

**INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR DO ESPÍRITO SANTO  
FACULDADE DO ESPÍRITO SANTO – MULTIVIX CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM  
CURSO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

**REBECA SCHAYDEGGER GONÇALVES QUADROS**

**O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA AGILIZAR O PROCESSO DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL NA PREFEITURA DE CASTELO/ES**

**CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - ES  
2014**

**REBECA SCHAYDEGGER GONÇALVES QUADROS**

**O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA AGILIZAR O PROCESSO DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL NA PREFEITURA DE CASTELO/ES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Sistemas de Informação na Faculdade do Espírito Santo – Multivix Cachoeiro de Itapemirim como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Sistemas de Informação.  
Orientador: Profº Esp. Bernardo Casotti Vidaurre Paldês.

**CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - ES  
2014**

**REBECA SCHAYDEGGER GONÇALVES QUADROS**

**O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA AGILIZAR O PROCESSO DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL NA PREFEITURA DE CASTELO/ES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Sistemas de Informação na Faculdade do Espírito Santo – Multivix Cachoeiro de Itapemirim, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Sistemas de Informação.

Aprovada em 05 de Dezembro de 2014.

**COMISSÃO EXAMINADORA**

---

Profº Esp. Bernardo Casotti Vidaurre Paldês

Orientador

---

Prof. Marcelo Costalonga

---

Prof. Esp. Aline Juriatto Fagundes

À minha família, por sua capacidade de acreditar e investir em mim. Mãe, seu cuidado e dedicação deram a esperança para prosseguir, sua presença significou segurança e certeza de que não estou sozinha nessa caminhada.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus por ter me concedido a graça de poder concluir essa graduação.

Agradeço a minha mãe que sempre me apoiou e aguentou os momentos que não pude estar presente, ao meu irmão pela falta de atenção que deixei de oferecer – lo nesses quatro anos de estudos.

Agradeço a família em geral pela falta em momentos importantes, pois o trabalho de conclusão de curso exige dedicação.

Quero agradecer também ao Matheus Costa Jovita pela ideia do trabalho de conclusão de curso, e por me ajudar nessa jornada de um ano no planejamento e execução do trabalho, apesar de não poder se formar e nem concluir o trabalho comigo por motivos de enfermidade.

Agradeço imensamente a disponibilidade de ex-professores, principalmente ao professor Ubiratan Roberto Passos, que se dispôs a me ajudar a concluir este trabalho.

Agradeço a professora Fabiana Davel coorientadora deste projeto, que mesmo estando grávida se disponibilizou para que a ideia do projeto fosse representada adequadamente neste trabalho.

Gostaria de agradecer ao orientador Bernardo Paldês por sua dedicação e auxílio na composição deste trabalho.

Em geral gostaria de agradecer a todos pelas orações!

QUADROS, Rebeca Schaydegger Gonçalves. **O uso da tecnologia da informação para agilizar o processo de assistência social na prefeitura de Castelo/ES.** 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Sistemas de Informação) - Faculdade do Espírito Santo- Multivix Cachoeiro de Itapemirim, Cachoeiro de Itapemirim, 2014.

## **RESUMO**

O surgimento da assistência social no Brasil foi marcado por práticas de caridade tanto da igreja quanto de famílias, sendo oferecidas aqueles indivíduos que eram considerados indigentes ou inaptos para o trabalho, considerando que nos tempos modernos a área de assistência social vem necessitando de auxílio da população e a atenção de todas as áreas profissionais. Já a tecnologia da informação envolve o conhecimento técnico, científico e aplicação desse através de ferramentas, processos e/ou materiais criados para atender as necessidades humanas e todas as áreas. Assim a tecnologia da informação pode ser usada na área de assistência social, partindo da premissa que a mesma existe para auxiliar os seres humanos em suas atividades. Esse trabalho trata da pesquisa para identificar as necessidades e as informações necessárias para o acompanhamento das famílias nos diversos programas sociais desenvolvidos pelo município (Castelo, Espírito Santo) através do CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), realizando um estudo/proposta/ de um sistema de cadastro que englobe toda a parte de informação familiar. Utilizando como metodologia a fundamentação teórica e análise dos formulários e processos utilizados hoje pelo CRAS do município de Castelo. A pesquisa realizada através do estudo de caso não apresenta o software nem seu protótipo, porém visa a redução de gastos governamentais e um melhor acompanhamento do atendimento das famílias ao longo de sua passagem pelo estabelecimento em questão. Considerando a não existência de software aplicativo na área de prontuários do SUAS (Sistema Único de Assistência Social), percebe-se que a ideia proposta pode ser de grande valia e pode se transformar em um projeto de software que atenda o município e resolva o problema em questão.

**Palavras – chave:** Tecnologia. Software. Assistência social.

QUADROS, Rebeca Schaydegger Gonçalves. **O uso da tecnologia da informação para agilizar o processo de assistência social na prefeitura de Castelo/ES.** 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Sistemas de Informação) - Faculdade do Espírito Santo- Multivix Cachoeiro de Itapemirim, Cachoeiro de Itapemirim, 2014.

### **ABSTRACT**

The appearance of social assistance in Brazil was marked by charity as from church as from families, being offered to those ones who were considered pauper or incapable for the work, considering that in the modern times the social assistance area has been needing help from population and attention from all professionals. Information technology evolves technical and scientific knowledge and application through tools, applications and/or materials created to attend the human needs and all the areas. Thus the information technology can be used in the social assistance area on the premise that the same exists to help the human beings in your activities. This paper is about the research made to identify the need and necessary information to the monitoring of the families in several social programs developed by the county (Castelo, Espírito Santo) through CRAS (Social Assistance Reference Center) making a study/ proposition of a registration system that evolves all familiar information. Using as methodology theoretical grounding, forms analyses and process used today by CRAS in the Castelo's county. The research made through study case does not present the software not even the prototype but aims the reduction of governmental spends and a better monitoring the care of families along the passage through establishment in question. Considering the non-existence of application on the records area from SUAS (Unified Social Assistance System) it is noticed that the proposition is of great value and can become a software project that attends the county and solves the problem in question.

**Key Words:** Technology, Software, Social assistance.

## **LISTA DE SIGLAS**

**IDH** – Índice de Desenvolvimento Humano.

**IDHM** – Índice de Desenvolvimento Humano Municipal

**LOAS** - Lei Orgânica da Assistência Social.

**LP** – Linguagem de Programação.

**MDS** - Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome.

**NOB/SUAS** - Norma Operacional Básica do SUAS

**ONU** – Organização das Nações Unidas

**PMC** - Prefeitura Municipal de Castelo.

**PNUD** – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.

**POO** – Programação Orientada à Objeto.

**SUAS** - Sistema Único de Assistência Social.

**XP** – Programação Extrema.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fundamentos da Metodologia XP.....	31
Figura 2 – Usabilidade.....	35
Figura 3 – Ficha de Identificação de Pessoas de Referência da Família.....	42
Figura 4 – Ficha de Forma de Ingresso na Unidade e Motivo do Primeiro Atendimento .....	44
Figura 5 - Ficha de Composição Familiar. ....	45
Figura 6 – Ficha de perfil etário do grupo Familiar.....	45
Figura 7 – Ficha de Condições Educacionais da Família. ....	46
Figura 8 – Ficha de Condições Habitacionais da Família .....	47
Figura 9 – Ficha de Condições Trabalhistas da Família. ....	49
Figura10 – Ficha de Planejamento e Evolução do Acompanhamento Familiar.....	51
Figura 11 – Tabelas de Modelagem de Dados. ....	52
Figura 12 – Ranking do Índice de Desenvolvimento Humano.....	55

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	13
2.1. Trabalhos relacionados.....	13
2.2. Assistência social na América latina .....	13
2.2.1. História da Assistência Social no Brasil.....	15
2.2.2. Seguridade Social.....	16
2.2.3.O Sistema Único de Assistência Social (SUAS).....	17
2.2.4. Gerenciamento do SUAS .....	18
2.2.5. Funcionamento do SUAS.....	19
2.3. Tecnologia da Informação.....	20
2.3.1. Banco de Dados .....	21
2.3.1.3. Normalização de Banco de Dados .....	22
2.3.2. Sistemas Distribuídos .....	23
2.3.3. Linguagem de Programação .....	24
2.3.3.1. Orientação à Objetos .....	24
2.3.4. Engenharia de software .....	25
2.3.4.1 Metodologia Extrema Programing (XP) .....	26
2.4. Interface.....	29
2.4.1. Usabilidade .....	30
2.6. Os Benefícios da Informação da Rede SUAS .....	31
2.7. Índice de Desenvolvimento Humano.....	32
2.8 Programas de Assistência Social.....	33
2.8.1 Programa de Assistência Social Federal.....	33
2.8.2 Programa de Assistência Social Municipais.....	37
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	39
3.1. Classificação da Pesquisa .....	39
3.2. Suposições e Hipóteses.....	39
3.3. Coleta e Análise de Dados.....	39
3.4. Resultados Esperados .....	40
<b>4. SISTEMA PROPOSTO</b> .....	41
4.1. Abstração Para Modelagem do Banco de Dados.....	42
4.2 Das tabelas do banco de dados.....	50
4.3 Lista de Funcionalidades Previstas .....	52
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	53
5.1 Projetos Futuros.....	57
<b>6. REFERÊNCIAS</b> .....	58
<b>Apêndice</b> .....	62

## 1 INTRODUÇÃO

De acordo com *Carvalho (2008), no Brasil a assistência social foi marcada por práticas de caridade, benemerência, filantropia e solidariedade religiosa. As ações que lhes eram relacionadas apresentavam caráter assistencialista e seletivo, sendo dirigidos aqueles indivíduos considerados indigentes, desvalidos, filhos de “pais miseráveis”, inaptos para o trabalho e/ou aqueles que deveriam ser reinseridos no mercado de trabalho.*

Há algum tempo a mídia já vem mostrando que a área de assistência social a famílias e comunidades carentes precisa ser observada e receber mais atenção da sociedade e política, pois dezenas de crianças e adultos passam necessidades básicas todos os dias, sem que ao menos alguém saiba. Com o mundo globalizado, a população não tem tempo de se preocupar com a situação dos vizinhos e conhecidos que passam por necessidades.

Segundo a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Transferência de Renda – SEDEST (2013) a Assistência Social é uma política social que integra a seguridade social brasileira, junto com a Saúde e a Previdência Social, sendo de caráter não contributivo. Por meio das ações da assistência social é possível garantir o acesso a recursos mínimos e provimento de condições para atender contingências sociais e promover a universalização dos direitos sociais.

Pensando nisso e no processo de assistência social nos municípios brasileiros, identificaram a dificuldade de controle e acompanhamento das famílias que necessitam desse serviço social, com isso a grande importância deste trabalho. Dessa forma, propor tecnologias para ajudar esse tipo de trabalho poderá auxiliar em um melhor controle dessas informações, além de ter impactos excelentes na qualidade de vida de todos os brasileiros. Não somente aqueles beneficiados diretamente pelos serviços, tendo em vista que auxiliam na gestão dos gastos públicos - já que o conceito de tecnologia envolve conhecimento técnico, científico e aplicação desse conhecimento através de ferramentas, processos e/ou matérias criados para atender as necessidades humanas e todas as áreas.

A importância deste trabalho reflete-se em mostrar como a tecnologia da informação pode auxiliar na tomada de decisões e no armazenamento de dados dentro da área social que, precisa cada dia mais de apoio da sociedade.

Metodologicamente, este trabalho adotou o tipo de pesquisa bibliográfica e de campo na qual foi escolhida a Prefeitura Municipal de Castelo como base para pesquisa do possível projeto piloto que envolveria um software de cadastro com informações que são usadas com mais frequência em todos os programas do Governo oferecidos pelo CRAS.

A intenção da pesquisa é sugerir um software que integre os serviços da Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS) de Castelo que, segundo os profissionais do município, é um desejo antigo da assistência social para que haja maior eficiência e qualidade no atendimento ao usuário que os procura. Pois não há como saber se os mesmos usuários foram várias vezes em busca da rede socioassistencial com diferentes demandas.

Assim, esta pesquisa de campo servirá para um futuro projeto-piloto, que apontará antes a contratação pela Prefeitura, em um serviço de informática que realize esta atividade.

A ideia da pesquisa é identificar as informações necessárias para o acompanhamento das famílias nos diversos programas sociais desenvolvidos pelos municípios através da SEMAS, para que aja um melhor acompanhamento familiar, evitando a criação de dados redundantes e facilitando a integração das informações.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1. Trabalhos Relacionados**

Analisando a bibliografia disponível na literatura, é possível encontrar diversos trabalhos relacionados à aplicação da tecnologia da informação ao sistema de assistência social. Dos trabalhos aos quais se pode ter acesso, os seguintes foram separados para justificativa do trabalho, demonstrando a importância deste como contribuição para os estudos relacionados ao tema.

Perez e Zwicker (2009) desenvolveram um trabalho, no qual são levantados os fatores mais determinantes para a aplicação das tecnologias de informação na área de saúde. Este trabalho relaciona-se com o aqui proposto, por esta área estar diretamente relacionada à de assistência social. Neste trabalho os autores concluíram que a adoção da TI dá-se principalmente pelas novas possibilidades de atividades que são adquiridas a partir das mesmas, permitindo inclusive inovações.

No trabalho de Aristóteles, Lima e Souza (2012), foi proposta a criação de uma rede integrada de bases de dados, para assim auxiliar nas políticas públicas sociais. O projeto foi implementado o CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) de Januária – Minas Gerais. Como resultado obteve-se a melhoria na comunicação entre os setores do órgão e melhor aproveitamento das informações, melhorando o atendimento à população.

Outros trabalhos relevantes também discutem a aplicação das tecnologias da informação nas políticas de assistência social. Neste contexto este trabalho contribui com a comunidade pesquisadora apresentando uma proposta de desenvolvimento e aplicação de uma ferramenta com as características acima discutidas e suas implicações.

### **2.2. Assistência Social na América latina**

Segundo a Universidade de Tocantins (2008) as mudanças ocorridas no contexto econômico, social e político da América Latina tiveram início com a implantação da industrialização e a entrada do capital estrangeiro. Essa política de desenvolvimento

implementada pelos governos latinos reforçou a exploração da classe trabalhadora e terminou em problemas sociais, como salários minimizados, miséria crescente, subemprego, insatisfação da classe subalterna, entre outros.

Santos (1983) apud UNITINS (2008) afirma que é consensual entre os estudiosos da América Latina que o desenvolvimento do capitalismo trouxe a criação de um grande número de sucessivos problemas sociais gerados pela mesma dinâmica que agilizava as novas sociedades.

Mediante a esse contexto e a organização de lutas reivindicatórias dos setores urbanos proletários, os estados aliados à classe burguesa e à igreja católica, criaram estratégias para busca de consenso e interrupção das modificações e pressão das classes subalternas por resposta às mazelas sociais advindas do firmamento do capitalismo monopolista. A Universidade de Tocantins (2008) afirma que o resultado dessas estratégias foi a criação e institucionalização do serviço social na América Latina, que atua junto à classe trabalhadora objetivando o fortalecimento da expansão do capitalismo.

As contradições geradas pelo novo modelo de sociedade criam clima de lutas reivindicatórias sendo que os setores dirigentes se utilizam, inicialmente, da hostilidade ou da beneficência, como resposta (UNITINS, 2008 apud SILVA, 1995, p.36).

A Universidade de Tocantins (2008) também fala que o Serviço Social deu início na ciência quando se impõe o questionamento das relações originais das necessidades humanas, e quando se preocupa em conhecer as questões essenciais dos problemas ou fenômenos que aparecem na sociedade como seu objeto de estudo e intervenção.

Generalizando a discussão UNITINS (2008) afirma que o serviço social latino foi idealizado como uma profissão e que, sob a influência da Igreja Católica, trabalhou para reforçar as práticas assistencialistas e paliativas de intervenção junto aos problemas sociais. Contribuindo para reforçar ideias de crescimento econômico, colaboração e consenso por parte da classe trabalhadora para atender os interesses de desenvolvimento econômico dos estados latinos.

### 2.2.1. História da Assistência Social no Brasil

Segundo Aguiar (2014) a assistência social no Brasil compõe, hoje, um campo em formação. Vem de um período, como já apontamos, onde a assistência social ou caridade era dada pelo merecimento das famílias ou pessoas. Infelizmente, a assistência social no Brasil tem grande influência política, o que dificulta como burocracias em meios os processos.

Segundo a Lei 8.742 aprovada em 1993, a assistência social é definida como:

Art. 1º A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas (BRASIL, Lei 8.742/93 de 7 de dezembro de 1993)

Conforme a Lei SUAS (1993) a Assistência Social no Brasil tem como objetivos a proteção social que tende a garantia da vida, a proteção à família, amparo a crianças e adolescentes, integração ao mercado de trabalho, reabilitação dos indivíduos com deficiência, vigilância socioassistencial, a defesa dos direitos, entre outros.

Monteiro (2014) também afirma que esse acontecimento traz o fim de um modelo de gestão muito popular, porém muito criticado quanto sua eficácia, desgastado pelas denúncias de corrupção, assinando o início de um novo modelo (descentralizado e participativo).

Generalizando a discussão, Aguiar (2014) destaca que o momento atual caracteriza-se pela existência de um esforço de reconceituação e busca de identidade da assistência social, pelo desenvolvimento do processo de implantação das estruturas públicas que compõem o sistema descentralizado e participativo e pela construção das relações interorganizacionais e intergovernamentais que devem operá-lo. O marco desse processo é denominado de Constituição Cidadã (Constituição da Republica de 1988) exatamente por conter em seu texto avanços na garantia dos direitos sociais nunca antes vistos no país.

### 2.2.2. Seguridade Social

Segundo Martins (2010) a constituição de 1988 (art. 194 a 204) possui um capítulo exclusivo que trata sobre a seguridade social, onde a previdência social, a assistência social e a saúde passaram a fazer parte do gênero de seguridade social, formando assim um tripé para seu desenvolvimento.

Art. 194. A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.

Parágrafo único. Compete ao Poder Público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos seguintes objetivos:

I - universalidade da cobertura e do atendimento;

II - uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais;

III - seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços;

IV - irredutibilidade do valor dos benefícios;

V - equidade na forma de participação no custeio;

VI - diversidade da base de financiamento;

VII - caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do Governo nos órgãos colegiados. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

Art. 195. A seguridade social será financiada por toda a sociedade, de forma direta e indireta, nos termos da lei, mediante recursos provenientes dos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e das seguintes contribuições sociais:

I - do empregador, da empresa e da entidade a ela equiparada na forma da lei, incidentes sobre: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

a) a folha de salários e demais rendimentos do trabalho pagos ou creditados, a qualquer título, à pessoa física que lhe preste serviço, mesmo sem vínculo empregatício; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

b) a receita ou o faturamento; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

c) o lucro; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)

(BRASIL, 1988).

O Direito da Seguridade Social é o conjunto de princípios, de regras e de instruções destinados a estabelecer um sistema de proteção social aos indivíduos contra contingências que os impeçam de prover as suas necessidades pessoais básicas e de suas famílias, integrado por ações de iniciativas dos Poderes Públicos (executivo e legislativo) e da sociedade, visando assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social (Martins. 2010. p.20).

Martins (2010. p.23) ainda explica a responsabilidade de cada setor (previdenciário, assistencial e saúde) sendo esses:

- **Previdência Social:** deve assegurar o cidadão em caso de doenças, invalidez, desemprego, morte, proteção à maternidade e invalidez por meio de contribuição mensal.
- **Assistência Social:** fica responsável por atender aqueles indivíduos que não apresentam recurso próprio, oferecendo benefícios para cidadãos que não contribuem para o sistema previdenciário.
- **Saúde:** dedicada a minimizar os perigos de doenças proporcionando serviços para a proteção de cidadãos que não contribuem com a previdência.

A supervisão do cumprimento da seguridade social por parte da assistência social é dividida em três competências, fazendo que mesmo seja descentralizado e participativo.

A transformação no campo da assistência social não se limita a essa importante mudança política e jurídica. Quis a sociedade, motivada pelas ideias democráticas e descentralizadoras, incluíram na Constituição Federal de 1988, como diretrizes de organização dessa área, a descentralização político-administrativa e a participação da população. Dessas diretrizes resultou uma ampla reorganização institucional da assistência social no país com base na Lei federal nº 8.742, de dezembro de 1993 – Lei Orgânica da Assistência Social (Loas). Por decorrência dessa lei foram extintas, da noite para o dia, todas as estruturas federais que durante décadas representaram o forte da prestação de serviços assistenciais no Brasil e em seu lugar teve início a implantação do Sistema Descentralizado e Participativo da Assistência Social (MONTEIRO, 2014 acesso em 26 de junho de 2014)

### **2.2.3. O Sistema Único de Assistência Social (SUAS)**

Criado a partir das deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência Social e previsto na Lei Orgânica da Assistência Social (Loas), o Suas teve suas bases de implantação consolidadas em 2005, por meio da sua Norma Operacional Básica do Suas (NOB/Suas), que apresenta claramente as competências de cada órgão federado e os eixos de implementação e consolidação da iniciativa.” (Brasil, Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome, acesso em 05 de maio de 2014)

O Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome (2013) através de seu site fala que o Sistema Único de Assistência Social é um molde de gerência usado no Brasil para colocar em execução as atuações da assistência social.

O Ministério de Desenvolvimento Social e combate a fome (2014) afirma em seu site que o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é um sistema público que constitui, de forma descentralizada, os serviços socioassistenciais no Brasil. Coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), o Sistema é composto pelo poder público e sociedade civil, que participam diretamente do processo de gestão compartilhada. Em dezembro de 2013, 99,8% dos municípios brasileiros já estavam habilitados em um dos níveis de gestão do Suas.

Explicando o processo de gestão compartilhada PERES (2009) afirma que

Entende se por gestão descentralizada e participativa, a gestão intergovernamental, mediante divisão de responsabilidades entre a União, Estados, Municípios e Distrito Federal na condução e financiamento do conjunto das ações da Assistência Social, de maneira complementar e cooperativa, com a participação da sociedade civil, através dos conselhos que atuam diretamente na formulação, definição e acompanhamento das políticas sociais e controle na aplicação dos recursos.

§ 1º As ações ofertadas no âmbito do Suas têm por objetivo a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice e, como base de organização, o território.

§ 2º O Suas é integrado pelos entes federativos, pelos respectivos conselhos de assistência social e pelas entidades e organizações de assistência social abrangidas por esta Lei (BRASIL. Lei 8.742/93 de 7 de dezembro de 1993)

#### **2.2.4. Gerenciamento do SUAS**

O Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome (2014) assegura que o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é composto por três tipos de gerência, sendo elas: União, Estados e Municípios. Sendo divididos por responsabilidades

- União: formulação, articulação, coordenação de ações e apoio;
- Estados: os estados colocam a gestão da assistência social dentro do seu domínio de capacidade, tendo suas responsabilidades escritas e definidas na Norma Operacional Básica (NOB/ SUAS).
- Municípios: dentro da gestão municipal são possíveis haver três níveis de aplicação do SUAS, sendo elas:
  - Inicial: municípios que atendem a requisitos mínimos, como por exemplo: existência e funcionamento de conselhos, fundo, planos municipais, execução das ações de proteção social e etc.
  - Básico: o próprio município adquire liberdade para controlar a gestão da proteção social.

- o Pleno: ele passa a gerenciar totalmente as ações sociassistencias.

“em julho de 2010, do total de municípios habilitados pelo SUAS, 12,3% realizavam a gestão inicial, 80,1% a gestão básica e 6,9% a gestão plena. Nos municípios não habilitados, a gestão dos recursos federais fica sob a responsabilidade do gestor estadual”(BRASIL, MDS, acesso em 5 de maio de 2014).

### **2.2.5.Funcionamento do SUAS**

Os Benefícios Assistenciais integram a política de assistência social e se configuram como direito do cidadão e dever do Estado. São prestados de forma articulada às seguranças afiançadas pela Política de Assistência Social, por meio da inclusão dos beneficiários e de suas famílias nos serviços socioassistenciais e de outras políticas setoriais, ampliando a proteção social e promovendo a superação das situações de vulnerabilidade e risco social (BRASIL, MDS, acesso em 5 de maio de 2014).

O site do MDS – Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome (2014) mostra que o SUAS organiza as ações da assistência social em dois tipos de proteção social.

- A primeira é a Proteção Social Básica, destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. A porta de entrada para este serviço é o CRAS - Centro de Referência de Assistência Social.
- A segunda é a Proteção Social Especial que é oferecida para as famílias e pessoas em situação de risco pessoal ou social, no qual tenha sido infringido direitos ou sofrido ameaças, estejam encarando circunstâncias de violações de direitos por episódio de violência física ou psíquica, abuso ou exploração sexual; desamparo, ou afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medidas.

Ainda sendo a mesma fonte, a Proteção Social Especial pode ser dividida em Média e Alta Complexidade. Na média Complexidade, temos como referência os Centros Especializados de Assistência Social (CREAS), que atendem pessoas em situação de violação de direitos. Mas que ainda não tiveram seus vínculos totalmente

rompidos, convivendo em sociedade. Já na alta complexidade, há o processo de institucionalização das pessoas, que tem seus vínculos rompidos como família e ou sociedade. Nesse caso, temos como exemplo as instituições de longa permanência para idosos (antigamente chamados de asilos) ou as instituições de abrigamento para crianças (antes chamados de orfanatos)

Assim, o público de que trata a política de assistência social, para quem são destinados esses serviços, e ainda, algumas políticas decorrentes, como a Bolsa Família, é o público em vulnerabilidade pessoal e social, como acima descrito.

### **2.3. Tecnologia da Informação**

Antes de outras considerações, deve-se destacar que o processo de inserção das tecnologias da informação esta atrelado ao contexto mundial de globalização, tornando-se um modelo decisivo para configuração de novos modelos de gestão (REIS, 2008).

REIS (2008) afirma ainda que, a informação passa a ser vista como mercadoria, nota-se então o desenvolvimento de uma nova base técnica do ser social, destacando a dialética entre o trabalho e a informação. Pela primeira vez na história a humanidade constitui-se uma “sociedade global”, na qual a forma material e dada pelo complexo social das redes virtuais, interativas e controladas que contêm e fazem circular “pacotes” de informações.

Para lidar com a informação, ou com os novos desenvolvimentos da técnica ou da tecnologia em seus estágios mais avançados, precisa-se conhecer que estes avanços tem produzido mudanças significativas nas relações sociais. Desta forma, é possível verificar que, tal impulso tecnológico não é um evento isolado de captação de informações, como afirma IANNI (1998).

Pode ser visto como um processo histórico-social de vastas proporções abalando mais ou menos drasticamente os quadros sociais e mentais de referências de indivíduos e coletividades. Rompe e recria o mapa do mundo, inaugurando outros processos, outras estruturas e outras formas de sociabilidade, que se articulam e se impõem aos povos, tribos, nações e nacionalidades (ALMEIDA, 2006).

Santana (2010) define então Tecnologia da Informação como um conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação no processamento das informações. A TI está fundamentada nos seguintes componentes:

- Hardware e seus dispositivos e periféricos
- Software e seus recursos
- Sistemas de telecomunicações
- Gestão de dados e informações

Ainda de acordo com Santana (2010) ao longo do tempo, várias foram as razões que disseminaram a utilização da TI:

- Melhoria dos processos internos das Organizações
- Aplicação de controles melhores
- Na maioria das vezes, a única maneira de realizar determinado trabalho
- Redução de custos
- Melhoria da qualidade e disponibilidade das informações importantes interna e externamente às Organizações

Nesse contexto, a tecnologia da informação assume um papel crítico, permitindo às Organizações transformar-se rapidamente e levar essas inovações ao mercado. A necessidade de operar num ambiente dinâmico faz com que as empresas precisem concentrar-se em adquirir excelência operacional, o que exige, entre outros requisitos, disponibilidade de sistemas de informação integrados, confiáveis e velozes, além de outras tecnologias, a fim de obter maior eficiência e controle operacional.

### **2.3.1. Banco de Dados**

Ferreira (2005) define que os bancos de dados são um conjunto de dados que agrupados dão um sentido para a informação, e através dessas informações é possível dar mais eficácia durante uma pesquisa. As informações são de extrema importância para empresas e há 20 anos se tornaram a fundamental elemento dos

sistemas de informação. Frequentemente os bancos de dados empresariais existem por anos sem que seja necessário alterar sua estrutura.

Já Heuser (1998) indaga que banco de dados é um conjunto de dados associados que tem como alvo atender a um grupo de usuários e que a palavra-chave para inibir a redundância não manipulação de informações é o compartilhamento de dados. Desta forma o processo de gravação das informações é realizado uma única vez, podendo ser acessado por todo o sistema integrado ao banco de dados.

Date (2003) fala que banco de dados são códigos de manutenção e conservação de registros. O banco de dados é acatado como equivalente eletrônico de um estoque, onde são armazenados produtos, porem o banco de dados armazena informações tratadas.

### **2.3.1.3 Normalização de Banco de Dados**

Cerícola (1991 p.115) afirma que a padronização de dados é uma cadeia de passos adotados em um projeto de um banco de dados, que aceitam um armazenamento consistente e um competente acesso aos dados em bancos de dados. Esses passos minimizam a redundância de dados e as probabilidades dos dados ficarem contraditórios

A normalização é o processo de organizar os dados em um banco de dados. Isso inclui a criação de tabelas e estabelecer relacionamentos entre essas tabelas de acordo com as regras criadas para proteger os dados e para tornar o banco de dados mais flexíveis, eliminando a redundância e dependência inconsistente (MICROSOFT, 2013, acesso em 16 de dezembro de 2014).

Como dito anteriormente a normalização de dados tem utilidade para organizar as informações de forma que não haja redundância e elimine as dependências desnecessárias de tabelas, partindo desse pressuposto Carvalho (2014) descreve que a normalização de dados tem duas principais funções sendo elas:

- Garantir a segurança dos dados e sua integridade, proteger o banco de informações inseridas sem sentido.

- Organização de tabelas de forma mais eficaz, permitir a evolução do banco de dados através da diminuição de dados redundantes.

Baseado nos conceitos apresentados é importante pensar que a sugestão de software possa trabalhar com um banco de dados normalizado, trazendo benefícios como segurança, integridade dos dados e a redução de dados redundantes dentro do sistema, impossibilitando um novo cadastro para familiares que já passaram pelo setor responsável e conseqüentemente reduzindo a quantidades de dados armazenados.

### **2.3.2. Sistemas Distribuídos**

Segundo Coulouris (2008) fala que sistemas distribuídos nada mais é do que uma Coletânea de computadores independentes conectados por meio de uma rede de e equipados com software que aceite o compartilhamento das soluções do sistema.

Já Tanenbaum e Van Steen (1994) sistemas distribuídos é um conjunto de computadores independentes que se apresenta a seus usuários como um sistema único e coerente. Apesar deste conceito Tanenbaum também apresenta alguns aspectos a respeito de sistemas distribuídos

A definição de sistemas distribuídos apresentada por Tanenbaum e van Steen (1994), nos proporciona vários aspectos respeitáveis;

- O primeiro aspecto perceptível é que um sistema distribuído incide em computadores livres, autônomos.
- O segundo aspecto perceptível é que o sistema distribuído possibilita não só usuários utilizarem os computadores, mas que softwares também possam utilizar independentemente do tipo de computador e o modo de conexão.

Utilizando os conceitos apresentados nesse capítulo, pude perceber que é muito importante que o software sugerido seja um sistema distribuído com preferência para a arquitetura de cliente servidor que possibilita vantagens de interligar as

centrais de atendimento de assistência social, e a diminuição de dados repetidos no banco, a utilização do sistema distribuído evitaria tais problemas, além de facilitar a atualização do software sugerido.

### **2.3.3– Linguagem de Programação**

Segundo Sebesta (2014) linguagens de programação são procedimentos padronizados para indicar instruções a um computador, são anexos de regras semânticas e sintáticas utilizadas para definir um *software*. A utilização dessas linguagens permite que um programador aponte sobre quais dados o *software* e os computadores irão trabalhar e como serão armazenados ou impressos e quais ações devem ser tomadas devido às circunstâncias; resumindo linguagem de programação pode ser usada para expressar algoritmos com precisão.

Já Andrade (2014) afirma que existem dois tipos de linguagens de programação: as linguagens de baixo nível e as linguagens de alto nível. Os computadores interpretam tudo como números, conhecidos como sequência binária, ou seja, compreendem apenas os números zero e um. As linguagens de baixo nível são decifradas exclusivamente pelo computador, tendo um resultado mais rápido de processamento, porém é de difícil manuseio e incômodo se trabalhar com elas.

#### **2.3.3.1 Orientação à Objetos**

Segundo Vianna (2013) Paradigma de programação que introduz a noção de "classe" e "objeto". Classes são estruturas de dados que contêm tanto campos de dados (variáveis próprias) como seus próprios métodos (funções). Um objeto é uma instância de uma classe, declarada dentro do programa (como uma variável do tipo "int" é declarada, um objeto de qualquer classe criada pelo programador também o deve ser). O surgimento desta estrutura está associado à facilitação da escrita de programas de computador, tornando o processo mais intuitivo.

Generalizando a discussão Breton (2014) afirma que programação Orientada a Objetos é um modelo de análise, sistemas de software fundamentado no arranjo e interação entre diversas unidades de software chamadas de objetos.

Um programa orientado a objetos deve ser visto como um conjunto de objetos capazes de interagir entre si. Cada objeto é capaz de receber processar e enviar dados, podendo ser visto como uma "máquina independente". Essa forma de programação induz o programador a manter o acesso aos dados somente quando a ação é associada a tal objeto. No caso da programação estruturada, na medida em que o programa cresce de tamanho a tendência é o surgimento de variáveis globais, as quais podem ser acessadas e modificadas de qualquer parte do código, o que tende a disseminar *erros*. Uma classe pode ser vista como um conjunto de funções (operações) que encapsulam um conjunto de variáveis (atributos), visando garantir o uso correto das mesmas. (VIANNA, 2013, acesso em 25 de novembro de 2014).

Considerando que os conceitos desse tópico são de grande importância à decisão de qual linguagem de programação vai ser utilizada no desenvolvimento do software sugerido, para o desenvolvimento do mesmo. Indica-se o uso de uma linguagem de programação que seja orientada à objeto partindo da premissa que a mesma é de fácil escrita, tornando assim o projeto mais intuitivo e possibilitando a troca de informações entre os objetos contidos no software. Para a usabilidade das assistentes não influenciaria muito a questão de ser ou não orientado à objeto.

### **2.3.4 Engenharia de software**

É um tipo de engenharia dedicada a todos os aspectos da produção de software. Engenheiros de software devem adotar uma abordagem sistemática e organizada para o seu trabalho e usar técnicas e ferramentas apropriadas, de acordo com o problema a ser resolvido, e com as restrições e recursos disponíveis. (SOMMERVILLE, 2007)

Segundo a UFRN (2014) a engenharia de software é um campo da computação responsável pelo estabelecimento de regras e aprendizados para o desenvolvimento de software garantindo uma grande área de aplicações e distintos tipos de dispositivos, como por exemplo, sistemas de informação corporativos, aplicativos para celulares, sistemas e portais Web.

Generalizando a discussão Leite (2004) descreve que os principais objetivos da engenharia de software são:

- A engenharia de software tem como alvo a aplicação de modelos, formalismo, teoria, técnicas, áreas afins para o desenvolvimento sistemático de software e ferramentas da ciência da computação.

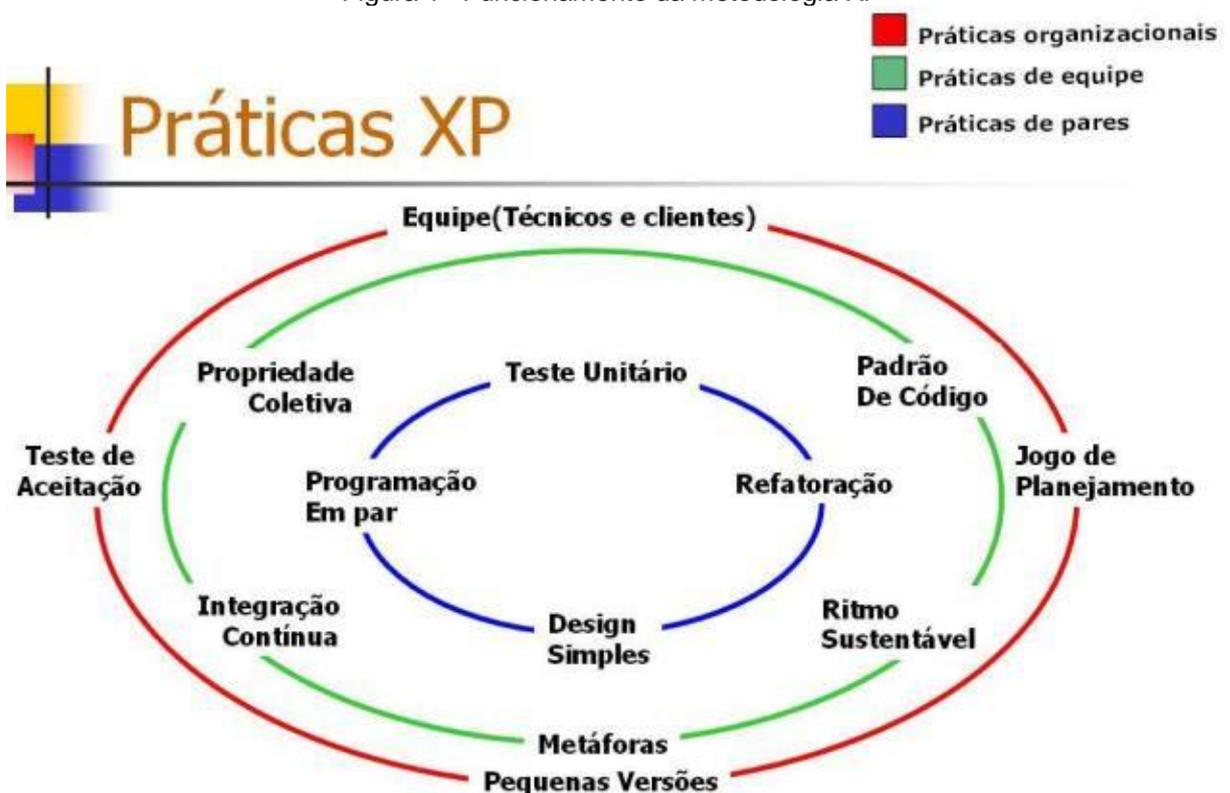
- No conexo ao desenvolvimento, são necessários também aplicar técnicas, métodos e ferramentas para a organização do processo de desenvolvimento.
- A engenharia de software aponta a fabricação da documentação formal do software da metodologia de desenvolvimento e da metodologia destinada ao entendimento entre os membros do grupo de desenvolvimento bem como aos usuários.

### 2.3.4.1 Metodologia Extrema Programming (XP)

Extreme Programming (XP) é uma metodologia de desenvolvimento de software, nascida nos Estados Unidos ao final da década de 90. Vem fazendo sucesso em diversos países, por ajudar a criar sistemas de melhor qualidade, que são produzidos em menos tempo e de forma mais econômica que o habitual. Tais objetivos são alcançados através de um pequeno conjunto de valores, princípios e práticas, que diferem substancialmente da forma tradicional de se desenvolver software. (DESENVOLVIMENTO AGIL, 2014).

A metodologia de programação XP, considerando uma equipe pequena como proposto para o desenvolvimento desse software, seria uma equipe com poucos integrantes, porém esses teriam que saber de tudo que ocorre durante o processo de desenvolvimento, como mostrado na figura 1.

Figura 1 –Funcionamento da metodologia XP



Fonte: Thaísa, 2012 acesso em 25 de novembro de 2014.

A figura 1 nos possibilita perceber o ciclo de vida do desenvolvimento da metodologia XP de acordo com o tamanho da equipe de desenvolvimento do software em questão. Como proposto anteriormente, uma equipe pequena com dois ou mais desenvolvedores já seria suficiente para atender a demanda do projeto, seguindo então a linha de raciocínio representada na cor verde ou a linha de raciocínio representada pela cor azul mostrado na imagem. Podemos observar que a prática em pares tem como meta: design simples, porém com usabilidade, refatoração e Teste Unitário.

De acordo com Souza (2007) Extreme Programming mais conhecido como XP é um modelo de incremento de software, criado em 1996, por Kent Beck, o modelo XP possui muitas características distintas em comparação a outros modelos, podendo ser sobreposto a projetos de alto risco. O XP é um conjunto de normas, que vem recebendo um grande número de simpatizantes e por proporcionar características para que os programadores trabalhem com eficiência e permitindo maiores mudanças ao projeto, mesmo nas etapas finais de desenvolvimento, devido a algumas divisas adotadas por seus simpatizantes. São eles: Comunicação, Simplicidade, FeedBack e Coragem. Portanto a metodologia XP não deve ser aproveitada em qualquer tipo de projeto. O grupo de programadores deve conter um time de no mínimo 2 e no Máximo 10 integrantes, que devem estar a par de todas as fases do desenvolvimento.

Segundo Beck (1999) apud Nekastanha (2012), a metodologia XP baseia-se nas 12 práticas listadas a seguir:

- Planejamento: é onde se decide o que deve ser feito e o que pode ser adiado no projeto.
- Entregas frequentes: o desenvolvimento do software precisa ser simples e de acordo com que os requisitos vão surgindo, vão sendo implementados obtendo uma atualização constante do projeto.

- **Metáfora:** nada mais do que as descrições do software na linguagem empírica, facilitando a compreensão do cliente e ajudando o desenvolvimento de software.
- **Projeto simples:** o programa desenvolvido pelo método XP deve ser o mais simples possível e satisfazer os requisitos atuais, sem a preocupação de requisitos futuros.
- **Testes:** a metodologia de desenvolvimento XP foca na aprovação do projeto durante todo o seu desenvolvimento, forçando com que os programadores criem o software criando primeiro os testes.
- **Refatoração:** necessita ser feita somente quando necessário, apenas quando um desenvolvedor ou a dupla percebem que é possível diminuir o módulo em questão sem perder nenhuma funcionalidade.
- **Programação em pares:** a metodologia XP permite que a criação dos códigos seja realizada em dupla. Forçando a equipe de desenvolvimento a trabalhar sempre em grupos ou duplas e possibilitando que todos conheçam o software por completo.
- **Propriedade coletiva:** no entanto já que a metodologia XP permite o desenvolvimento em dupla, sendo assim os códigos ali produzidos passam a ser de autoria de todos da equipe, fazendo com isso uma permissão de alterações a todos. Uma das vantagens desse método é que a equipe não passa por dificuldades em caso de falta de um programador ou que o mesmo deixe a equipe antes do fim do processo.
- **Integração contínua:** a ideia é interagir e construir o sistema de software várias vezes por dia, mantendo os programadores em sintonia, possibilitando processos rápidos.
- **40 horas de trabalho semanal:** já que a metodologia XP assume que todos os envolvidos do projeto precisam trabalhar juntos, as horas de trabalho não necessitam ultrapassar essas horas semanais. A metodologia ainda sugere que em caso de necessidade de trabalhar com hora extra por mais de uma semana consecutivos, existe então um grande problema com o projeto e deve ser resolvido da melhor forma e com urgência.

- Cliente presente: nessa metodologia é necessário que o cliente esteja sempre por perto para tirar qualquer dúvida que venha a surgir no decorrer do processo de desenvolvimento do software.
- Código padrão: como em todos os software é necessário que aja uma padronização no decorrer do código, para que possa facilitar o entendimento de todos os componentes da equipe.

Levando em consideração os conceitos de engenharia de software, onde são responsáveis pela metodologia de desenvolvimento do mesmo, indica-se o uso da metodologia XP, pois oferta inúmeras vantagens para equipes pequenas de desenvolvimento, além de possibilitar que o software sugerido seja desenvolvido em dupla. Permita que o cliente, no caso a prefeitura de Castelo, esteja sempre presente durante o desenvolvimento do mesmo, interferindo quando necessário. Outra vantagem a ser considerada é a propriedade do código ser coletiva, além das vantagens de refatoração do código constantemente.

Espera-se assim que o desenvolvimento do software seja de forma prática e simples, possibilitando a entrada de pessoas na equipe que possam acrescentar ao trabalho, isso é possível com uma das características oferecida pela metodologia XP: de que todos os integrantes saibam tudo que ocorrendo em todas as partes do projeto, evitando assim que quando um desenvolvedor parar de participar do projeto o mesmo continue sendo desenvolvido sem muitas dificuldades, e podendo ser concluído com êxito.

## **2.4 Interface**

Segundo o Dicionário PRIBERAM (2013) interface é um limite comum a dois sistemas ou duas unidades que permitem troca de informações.

Design de interação são designs interativos que fornecem suporte às atividades cotidianas das pessoas, seja no lar ou no trabalho.(PREECE; ROGERS; SHAP, 2005 p.31).

Segundo Leite (2004) apud Moran (1981) a interface de usuário pode ser compreendido como sendo um elemento de um sistema computacional no qual o usuário entra em contato físico, conceitualmente e perceptiva.

### 2.4.1 Usabilidade

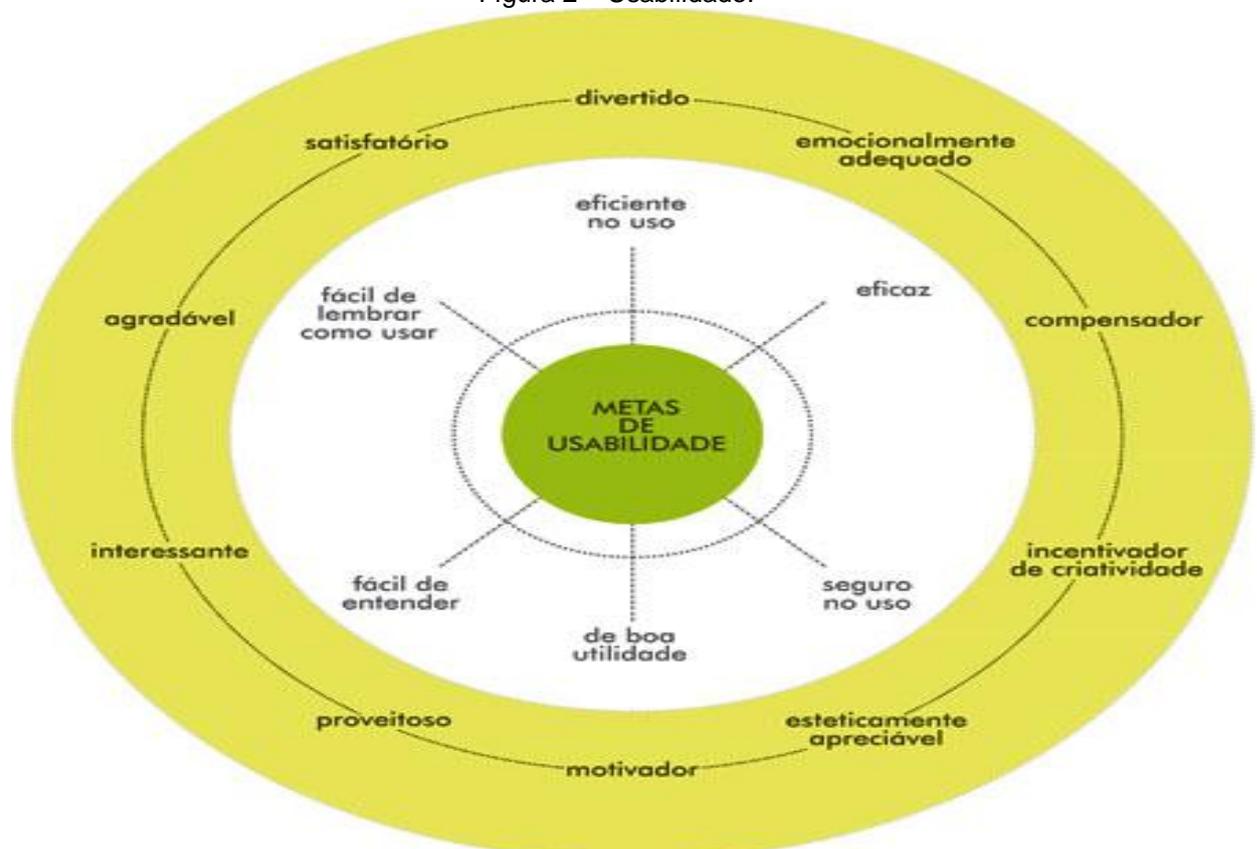
Segundo Leite (2004) apud Butler (1996) o conceito de usabilidade pode ser conhecido como a propriedade da utilização de sistemas computacionais a ser avaliada e analisada empírica e objetivamente.

Usabilidade pode ser considerada como o fator que assegura que os produtos são fáceis de usar, eficientes e agradáveis da perspectiva do usuário. (PREECE; ROGERS; SHAP, 2005. p.35).

Generalizando a discussão Leite (2004) apud Eason (1981) ainda sugere que o conceito de usabilidade de um sistema não depende somente do temperamento do usuário, mas igualmente das particularidades do sistema.

O conceito de interface e usabilidade levantado em questão propõem que o design gráfico do sistema sugerido seja de fácil entendimento, sendo intuitivo, tendo a segurança necessária para que o processo ocorra com satisfação e eficiência, como apresentado na figura 2.

Figura 2 – Usabilidade.



Fonte: Metas de usabilidade e metas decorrentes da experiência do usuário - Fonte: Preece, Rogers e Sharp (2005).

A imagem então sugere que as metas de usabilidade seja intuitiva e de uso eficiente, trazendo para os usuários finais a motivação para a contínua utilização do software, possibilitando também incentivar a criatividade de seus usuários finais.

Levando então a concluir com pesquisas realizadas na área de interface e usabilidade de sistemas, que as áreas em questão tornam o software de fácil manuseio para o usuário, levando em consideração que a usabilidade visa propor a facilidade de lembrar como utilizar o software em questão. Além de mais eficaz tomando como premissa que o usuário terá conseguira utiliza-lo ao máximo.

Com mundo globalizado e a evolução da tecnologia de transferência de informação estamos conectados 24 (vinte e quatro) horas por dia, tendo disponível diversos serviços online o tempo todo através da rede mundial de computadores. Dessa forma o trabalho em rede nesse projeto é indispensável devido uma única secretaria municipal de assistência social ter diversos centros de atendimento em vários pontos diferentes da cidade.

De acordo com o W3C (World Wide Web Consortium) um *Web Service* define-se como: um sistema de *software* projetado para suportar a interoperabilidade entre máquinas sobre rede. De uma forma mais simples *WebServices* é a tecnologia para comunicação entre sistemas, ou seja, integrá-los. Com isso, o projeto piloto será desenvolvido em cima desde conceito.

A palavra integração pode ser compreendida como ação ou efeito de integrar: integração de uma função, ou seja, coordenação das atividades de vários órgãos, com vistas a um funcionamento harmonioso. Fusão de empresas situadas em estádios diferentes do processo de produção. Unificação social, processo que assegura a inteireza de um grupo social ou de uma instituição. A maioria das empresas é dividida em departamentos, um processo que assegura e facilita a racionalização dos trabalhos e na especialização dos colaboradores, porém cria um sentimento de posse, de individualidade sendo um entrave para uma maior participação e compreensão da importância da integração por parte de todos. Medidas como divulgar a cultura da empresa e propagar incessantemente que a soma dos esforços de todos é o que impulsiona o crescimento da empresa, e ressaltar que todos ganham unidos ou todos perderão também juntos, podem ser caminhos para fortalecer a integração. (GASPARETTO, 20013)

## **2.6. Os Benefícios da Informação da Rede SUAS**

A melhor gestão das informações do SUAS nos municípios se faz necessária para melhor administração dos serviços visando melhorar o atendimento a população e dos recursos públicos empregados nestes serviços assistências. De forma que quem precise seja bem atendido e que quem não precise realmente ou deixou de precisar em algum momento não ocupe uma vaga de alguém que realmente precisa dividindo os recursos de uma forma mais justa para todos. Essas questões de melhoria na gestão vem sendo alvo de discussão por todo Brasil como mostrado na citação abaixo.

Com a informatização dos processos no setor público através de ferramentas para controle corporativo, gerou-se uma grande quantidade de dados armazenados em diversos sistemas transacionais. Estes dados não utilizados foram coletados e manipulados, para a otimização dos processos do Governo. Para otimizar o cenário da gestão pública, em uma esfera altamente dinâmica(SOUZA, 2013).

## 2.7 Índice de Desenvolvimento Humano

Desenvolvido pelo economista paquistanês *Mahbud Ul Haq*, o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é utilizado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento desde o ano de 1993; este índice utiliza certos critérios de avaliação (renda, longevidade e educação) para medir o desenvolvimento humano em 177 países, podendo ser utilizado também, observando-se as modificações para adequá-lo a núcleos sociais menores (FARIA, 2006),

Segundo a Fundação João Pinheiro (2000) o IDH, instituído pela ONU (Organizações das Nações Unidas), no criado nos anos 90, tem sido avaliado anualmente por diversos países. Foi criado com o objetivo de servir um embasamento empírico nos relatórios de desenvolvimento humano, responsáveis por controlar o procedimento de desenvolvimento mundial ao longo da década.

Generalizando a discussão Menezes (2004) o índice de desenvolvimento humano (IDH) originalmente criado para medir o desenvolvimento humano nos países, o calculo para medir o IDH são realizados traves dos indicadores: longevidade, renda, educação, habitação e infância. O identificador varia entre 0 e 1 sendo 0 com nenhum desenvolvimento humano e 1 com o maior desenvolvimento humano. Países com índices iguais a 0,500 e 0,799 são considerados como desenvolvimento médio.

Através dos conceitos apresentados sobre o índice de desenvolvimento humano, podemos entender o quão importante o índice para classificar o desenvolvimento de um país. Conforme o IDHM (Índice de Desenvolvimento Humano Municipal) apresentado pelo PNUD (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento) no ano de 2010 o município de Castelo está com um IDHM equivalente a 0,726.

## **2.8 Programas de Assistência Social**

As informações para a confecção desse Capítulo foram retiradas do site do Ministério de Desenvolvimento Social e do Site da prefeitura de Vitória ES

### **2.8.1 Programa de Assistência Social Federal**

- Bolsa Permanência

Em linhas gerais, o Programa de Bolsa Permanência – PBP é uma ação do Governo Federal de concessão de auxílio financeiro a estudantes matriculados em instituições federais de ensino superior em situação de vulnerabilidade socioeconômica e para estudantes indígenas e quilombolas. Para os estudantes indígenas e quilombolas, será garantido um valor diferenciado, igual a pelo menos o dobro da bolsa paga aos demais estudantes, em razão de suas especificidades com relação à organização social de suas comunidades, condição geográfica, costumes, línguas, crenças e tradições, amparadas pela Constituição Federal.

Uma grande vantagem da Bolsa Permanência concedida pelo Ministério da Educação é ser acumulável com outras modalidades de bolsas acadêmicas, a exemplo da bolsa do Programa de Educação Tutorial – PET, do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação.

- Bolsa Família

O Programa Bolsa Família é um programa de transferência direta de renda que beneficia famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza em todo o país. O valor repassado depende do tamanho da família, da idade dos seus membros e da sua renda. A gestão do programa instituído pela Lei 10.836/2004 e regulamentado pelo Decreto nº 5.209/2004, é descentralizada e compartilhada entre a União, estados, Distrito Federal e municípios. O programa do bolsa

família tem como proposta o incentivo a educação, melhoria de saúde para crianças, mulheres grávidas e mães que estão amamentando.

A seleção das famílias para o Bolsa Família é feita com base nas informações registradas pelo município no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, instrumento de coleta e gestão de dados que tem como objetivo identificar todas as famílias de baixa renda existentes no Brasil. Através deste cadastro também é possível requerer outros auxílios oferecidos pelo governo como: tarifa social de energia elétrica, cursos de alfabetização entre outros.

Com base nesses dados, o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) seleciona, de forma automatizada, as famílias que serão incluídas para receber o benefício. No entanto, o cadastramento não implica a entrada imediata das famílias no programa e o recebimento do benefício.

O pagamento é calculado conforme a renda mensal dividida pela quantidade de crianças e adolescentes que a família possui. De acordo com Ministério Social de Desenvolvimento: As famílias podem receber até três tipos de benefícios: o básico (R\$: 68,00), o variável (R\$: 22,00; R\$: 44,00 ou R\$: 66,00 dependendo do número de crianças de 0 a 15 anos) e o variável jovem – BJV (de R\$: 33,00 ou R\$: 66,00 dependendo do número de adolescentes de 16 e 17 anos) (MDS, 2014).

Existe um contraponto pela qual a família aceita no programa precisa cumprir, caso a família venha descumprir algum de seus compromissos do programa bolsa família pode haver a suspensão ou o cancelamento do benefício.

Compromissos que a família aceita no programa deve cumprir:

- Manter as crianças e adolescentes na faixa etários de 6 a 17 anos matriculados e frequentando (frequência de pelo menos 75%) a escola.
- Manter os cartões de vacinas das crianças e adolescentes em dia.
- Fazer exames nas crianças e adolescentes da família frequentemente.
- Mães gestantes devem fazer o pré-natal e comprovar para o governo o acompanhamento da gravidez.

- Participar das atividades educativas promovidas pelo governo.
  - Garantir a frequência de 85%, dos adolescentes da família no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI).
- Programa Acesso à Alimentação
 

O programa de acesso à alimentação tem como objetivo assegurar alimentação e nutrição a cada pessoa humana ao acesso à alimentação todos os dias, em quantidade suficiente e com a qualidade necessária, esse programa é oferecido ao cidadão mediante ao cartão unificado ou pelo acesso a alimentos em espécie para famílias de insegurança. Neste caso considera – se família a unidade, ou ampliada por outros indivíduos que possuam parentescos, morando na mesma residência e mantendo uma única economia. Esse programa governamental não é privativo possibilitando o indivíduo a participar de outros programas e projetos sociais.
  - Programa Ação Integrada e Referenciais de Enfrentamento à Violência Sexual Infante – Juvenil no Brasil
 

O PAIR tem como base de intervenção o município e está pautado nos eixos do Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual Infante-Juvenil. Uma das atividades mais extensas realizadas pelo PAIR é a capacitação da rede de proteção. Ela prevê o envolvimento de todos os segmentos da rede e do Sistema de Garantias dos Direitos (SGD) em sua operacionalização: profissionais das áreas da assistência, educação, saúde, justiça, segurança, trabalho, turismo, transporte, mídia e outras.
  - Programa de Erradicação de Trabalho Infantil – PETI
 

O Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (Peti) articula um conjunto de ações para retirar crianças e adolescentes com idade inferior a 16 anos da prática do trabalho precoce, exceto quando na condição de aprendiz, a partir de 14 anos. O programa compreende transferência de renda – prioritariamente por meio do Programa Bolsa Família –, acompanhamento familiar e oferta de serviços socioassistenciais, atuando de forma articulada com estados e municípios e com a participação da sociedade civil. Com o objetivos de:

- o Retirar crianças e adolescentes do trabalho perigoso, penoso, insalubre e degradante;
- o Possibilitar o acesso, a permanência e o bom desempenho de crianças e adolescentes na escola;

Fomentar e incentivar a ampliação do universo de conhecimentos da criança e do adolescente, por meio de atividades culturais, esportivas, artísticas e de lazer no período complementar à escola, ou seja, na jornada ampliada. Proporcionar apoio e orientação às famílias por meio da oferta de ações sócio-educativas.

Implementar programas e projetos de geração de trabalho e renda para as famílias. A família que for inserida no PETI recebe uma bolsa mensal por cada filho, com idade entre 07 e 14 anos, que for retirado do trabalho. A família poderá permanecer no Programa pelo prazo máximo de 04 anos, que passam a contar a partir da sua inserção em programa e projetos de geração de emprego e renda.

Principais pontos para a permanência da família no programa:

- o Retirada de todos os filhos menores de 16 anos de atividades laborais;
- o Manutenção de todos os filhos da faixa etária de 07 a 14 anos na escola;
- o Apoio à manutenção dos filhos nas atividades da Jornada Ampliada;
- o Participação nas atividades sócio-educativas;
- o Participação em programa e projetos de qualificação profissional e de geração de emprego e renda oferecidos.

- Bolsa Capixaba

A bolsa capixaba tende a retirar famílias capixabas da situação de extrema pobreza, esse programa usa como princípios três eixos:

- o Contribuição Mensal (R\$50,00 reais por famílias)
- o Condicionais

- o Programas complementares de auxílio (esporte, educação, habitação, saúde entre outros)

Para desfrutar do benefício do programa a família deve ter uma renda mensal per capita de até no máximo R\$: 70,00 e é necessário assinar com o Governo o plano de Emancipação Familiar (PEF). Esse plano oferece um prazo de no máximo dois anos para que a família conquiste sua emancipação a partir das oportunidades oferecidas pelo Estado.

### **2.8.2 Programa de Assistência Social Municipais**

- **Auxílio cesta básica**

Destina-se a pessoas desempregadas, sem acesso à alimentação ou que estejam vivendo situação de vulnerabilidade social extrema. O benefício é oferecido por, no máximo, quatro meses ou enquanto durar o impedimento de saúde. Para fazer a solicitação do benefício é necessário a apresentação de carteira de trabalho, comprovante de renda; laudo médico que comprove a impossibilidade ou o impedimento para o trabalho; comprovante de residência; cartão de consulta médica; Certidão de Nascimento e cartão de vacina dos filhos menores de 14 anos; e comprovante de escolaridade de filhos maiores de sete anos

- **Auxílio Funeral**

O auxílio-funeral é oferecido às famílias com renda per capita inferior a R\$ 181,00. Para recebê-lo, a pessoa ou família deve comprovar morte de parente até 90 dias após o falecimento, o auxílio pode ser financeiro ou referente à prestação de serviço. No caso de auxílio financeiro, é concedido um salário mínimo (R\$: 724,00) para cobrir as despesas do enterro. O recurso é recebido no prazo de até 60 dias, porém a família ainda tem a opção de doação do serviço, onde são oferecidos: à urna funerária (caixão), três remoções (transporte do corpo) e pagamento de taxas de sepultamento.

- **Benefício Família Cidadã**

O benefício Família Cidadã é oferecido às famílias que possuem renda per capita igual ou inferior a R\$: 241,00; que residem na cidade solicitante há pelo menos

dois anos e que têm filhos menores de 14 anos. A família pode receber um valor que varia entre R\$ 74,88 e R\$ 299,28. O solicitação do benefício é feito por meio do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)

- Auxílio Natalidade

O auxílio-natalidade é destinado às famílias com renda per capita inferior a um quarto do salário mínimo, que residem na cidade solicitante há pelo menos um ano e que comprovarem que nasceu um novo membro na família. O requerimento deve ser feito antes de a criança completar três meses de idade e o requerente deve ser maior de 18 anos. No caso de pais menores de 18 anos, o representante serão seus pais ou avós. O auxílio por filho é de um salário, cada filho tem direito a um único recebimento. Para requerer o benefício, é preciso procurar o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) que atende ao bairro do solicitante.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1. Classificação da Pesquisa**

Analisando do ponto de vista do problema, esta pode ser classificada como uma pesquisa para avaliar se o uso do software na prefeitura de Castelo, traria otimização para o processo de distribuição de serviços, uma vez que é realizada sobre dados referentes ao processo de distribuição de serviços e como o software seria produzido. Quanto aos meios, esta pesquisa classifica-se como sendo de científica, pois a mesma trata conceitos já propostos por outros autores e que nos possibilita pensar e refletir sobre o processo em questão.

Sob a ótica da natureza e dos fins, esta pesquisa classifica-se como metodológica aplicada. Isto pelo fato de o estudo está associado a caminhos, formas, maneiras e procedimentos para se atingir um determinado fim. Também por ser fundamentalmente motivada pela necessidade de se resolver problemas concretos, tendo, portanto, finalidade prática, ao contrário da pesquisa pura, movida basicamente pela curiosidade intelectual do pesquisador e sobretudo situado no nível de especulação.

#### **3.2. Suposições e Hipóteses**

Esta pesquisa pretende testar a seguinte hipótese: A utilização de um software com um processo de cadastro de família de ranking de melhor caso municipal, ajudaria na diminuição dos gastos governamentais? Testa também a hipótese de que através do uso do possível software as assistentes sociais conseguiram atender mais rapidamente as famílias que necessitam de auxílio, além de ter um maior controle sobre quantas famílias cadastradas tem no município em questão.

#### **3.3. Coleta e Análise de Dados**

Para confecção deste trabalho foi utilizado os formulários do SUAS, disponibilizados pelas próprias assistentes sociais do município de Castelo, além da indicação de quais tabelas eram mais importantes para o processo de concepção do serviço.

Por fim, para o entendimento de como funcionaria a fundo a idéia do software foi necessário utilizar o embasamento teórico para ter conhecimento de como surgiu a assistência social, além da necessidade de ter conhecimento de como funciona o processo de assistência social e verbas para a distribuição de benefícios nos municípios. O embasamento teórico na área de sistemas de informação também foi muito importante para a metodologia deste trabalho, pois através dele pode-se ter noção de tudo que seria necessário para a possível criação do software.

### **3.4 Resultados Esperados**

O resultado esperado para o projeto é que ao final de seu desenvolvimento e implementação seja possível mostrar qualitativamente a melhora no processo de distribuição dos benefícios e serviços com o auxílio do software, através da distribuição de pesos nas tabelas do banco de dados, fazendo com que o processo de ranking funcione para mostrar qual família teve um independência maior do governo e quanto tempo isso levou para ocorrer, esse sistema além de mostrar quantitativamente, também tem como objetivo aumentar a média do cálculo do Índice de desenvolvimento humano - IDH do município em questão. Com o possível sucesso desse software no município em questão será possível à comercialização dele em outras cidades e estados, desde que atenda as especificações do preenchimento do prontuário SUAS e a arquitetura básica usada nas assistências sociais.

#### **4 SISTEMA PROPOSTO**

Pensando na importância do processo de assistência social nos municípios brasileiros, percebe-se a dificuldade de controle e acompanhamento das famílias que buscam esses benefícios e serviços oferecidos pelas secretarias de assistência social. Foi observado no decorrer da pesquisa que muitos formulários do SUAS são armazenados de forma manuais, causando problemas de logística e acúmulo de impurezas no local de trabalho.

Procurando solucionar o problema em questão, foi pensado em propor o desenvolvimento de um software de cadastro que integre as secretarias da cidade de Castelo, visando agilizar o trabalho das assistentes sociais e possibilitando um maior controle de famílias necessitadas dentro do município. A importância deste trabalho reflete-se em mostrar como a tecnologia da informação pode auxiliar em diversas áreas profissionais existentes, principalmente na área de assistência social que vem precisando cada dia mais de apoio da sociedade. Assim, esta pesquisa servirá para um futuro projeto-piloto que apontará as informações necessárias, antes da contratação pela Prefeitura de um serviço de informática que realize esta atividade.

A intenção da pesquisa é identificar as necessidades e as informações necessárias para o acompanhamento das famílias nos diversos programas sociais desenvolvidos pelos municípios através da Secretaria de Assistência Social.

A ideia inicial do sistema proposto é realizar os cadastros das famílias com mais agilidade, possibilitar o acompanhamento das famílias de forma mais prática além de oferecer o processo de ranking que mostrará o melhor caso de famílias que foram atendidas. Esse processo de ranking se basearia nos mesmos critérios de avaliação que os cálculos do IDH são realizados, oferecendo assim um caso de referência para a assistente social utilizar como exemplo na família em questão.

#### **4.1. Abstração Para Modelagem do Banco de Dados**

Para o início do projeto de software sugerido analisa-se com a ajuda da psicóloga da própria prefeitura de Castelo o prontuário SUAS que é utilizado para cadastro das famílias, com o objetivo de abstrair das fichas utilizadas nos cadastros quais as informações mais relevantes para o processo de modelagem inicial do banco de dados que armazenará essas informações, sendo assim identificamos algumas fichas de cadastro que contém as informações primordiais para o gerenciamento e controle das famílias.

A ficha de Identificação da pessoa de referência familiar (figura 3) é de extrema importância observando que através delas conseguimos abstrair as informações sobre condições habitacionais e quem é a pessoa de referencia da família, como analisado pela própria psicóloga essa pessoa de referência geralmente será o contato que a assistente social tem com a família. Essa ficha é preenchida pela própria assistente possibilitando uma análise previa.



Figura 4 – Ficha de Forma de Ingresso na Unidade e Motivo do Primeiro Atendimento:

FORMA DE INGRESSO NA UNIDADE E MOTIVO DO PRIMEIRO ATENDIMENTO	
De que forma a família (ou membro da família) acessou a Unidade para o primeiro atendimento?	
<input type="checkbox"/>	Por demanda espontânea
<input type="checkbox"/>	Em decorrência de Busca Ativa realizada pela equipe da unidade
<input type="checkbox"/>	Em decorrência de encaminhamento realizado por outros serviços/unidades da Proteção Social Básica
<input type="checkbox"/>	Em decorrência de encaminhamento realizado por outros serviços/unidades da Proteção Social Especial
<input type="checkbox"/>	Em decorrência de encaminhamento realizado pela área de Saúde
<input type="checkbox"/>	Em decorrência de encaminhamento realizado pela área de Educação
<input type="checkbox"/>	Em decorrência de encaminhamento realizado outras políticas setoriais
<input type="checkbox"/>	Em decorrência de encaminhamento realizado pelo Conselho Tutelar
<input type="checkbox"/>	Em decorrência de encaminhamento realizado pelo Poder Judiciário
<input type="checkbox"/>	Em decorrência de encaminhamento realizado pelo Sistema de Garantia de Direitos (Defensoria Pública, Ministério Público, Delegacias)
<input type="checkbox"/>	Outros encaminhamentos
Sempre que o acesso for decorrente de algum encaminhamento, identifique detalhadamente o Nome e Contato do órgão/unidade que encaminhou o usuário: _____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
Assinale abaixo caso a família, ou algum de seus membros, seja beneficiária de algum dos seguintes Programas Sociais:	
<input type="checkbox"/>	Bolsa Família
<input type="checkbox"/>	BPC
<input type="checkbox"/>	PETI
<input type="checkbox"/>	Outro(s) Programa(s) prioritário(s): _____
_____	

Fonte: Prontuário SUAS, MDS (2013)

Dentro do sistema sugerido essas informações seriam rastreadas para que durante o acompanhamento a assistente social possa ter a noção se essa família evoluiu ou regrediu socialmente baseando nessas informações do primeiro atendimento

A ficha de composição familiar (Figura 5) é preenchida para que a assistente social saiba o motivo pelo qual essa família está começando a ser acompanhada e se a família ou algum de seus membros já recebe algum benefício. Essas informações são necessárias para que a assistente social já comesse a montar o perfil dessa família visando traçar a melhor estratégia de atendimento.

Figura 5 - Ficha de Composição Familiar.

COMPOSIÇÃO FAMILIAR		Data do primeiro atendimento	Atualização		Atualização		
Nº de Enden	Nome Completo (Sempre com o(a) e a data da Pessoa de Referência)	Sexo	Data de Nascimento (DD/MMAA)	Estado	**Parentesco com a pessoa de Referência	Atualização em função de Pessoa com Deficiência	** Atualização em função de identificação de necessidade de aproveitamento de outro título de direito de posse
1		M					
2		M					
3		M					
4		M					
5		M					
6		M					
7		M					
8		M					
9		M					
10		M					
11		M					
12		M					
13		M					
14		M					
15		M					
16		M					
17		M					
18		M					
19		M					
20		M					

\* Código de Residência: 1- Própria de Referência; 2- Cônjuge/comparado(a); 3- Filho(a); 4- Filha(a); 5- Filho(a); 6- Filha(a); 7- Mãe; 8- Mãe; 9- Mãe; 10- Mãe; 11- Mãe; 12- Mãe; 13- Mãe; 14- Mãe; 15- Mãe; 16- Mãe; 17- Mãe; 18- Mãe; 19- Mãe; 20- Mãe.

\*\* Abreviação para preenchimento: CN-Cartão de Nascimento; RG-Cartão de Registro; CPF-Cartão de Trabalho e Previdência Social; UCF-Cadete de Pessoa Física; TE- Título de Eleitor.

Fonte: Prontuário SUAS, MDS (2013)

Dentro do sistema essas informações serão rastreadas para que durante o acompanhamento a assistente social possa ter a noção se essa família evoluiu ou regrediu socialmente baseando nessas informações do primeiro atendimento.

A ficha perfil etário do grupo familiar (figura 6) recebe as informações das demais pessoas que compõem uma família, além da pessoa de referência citada anteriormente e a partir dela o sistema irá gerar mais uma ficha que é preenchida a partir da ficha de composição familiar, a ficha de perfil etário do grupo familiar.

Figura 6 - Perfil Etário do Grupo Familiar

**Perfil Etário do Grupo familiar**

<b>Faixas Etárias</b>	<b>Qtd. de Pessoas</b>	<b>Qtd. de Pessoas (Atualização)</b>	<b>Qtd. de Pessoas (Atualização)</b>
Pessoas de 0 a 6 anos			
Pessoas de 7 a 14 anos			
Pessoas de 15 a 17 anos			
Pessoas de 18 a 29 anos			
Pessoas de 30 a 59 anos			
Pessoas de 60 a 64 anos			
Pessoas de 65 a 69 anos			
Pessoas com 70 anos ou mais			
<b>Total de Pessoas na Família</b>			

Fonte: Prontuário SUAS, MDS (2013)

Concluindo que esta ficha recebe as informações familiares dividido por faixa etária para maior controle das ações e oferecimento de serviços e benefícios que ajudem toda a família independente da idade.

A ficha educacional da família (figura 7) é preenchida com as informações do grau de escolaridade dos componentes da família, sendo de extrema importância, pois a escolaridade tem um peso muito grande quando estamos tratando de desenvolvimento social a nível municipal.

Figura 7 – Ficha de Educacional da Família

CONDIÇÕES EDUCACIONAIS DA FAMÍLIA				Data da primeira anotação: ___/___/___			Data de Atualização: ___/___/___			Data de Atualização: ___/___/___			
Nº de Ordem	Primeiro Nome (Liste as pessoas obedecendo sempre o mesmo nº de ordem)	Idade	Sabe ler e escrever?	Frequenta escola atualmente?			Escolaridade (Última série concluída com aprovação)			Códigos de escolaridade			
				1ª Anotação	Atualização	Atualização	1ª Anotação	Atualização	Atualização				
1			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							00 - Nunca frequentou escola
2			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							01- Creche
3			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							02 - Educação Infantil
4			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							11 - 1º ano E. Fundamental
5			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							12 - 2º ano E. Fundamental
6			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							13 - 3º ano E. Fundamental
7			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							14 - 4º ano E. Fundamental
8			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							15 - 5º ano E. Fundamental
9			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							16 - 6º ano E. Fundamental
10			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							17 - 7º ano E. Fundamental
11			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							18 - 8º ano E. Fundamental
12			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							19 - 9º ano E. Fundamental
13			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							21 - 1º ano E. Médio
14			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							22 - 2º ano E. Médio
			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							23 - 3º ano E. Médio
			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							30 - Superior Incompleto
			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							31 - Superior Completo
			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							40 - EJA - Ensino Fundamental
			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							41 - EJA - Ensino Médio
			( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não	( ) Sim ( ) Não							99 - Outros

Fonte: Prontuário SUAS, MDS (2013)

Concluindo desta forma que essa ficha apresenta grande importância entendendo que o nível de estudo da família compromete a renda bruta da mesma, dessa forma quando tratarmos essas informações no sistema sugerido, podendo extrair várias informações de grande importância em nível de desenvolvimento social do município

A ficha condições habitacionais da família (figura 8) mostra uma série de informações que modelam o perfil habitacional das famílias que serão utilizadas dentro do sistema para montar relatórios e gráficos que poderão informar, por exemplo: a quantidade de famílias que ainda não possuem saneamento básico no município e com isso poder acompanhar o desenvolvimento ou regressão desse número de pessoas durante o tempo de acompanhamento familiar.

Figura8 – Ficha de Condições Habitacionais da Família:

CONDIÇÕES HABITACIONAIS DA FAMÍLIA		
Características do Domicílio	Marque o item correspondente	Utilize para atualização do domicílio
<b>a. Tipo de residência</b>		
Própria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alugada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cedida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ocupada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>b. Material das paredes externas do domicílio</b>		
Alvenaria ou madeira aparelhada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Madeira aproveitada, taipa ou outros materiais precários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>c. Acesso a energia elétrica</b>		
Sim, com Medidor próprio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim, com Medidor compartilhado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim, sem medidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não possui energia elétrica no domicílio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>d. Possui água canalizada</b>		
Sim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>e. Forma de abastecimento de água</b>		
Rede geral de distribuição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poço ou nascente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema de captação de águas de chuva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carro pipa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outra forma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>f. Esgoamento sanitário</b>		
Rede coletora de esgoto ou pluvial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fossa séptica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fossa rudimentar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Direto para vala, rio, lago ou mar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Domicílio sem banheiro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>g. Coleta de lixo</b>		
Sim, coleta direta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim, coleta indireta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não possui coleta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>h. Qual o número total de cômodos do domicílio</b>		
Número de Cômodos	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>i. Qual o nº de cômodos utilizados como dormitório</b>		
Número de dormitórios	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>j. Quanto é o nº de pessoas do domicílio dividido pelo nº de dormitórios ?</b>		
Número médio de pessoas por dormitório	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>k. O domicílio possui acessibilidade para pessoas com dificuldade de locomoção?</b>		
Sim, tanto nos espaços internos como na comunicação com a rua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sim, apenas nos espaços internos, mas possui "barreiras" na comunicação com a rua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não possui condições de acessibilidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>l. O domicílio está localizado em área de risco de desabamento ou alagamento?</b>		
Sim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>m. O domicílio está localizado em área de difícil acesso geográfico?</b>		
Sim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>n. O domicílio está localizado em área com forte presença de conflito/violência?</b>		
Sim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Data da Anotação: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Fonte: Prontuário SUAS, MDS (2013)

A figura 8 nos permite concluir que essa tabela é de grande importância para o sistema sugerido que é através dessas informações que os municípios fazem o levantamento de quantas famílias ainda não têm saneamento básico, com o software sugerido essas informações ficariam melhores armazenadas e de fácil acesso para criação de gráficos e relatórios.

A ficha de Condições da família (figura 9) é preenchida com as informações de trabalho e renda da família, sendo também muito importante devido ao peso para a situação social da família, essas informações.

Figura 9 – Ficha de Condições de Trabalhista:

CONDIÇÕES DE TRABALHO E RENDIMENTOS DA FAMÍLIA										Data da primeira anotação: ___/___/___			Data de Atualização: ___/___/___			Data de Atualização: ___/___/___		
Nº de Ordem	Primeiro Nome (Liste as pessoas obedecendo sempre o mesmo nº de Ordem)	Idade	Possui Carteira de Trabalho?	Condição de Ocupação			Possui qualificação profissional?	Caso sim, qual?	Renda Mensal (R\$) Aqui não devem ser considerados recursos recebidos de Programas Sociais, tais como BPC ou Bolsa Família									
				1ª Anotação	Atualização	Atualização			1ª Anotação	Atualização	Atualização							
1			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											
2			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											
3			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											
4			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											
5			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											
6			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											
7			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											
8			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											
9			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											
10			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											
11			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											
12			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											
13			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											
14			( ) Sim ( ) Não				( ) Sim ( ) Não											

**Códigos da Condição de Ocupação:**  
 0 - Não Trabalha; 1 - Trabalhador por conta própria (bico, autônomo); 2 - Trabalhador temporário em área rural; 3 - Empregado sem carteira de trabalho assinada; 4 - Empregado com carteira de trabalho assinada; 5 - Trabalhador doméstico sem carteira de trabalho assinada; 6 - Trabalhador doméstico com carteira de trabalho assinada; 7 - Trabalhador não-remunerado; 8 - Militar ou servidor público; 9 - Empregador; 10 - Estagiário; 11 - Aprendiz (em condição legal)

Renda total da família: (Sem considerar a renda recebida de programas sociais)  
 R\$ \_\_\_\_\_ Atualizações: R\$ \_\_\_\_\_ / R\$ \_\_\_\_\_

Renda familiar per capita (Sem considerar a renda recebida de programas sociais)  
 R\$ \_\_\_\_\_ Atualizações: R\$ \_\_\_\_\_ / R\$ \_\_\_\_\_

A família recebe dinheiro de algum Programa Social?  
 Não  Sim Atualizações: ( ) S ( ) N / ( ) S ( ) N

Anote o valores recebidos pela família por meio de Programas Sociais

Bolsa Família - Valor: R\$ \_\_\_\_\_ Atualizações: R\$ \_\_\_\_\_ R\$ \_\_\_\_\_

BPC - Valor: R\$ \_\_\_\_\_ Atualizações: R\$ \_\_\_\_\_ R\$ \_\_\_\_\_

PETI - Valor: R\$ \_\_\_\_\_ Atualizações: R\$ \_\_\_\_\_ R\$ \_\_\_\_\_

Outros - Valor R\$ \_\_\_\_\_ Atualizações: R\$ \_\_\_\_\_ R\$ \_\_\_\_\_

Para famílias que recebem o BPC, indique o número de ordem da(s) pessoa(s) beneficiária(s):  
 Nº de Ordem da(s) pessoa(s): \_\_\_\_\_

Algum membro da família é aposentado ou pensionista?  
 Não  Sim. Se sim, indique o nº de ordem da(s) pessoa(s): \_\_\_\_\_

Qual a renda total da família, incluído o valor recebido de programas sociais?  
 R\$ \_\_\_\_\_ Atualizações: R\$ \_\_\_\_\_ / R\$ \_\_\_\_\_

Qual a Renda familiar per capita, incluído o valor recebido de programas sociais?  
 R\$ \_\_\_\_\_ Atualizações: R\$ \_\_\_\_\_ / R\$ \_\_\_\_\_

**Atenção!** Fique atento para identificar famílias potencialmente elegíveis aos programas de transferência de renda e que ainda não recebem o benefício ao qual têm direito. Observe sempre as regras específicas de cada Programa/Benefício.

Fonte: Prontuário SUAS, MDS (2013)

A figura 9 nos ajuda a concluir que através das informações descritas nesse formulário é que as assistências sociais definem quais benefícios e serviços serão oferecidos e concedidos a família em questão. Concluindo assim que através dessa planilha podemos medir a media salarial de famílias que procuram o estabelecimento em questão.

A ficha Planejamento e evolução do acompanhamento familiar (figura 10) mostra uma série de informações que possibilita acompanhar a evolução desta família durante sua passagem pela assistência social.

Figura10 – Ficha de Planejamento e Evolução do Acompanhamento Familiar.

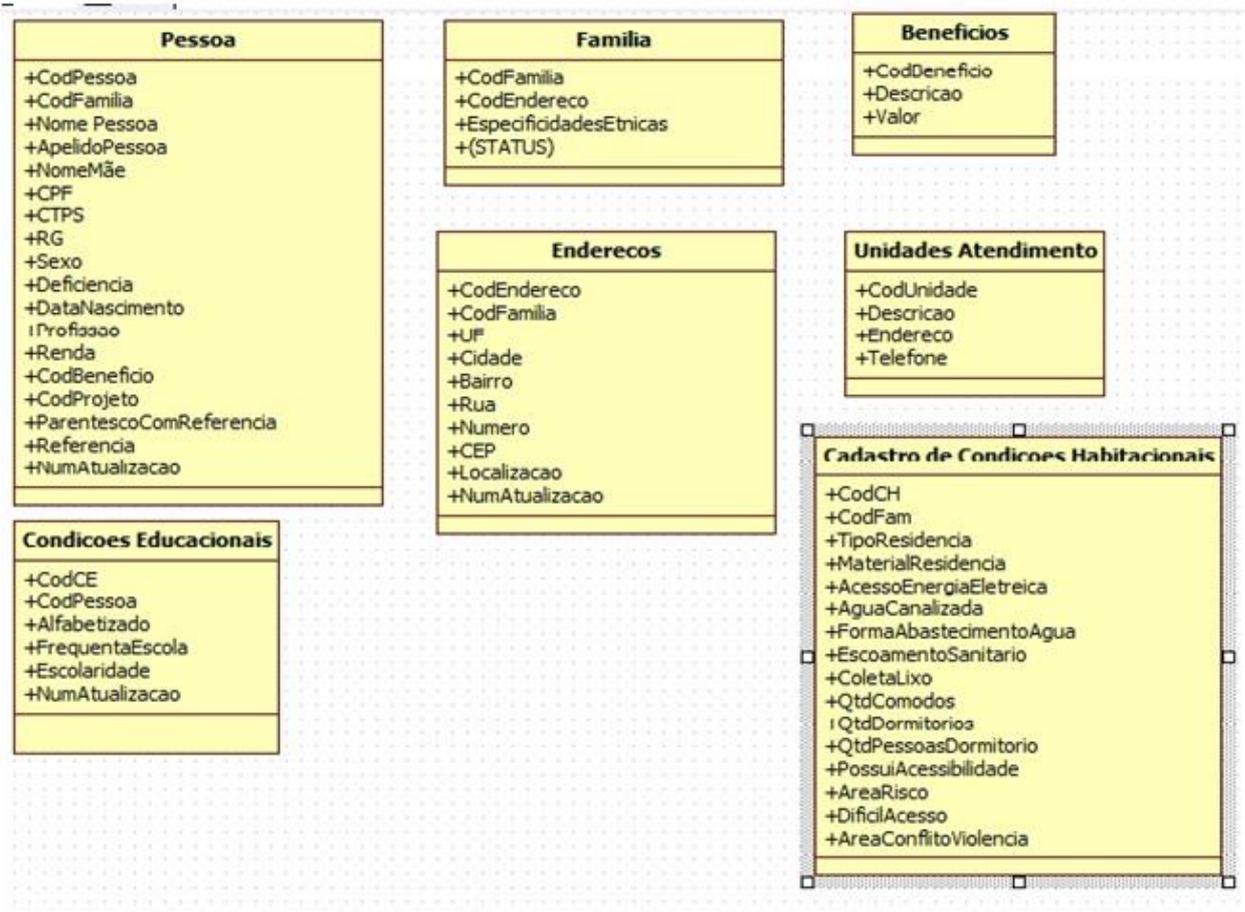
PLANEJAMENTO E EVOLUÇÃO DO ACOMPANHAMENTO FAMILIAR	
<b>REGISTRO SINTÉTICO DE AVALIAÇÃO DE RESULTADOS DO ACOMPANHAMENTO FAMILIAR</b>	
Nome do Profissional Responsável: _____	Número de meses que a família está sendo acompanhada: [__][__] meses
Data da Avaliação: __/__/____	
Foram efetivamente disponibilizadas para a família/indivíduo todas as ofertas de Assistência Social (em termos de serviços, benefícios, programas e projetos) cuja necessidade havia sido identificada pelo profissional?	
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Não	
Em relação aos encaminhamentos da família/indivíduo para as demais políticas, houve atendimento efetivo e resolutivo por parte da área que recebeu o(s) encaminhamento(s)?	
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não se aplica, pois não houve necessidade de encaminhamentos para outra áreas	
A família reconhece o Serviço de Acompanhamento como algo que contribui para a superação ou enfrentamento dos seus problemas e dificuldades e deseja continuar recebendo atenções deste Serviço?	
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Não	
Como você classifica os resultados obtidos, até o presente momento, no que se refere à ampliação da capacidade de enfrentamento ou superação das condições de vulnerabilidade e/ou risco social e pessoal por parte da família/indivíduo?	
<input type="checkbox"/> Houve um agravamento/piora em relação à situação inicial da família/indivíduo <input type="checkbox"/> A situação atual é equivalente à situação inicial, sem avanços identificáveis <input type="checkbox"/> Houve avanço/melhora da capacidade de enfrentamento ou de superação dos riscos e vulnerabilidades <input type="checkbox"/> Houve significativo avanço/melhora da capacidade de enfrentamento ou de superação dos riscos e vulnerabilidades, justificando-se o desligamento do acompanhamento sistemático, sem prejuízo da eventual permanência da família ou indivíduo em outros programas, projetos, serviços ou benefícios da Assistência Social.	
Registre, descritivamente, os principais resultados alcançados, bem como fatores que contribuíram ou dificultaram o alcance dos resultados:	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	

A figura 10 nos ajuda a entender como é realizado o acompanhamento familiar atualmente, a ideia do software sugerido é poder tornar isso informatizado e prático, obtendo o campo para a digitação como tem na imagem, mas colocar perguntas menores e mais objetivas possibilitando respondê-las com apenas cliques do mouse.

## 4.2 Das Tabelas do Banco de Dados

Após este levantamento foram modeladas sete tabelas que receberão essas informações no banco de dados do sistema sugerido, essas tabelas estão representadas na figura 11. Estas tabelas contêm campos que representam as informações contidas nas fichas analisadas, para que esses dados possam ser armazenados de forma digital e utilizados posteriormente pelos assistentes sociais responsáveis na hora de uma pesquisa e de um acompanhamento familiar.

Figura 11 – Tabelas de Modelagem de Dados.



Fonte: Elaborada pelos autores (2014)

Essas informações abstraídas para essa figura é de grande valia, percebendo que o banco de dados precisa ser integrado, facilitando o acompanhamento das famílias e possibilitando um resultado mais rápido em uma pesquisa.

### 4.3 Lista de Funcionalidades Previstas

Esse tópico fala sobre quais funcionalidades seriam mais importantes para um perfeito funcionamento do sistema, através dessas funcionalidades é possível ter uma ideia da importância que o sistema sugerido apresenta.

- **Cadastro de famílias:**

Através desse cadastro as famílias serão inseridas no banco de dados da instituição em questão, sendo registrados por um número único para que não sejam dados redundantes, essa funcionalidade corresponde à figura 3, 5 e 6, citadas anteriormente. Através desse cadastro também será inserido o endereço da família em questão.

- **Cadastro de dependentes:**

Através deste cadastro a família já cadastrada recebe os seus dependentes, de acordo com a figura 4, esse cadastro tem como função principal mostrar quantos dependentes a família tem incluindo idade desses dependentes, esse cadastro também permite identificar quais benefícios ou serviços poderiam ser aplicados a essa família.

- **Cadastro Trabalhista:**

Funcionalidade que permite identificar quantos na família possuem renda e quais os locais de trabalho que os mesmos pertencem, de acordo com a figura 9 já mencionada. Esse cadastro permite compreender quantos da família trabalham entendendo assim a distribuição de renda da família, e sugerindo quais serviços e benefícios aplicados a essa família possibilitaria uma melhora considerável.

- **Cadastro de escolaridade:**

Essa funcionalidade permite que sejam cadastrados a escolaridade de cada um da família, incluindo quantos estão na escola, conforme mostra na figura 7, através dessas funcionalidades é possível saber quais benefícios e serviços podem ser aplicados a essa família, levando em consideração que alguns

benefícios só é possível ser cadastrados se todas as crianças e adolescentes da família estejam devidamente matriculados em uma escola

- **Cadastro de condições habitacionais da família:**

Através desta funcionalidade é possível identificar se a família mora em zona rural ou urbana, se possui casa própria ou não entre outros aspectos, conforme mostrado na figura 8. Essa funcionalidade tem grande importância para o sistema, pois através dela é possível saber a real condição da família.

- **Ranking:**

Um das principais funcionalidades do sistema é o ranking de casos de famílias, a ideia é que o ranking mostre o melhor caso já existente no estabelecimento em questão, fazendo com que as assistentes sociais sempre tenham um caso de referência para saber quais serviços e benefícios aplicar na família que está sendo atendida. O sistema de ranking sugerido funcionaria aplicando notas nas informações armazenadas, notas esses que iriam se igualar ao sistema que funciona para calcular o índice de desenvolvimento humano nos municípios, levando em consideração os mesmos critérios de avaliação utilizados para o cálculo do IDHM, nos quais são: à educação da família, a idade, as condições de trabalho e moradia entre outros critérios.

O processo de ranking funcionaria conforme mostrado na figura 12, mostrando assim a colocação da família e sua nota calculada conforme os critérios de avaliação.

Figura 12 – Ranking do Índice de Desenvolvimento Humano.

Ranking IDHM 2010	Município	IDHM 2010	IDHM Renda 2010	IDHM Longevidade 2010	IDHM Educação 2010
1133 °	Iguape (SP)	0,726	0,691	0,847	0,653
1133 °	Casimiro de Abreu (RJ)	0,726	0,734	0,811	0,642
1133 °	Itumirim (MG)	0,726	0,675	0,840	0,675
1133 °	Castelo (ES)	0,726	0,703	0,852	0,639
1133 °	São Martinho (RS)	0,726	0,734	0,830	0,628

Fonte: Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) 2010.

Conforme mostrado na figura 12 o processo de ranking classifica vários critérios de avaliação e somando e tirando a medias desses critérios é calculado o índice de desenvolvimento do município. O processo de ranking do sistema proposto funcionaria conforme o exemplo da figura acima.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa possibilitou uma reflexão e análise sobre a atuação dos centros de referência de assistência social (CRAS) do Município de Castelo e como funciona o processo de distribuição de benefícios e serviços oferecidos pelos Governos Federal, Estadual e Municipal. Através desta pesquisa, foi possível entender o processo de hierarquia na área de assistência social relacionado à questão de distribuição de verbas para os benefícios e serviços.

A pesquisa também possibilitou reconhecer as dificuldades em armazenar, manipular e rastrear os prontuários do SUAS em material em processos manual, além de trazer acúmulos de impurezas para o local do trabalho não é prático e com esse antigo método dificulta o acompanhamento familiar. Assim, compreendendo a importância do trabalho do profissional de assistência social no contexto das orientações familiares, percebi ao longo da pesquisa, que tal profissional precisa atuar em parceria com o governo e com a comunidade, a fim de prestar cada vez mais serviços à população.

Diante das limitações que esses profissionais encontram, é de extrema importância se pensar em uma possível solução que resolva o problema de armazenamento de grandes quantidades de papeis, além de tornar o serviço mais prático e rápido para as assistentes sociais, possibilitando atender a demanda de famílias necessitadas existentes no Município.

A ideia para a solução do problema é a criação de um possível software de cadastro familiar que funcionaria com uma arquitetura centralizada (cliente-servidor), integrando o CRAS e o CREAS para que as famílias pudessem ser acompanhadas com maior assiduidade e controle, essas informações ficariam armazenadas em um banco de dados de fácil acesso para as assistentes além de serem apresentados de forma organizada no momento de pesquisa.

Esse software ofereceria além do cadastro familiar um sistema de ranking que mostraria qual família obteve uma maior independência do Município e a quantidade

de tempo em que isso ocorreu, tendo assim sempre o melhor caso de cada benefício com seu padrão familiar para usar de modelo com outras famílias.

Acredito que com o desenvolvimento e com a implementação do software, o processo de cadastro e o acompanhamento familiar se tornariam mais prático e agradável, além de trazer uma possível redução de gastos governamentais não só com a suspensão de formulários em processo manual, mas também pelo processo de ranking de casos, funcionalidades existente no programa sugerido, no qual seria apresentado o melhor caso existente, tomando como exemplo para a família assistida, a utilização do software também eliminaria a quantidade de dados iguais armazenados, pois com eles armazenados no banco de dados eles teriam uma chave única (CPF) que mostraria se a família em questão já possui o cadastro no estabelecimento.

O processo de ranking funcionaria atribuindo notas para os indicadores (renda, longevidade, educação, habitação e infância) que são utilizados no cálculo no índice de desenvolvimento humano, permitindo assim perceber qual família obter uma maior interdependência do governo. Esses indicadores já estão dentro dos formulários do SUAS e com o sistema sugerido seriam calculados para apresentar um relatório de desenvolvimento do município de tempos em tempos.

Outro aspecto que consideramos muito relevante é a parceria que deve ser estabelecida sempre entre a população e os centros de referência, sendo esta de suma importância para que a medida de atendimento familiar seja efetiva.

Um ponto importante a se considerar é que com a utilização deste possível software, e o controle das famílias, poderia ocorrer uma melhora significativa no IDH do município, partindo da premissa que muitos dados para os cálculos realizados para a obtenção da média do IDH saem de centros de assistência social dos municípios.

Sendo assim entendo que é preciso que os profissionais de todas as áreas estejam preocupados com a população mais carente que necessita do apoio e contribuição não só do governo, mas também da população que possui um nível de vida melhor.

## **5.1 Projetos Futuros**

Como projeto futuro deixo a proposta do desenvolvimento deste software proposto como solução para a problemática apresentada ou a criação de um modelo web que possibilite a facilidade de acesso por qualquer dispositivos, permitindo que as assistentes sociais modifiquem ou façam novos cadastros no momento de encontro com a família, seja ele no CRAS ou na própria residência onde a família reside. Em caso de desenvolvimento do modelo web seria necessário a contratação de um servidor para que pudesse suportar a quantidades de dados armazenados diariamente.

## 6. REFERÊNCIAS

AGUIAR, Carlos Alberti Monteiro de. **Assistência Social no Brasil: Um campo em Transformação**. Disponível em: <[HTTP://www.fundap.sp.pgv.br/publicacoes/TextoTecnicos/textec3.html](http://www.fundap.sp.pgv.br/publicacoes/TextoTecnicos/textec3.html)>. Acesso em: 02 de Jul. 2014.

ALMEIDA, Julian Garcia Alves de. **Políticas públicas e gestão ambiental**. 2006. Disponível em: <<http://www.ambiente.sp.gov.br/cea/files/2011/12/JulianAlmeida.pdf>>. Acesso em: 16 nov. 2014.

ANDRADE, Gabriel. **O que são Linguagens de Programação**. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/informatica/o-que-sao-linguagens-de-programacao/>>. Acesso em: 23 nov. 2014.

ARISTÓTELES, A. Muniz; LIMA, H. S.; SOUZA, M.t.c.. **Banco de Dados Social: Tecnologia para a Gestão Social dos/nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS)**. Disponível em: <<http://anaisenapegs.com.br/2012/dmdocuments/335.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2014.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Manual de Preenchimento Prontuário SUAS**. 2008. Disponível em: <[WWW.mds.gov.br/assistenciasocial/vilancia...suas/...pdf](http://WWW.mds.gov.br/assistenciasocial/vilancia...suas/...pdf)> . Acesso em: 05 de maio de 2014.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Prontuário SUAS MDS**. 2013. Disponível em: <<http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/snas/vigilancia/doc/PRONTUARIOSUASMDS.pdf>>. Acesso em: 02 jul. 2014.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **SUAS**. Disponível em < <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/suas> > acessado em: 05 maio 2014.

BRASIL. Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Transferência de Renda. **Assistência Social**. Disponível em: <<http://www.sedest.df.gov.br/publico-alvo/o-que-e-assitencia-social.html>>. Acesso em: 07 maio 2014.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (Peti)**. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/peti>>. Acesso em: 07 maio 2014.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Benefícios Assistenciais**. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/beneficiosassistenciais>>. Acesso em: 5 maio 2014.

BRASIL.Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Bolsa Família**. Disponível em <<http://www.mds.gov.br/bolsafamilia>> acessado em: 06 maio 2014.

BRETON, Philippe. **A História da Informática**. São Paulo: Unesp, 1991.

CASTRO, M. M. **História do Serviço Social na América Latina**. São Paulo: Cortez, 2006.

DATE, C. J.. **Introdução a sistema de Banco de dados**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DESENVOLVIMENTO AGIL (Brasil) (Org.). **Estreme Programming**. Disponível em: <<http://www.desenvolvimentoagil.com.br/xp/>>. Acesso em: 25 nov. 2014.

FAEFI. **Tecnologias e Tecnologias Educacionais**. 2014. Disponível em: <<http://www.avaliacao.faefi.ufu.br/index.php?id=10>>. Acesso em: 27 nov. 2014.

FARIA, Camila Conceição. **IDH (Índice de Desenvolvimento Humano)**. 2006. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/geografia/idh-indice-de-desenvolvimento-humano>>. Acesso em: 29 nov. 2014.

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO (Brasil). **Definição e metodologia de cálculo dos indicadores e índices de desenvolvimento humano e condições de vida**. 2000. Disponível em: <<http://www.conei.sp.gov.br/ind/MetodologiasIDH-MelCV.pdf>>. Acesso em: 29 nov. 2014.

GASPARETTO, Luiz Eduardo. **Por que a Dificuldade de Integrar Setores?**. Disponível em: <<http://www.blogdogasporetto.com.br/por-que-a-dificuldade-de-integrar-setores/>>. Acesso em: 07 maio 2014.

GOMES, Ana Ligia. **Política de Assistência Social Brasileira**. [s.d]. Disponível em: <[www.ipc-undp.org/doc\\_africa\\_brazil/5.SNAS\\_%20AnaLigiaGomes.pdf](http://www.ipc-undp.org/doc_africa_brazil/5.SNAS_%20AnaLigiaGomes.pdf)>. Acesso em: 05 maio 2014

LEITE, Jair C.. **Propriedade de Processos**. 2004. Disponível em: <<http://www.dimap.ufrn.br/~jair/ES/slides/Processo.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2014.

MENEZES, Eduardo Frigoletto de. **Entenda o cálculo do IDH Municipal (IDH-M)**: Saiba quais os indicadores usados. 2004. Disponível em: <<http://www.friigoletto.com.br/GeoEcon/idhmcacalc.htm>>. Acesso em: 29 nov. 2014.

MICROSOFT (Brasil). **Visual C#**. 2014. Disponível em: <<http://msdn.microsoft.com/pt-br/library/kx37x362.aspx>>. Acesso em: 23 nov. 2014.

NEKASTANHA. **Resumo sobre metodologia de programação extrema (xp) e scrum**. 2012. Disponível em: <<http://www.trabalhosfeitos.com/perfil/nekastanha/>>. Acesso em: 25 nov. 2014.

OLIVEIRA, I.F. de. Os desafios e limites para a atuação do psicólogo no SUAS. In: CRUZ, L. R. da; GUARESCHI, N. **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

PACIEVITCH, Yuri. **C#**. 2013. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/informatica/c-sharp/>>. Acesso em: 23 nov. 2014.

Portal da Transparência. **Bolsa Capixaba**. Disponível em: <[http://www.transparencia.es.gov.br/menu\\_informacoes\\_gerais/bolsa\\_capixaba.asp](http://www.transparencia.es.gov.br/menu_informacoes_gerais/bolsa_capixaba.asp)>. Acesso em: 07 maio 2014.

PEREZ, Gilberto; ZWICKER, Ronaldo. **Fatores Determinantes da Adoção de Sistemas de Informação na área de Saúde: Um Estudo Sobre o Prontuário Médico Eletrônico**. 2010. Disponível em: <<https://drive.google.com/folderview?id=0B-EtAqJQ22UPNzVIMHFXRGISc3c&usp=sharing>>. Acesso em: 12 nov. 2014.

PREECE, Jennifer; ROGERS, Yvone; SHAP, Helen. **Design de Interação: Além da interação homem - computador**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (Brasil). **O que é IDH**. 2012. Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/atlas/ranking/Ranking-IDHM-Municipios-2010.aspx>>. Acesso em: 29 nov. 2014.

SAADE, Joel. **C#**: Guia do programador. São Paulo: Novatc, 2010.

SANTANA, Alessandro de. **Tecnologia da Informação Verde**: Uma abordagem sobre iniciativas para melhorar o meio ambiente. 2010. Disponível em: <<http://fateczl.edu.br/TCC/2010-1/TCC-001.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2014.

SEBESTA, Robert W.. **Conceitos de Linguagem de Programação**. 9. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de Software**. 8. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

SOUZA, Guimarilza Barbosa de. **Gestão de Projetos**. 2013. Disponível em: <[http://megui-businessintelligence.blogspot.com.br/2013\\_02\\_01\\_archