÚnico	5	41,7%	7	58,3%	-	-	-	-	-	-	12	100,0%
Acolhimento no Abrigo	9	40,9%	13	59,1%	-	-	-	-	-	-	22	100,0%
Abordagem Social	7	35,0%	13	65,0%	-	-	-	-	-	-	20	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



Quanto ao atendimento durante a pandemia, 73,9% afirmaram que têm conseguido atendimento, somente dois entrevistados informaram que não conseguiram ou que estão tendo dificuldade em receber atendimento (8,6%).

Tabela 127 – Situação dos usuários sobre o acesso aos serviços e atendimentos realizados pelo CENTRO POP (durante a Pandemia COVID-19)

Resposta	Quant.	%
Não consegui atendimento	1	4,3%
Não utilizei o CENTRO POP durante a Pandemia	4	17,4%
Tenho conseguido atendimento	17	73,9%
Tenho dificuldade em receber atendimento	1	4,3%
Respondentes	23	100,0%

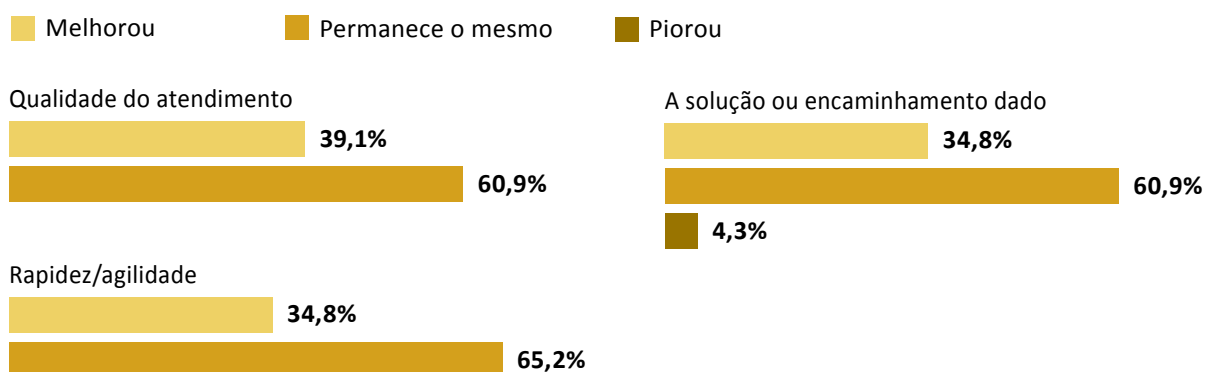
Fonte: Edita Pesquisas, 2020

Ao comparar o atendimento do CENTRO POP antes e durante a pandemia, para mais de 60% dos usuários atendidos, não houve alteração, ou seja, a qualidade do atendimento, a agilidade e o encaminhamento permaneceram iguais. Porém, para outros, melhoraram o atendimento (39,1%), a rapidez/agilidade (34,8%) e a solução ou encaminhamento (34,8%).

Tabela 128 – Comparação do atendimento do Centro POP antes e durante a pandemia

Resposta	Qualidade do atendimento		Rapidez /agilidade		A solução ou o encaminhamento dado	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Melhorou	9	39,1%	8	34,8%	8	34,8%
Permanece o mesmo	14	60,9%	15	65,2%	14	60,9%
Piorou	-	-	-	-	1	4,3%
Respondentes	23	100,0%	23	100,0%	23	100,0%







Fonte: Edita Pesquisas, 2020.



4.5. AVALIAÇÃO GERAL DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DE EMBU DAS ARTES

Na percepção geral do atendimento, 29,8% avaliaram como “ótimo” e 51,4% como “bom”; contudo 13,5% avaliaram como “regular” e 5% como “péssimo” e “ruim”.

Tabela 129 – Avaliação geral do atendimento da Secretaria de Desenvolvimento Social no município

Resposta	Quant.	%	
Ótimo	95	29,8%	
Bom	164	51,4%	
Regular	43	13,5%	
Péssimo	9	2,8%	
Ruim	7	2,2%	
Não informado	1	0,3%	
Respondentes	23	-	

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

As justificativas das avaliações “péssimo” e “ruim” giram em torno do atendimento, fato recorrente em toda a pesquisa. Apesar de ter bons índices de satisfação, todas as questões giram em torno da avaliação “bom”, o que sugere um caminho para melhoria e alcance dos índices ótimos.

Tabela 130 – Justificativas da avaliação geral do atendimento da Secretaria de Desenvolvimento

Resposta	Quant.	%
Atenção maior aos usuários / Humanização no atendimento	6	37,5%
Melhoria nos postos de saúde	5	31,3%
Deveria ser mais fácil o acesso aos benefícios	1	6,3%
Deveria ter mais serviços para crianças e adolescentes	1	6,3%
Dificuldade no atendimento	1	6,3%
Moramos em comunidade e somos esquecidos	1	6,3%
O referenciamento	1	6,3%
O município está péssimo	1	6,3%
Precisamos de mais médicos no posto de saúde	1	6,3%
Respondentes	16	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

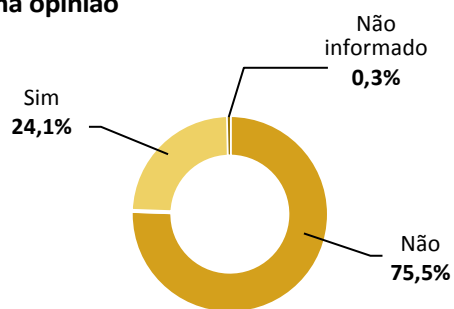


Dos 319 entrevistados, 77 (24,1%) deixaram suas sugestões, críticas ou comentário.

Tabela 131 – Entrevistados que gostariam de deixar uma opinião

Resposta	Quant.	%
Não	241	75,5%
Sim	77	24,1%
Não informado	1	0,3%
Respondentes	319	100,0%

Fonte: Edita Pesquisas, 2020



Três sugestões se destacaram: melhoraria no atendimento (19,5%); cursos ou capacitação (14,3%); e solicitação de mais espaços, cursos e Centro especializado para crianças (13,0%).

Tabela 132 – Sugestões, críticas e observações finais dos usuários entrevistados

Resposta	Quant.	%
Melhorar o atendimento / Mais atenção / Assistente social e advogados não são educados	15	19,5%
Capacitação / Cursos em geral / Cursos jovens aprendiz / Formação para o trabalho	11	14,3%
Espaço para crianças e adolescentes / Cursos para crianças / Centro especializado para crianças	10	13,0%
Melhorar as cestas básicas / Mais ajuda com alimentos / Mais variedade na cesta básica	6	7,8%
A localização do CRAS deveria ser em um local mais acessível	5	6,5%
Divulgar mais os serviços, palestras, cursos	4	5,2%
Melhoria nos postos de saúde / Colocar postos de saúde em todos os bairros	3	3,9%
Ajudar mais os desempregados / Auxiliar na recolocação profissional	2	2,6%
Continuar com o atendimento presencial e online	2	2,6%
Oportunidade de jovem aprendiz	2	2,6%
Ter transporte para levar crianças e adolescentes aos projetos	1	1,3%
Deveria ter melhor convivência entres os moradores do Centro pop	1	1,3%
Acompanhamento psicológico intenso	1	1,3%
Antes da pandemia, a equipe não quis fazer o CadÚnico, porque eu tinha entrado na justiça	1	1,3%
Ter um preparo melhor e um local melhor para se sentir melhor fisicamente e mentalmente	1	1,3%
Avaliar melhor as famílias que têm necessidade	1	1,3%
CAPS é horrível só piora o paciente	1	1,3%
Colocar parque para crianças aqui próximo do CRAS Fátima	1	1,3%
Dar mais atenção / Agilidade aos encaminhamentos	1	1,3%
Ideia para ocupar o tempo das pessoas	1	1,3%
Internet gratuita, computadores públicos, lanhouse popular	1	1,3%
Mais opções de atividades para adolescentes	1	1,3%
Mais remédios	1	1,3%
Melhorar o atendimento das crianças autistas e cegas	1	1,3%
Alcançar bons resultados	1	1,3%
Mais profissionais na área psicológica	1	1,3%
Mais atendimento com dentistas	1	1,3%
Melhoria do atendimento médico	1	1,3%
Na verdade, eu quero agradecer pelo suporte que eles têm fornecido a minha família	1	1,3%
Não fornecem a sacolinha, sendo que preciso. Já fui destratada algumas vezes no CRAS	1	1,3%
Orientação a respeito da aposentadoria	1	1,3%
Os dormitórios são ruins e apertados camas péssimas	1	1,3%
Poderiam deixar a gente usar medicamentos dos postos, eu desempregado uso uma pomada caríssima e não tenho como comprar NEBACETIM	1	1,3%
Precisamos de mais apoio social no bairro Jardim Tome, eu falo por mim e por outras famílias	1	1,3%
A associação permaneça sempre	1	1,3%
Que as assistentes sociais voltem a trabalhar	1	1,3%
Vagas na creche	1	1,3%
Projetos sociais pra mães por ex: zumba	1	1,3%
Ter mais atendimento para os idosos algo que ajudasse a desenvolver uma velhice melhor	1	1,3%
Ter mais educadores, Futebol, e atividades de lazer, ter mais vagas nos projetos	1	1,3%
Reduzir a rotatividade de profissionais	1	1,3%
Um carro disponível para minha locomoção para quando precisar ir até o CREAS	1	1,3%
Total	77	-

Fonte: Edita Pesquisas, 2020

4.6. CONSIDERAÇÕES FINAIS DA PESQUISA COM OS USUÁRIOS

Toda a pesquisa mostrou altos índices de avaliações na categoria “bom”, e todas as perguntas foram avaliadas tendo como “ótimo” a categoria máxima de satisfação. Reforçar esta questão permite uma avaliação mais crítica em relação aos resultados da pesquisa: trazer a soma do “ótimo” e “bom” como aprovação do serviço é usual na análise, mas isso não deve permitir uma visão míope na consideração que “bom” é igual a “ótimo”, isso não acontece em hipótese alguma.

Considerando-se que a escala proporciona 5 categorias, as quais vão de “péssimo” (equivalente a 1) a “ótimo” (equivalente a 5), tem-se que, na maioria das questões avaliadas, os serviços e atendimentos têm um *gap* de melhoria ainda de 20%, ou seja, sair do “bom” (equivalente a 4) e ir para o “ótimo” (equivalente a 5).

Trazer essa reflexão é importante por causa do público-alvo da pesquisa: 74,9% das pessoas economicamente desfavorecidas recebem PBF e 63,6% receberam o bolsa COVID-19; pouca instrução (37,9% têm até o fundamental completo); alto índice de “sem acesso à internet” (37%); apenas 14,9% têm computador ou notebook em casa; 57,1% recebem cesta básica para a sobrevivência; enfim, várias informações que caracterizam a pobreza, segundo Crespo (2002, online), “a pobreza é definida, geralmente, como a falta do que é necessário para o bem-estar material – especialmente alimentos, moradia, terra e outros ativos. Em outras palavras, a pobreza é a falta de recursos múltiplos que leva à fome e à privação física.” O autor ainda acrescenta que a pobreza acarreta aspectos psicológicos: “Os pobres têm consciência de sua falta de voz, poder e independência que os sujeita à exploração. A pobreza os deixa mais vulneráveis à humilhação e ao tratamento desumano” (CRESPO, 2002, online) .

Esse contexto gera uma dificuldade em serem mais críticos, um reconhecimento da falta de voz, assim as poucas críticas dadas ao atendimento pelo fato de categorizar tudo, na maior parte das vezes, como “bom”, não reflete a percepção de campo dos pesquisadores que relataram situações de queixas mais pontuais, não investigadas no questionário que ocorrem no atendimento do CRAS, como: “alguns técnicos não estão preparados para atender”; “devem ser mais humanizados”, “aquela Fulana trata mal as pessoas, ninguém gosta dela”.

O “está bom” está muito relacionado ao que o autor coloca na sua consciência que não pode ter mais. Além disso, os poucos relatos diretos de avaliação “ruim” ou “péssimo” concentraram-se em um quesito, atendimento. É fato que, ao ser recorrente, tal item traz a necessidade de humanização do atendimento, de melhora na atenção ou de cursos como propriamente dito pelos entrevistados. Além do mais, uma entrevistada, com voz mais ativa, reclamou especificamente de alguns funcionários e se colocou como a “voz da comunidade”, pois, segundo ela, a reclamação é unânime.

Esse resultado sugere duas frentes de trabalho para a Secretaria de Desenvolvimento Social: um canal de reclamação que os usuários se sintam no direito de reclamar para criarem o hábito de opinar; e reciclagem com formação continuada para a equipe, enfatizando um atendimento humanizado, respeitoso e esclarecedor.

5. REFERÊNCIAS

CRESPO , Antônio Pedro Albernaz; GUROVITZ, Elaine. A pobreza como um fenômeno multidimensional. RAE electron., São Paulo , v. 1, n. 2, p. 1-12, dez. 2002 .

Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-56482002000200003&lng=pt&nrm=iso.

Acessado em: 06 mar. 2021. <https://doi.org/10.1590/S1676-56482002000200003>.





EDITA

serviços empresariais

Idealização:



Realização:



Secretaria de Desenvolvimento Social
Embu das Artes

Financiamento:

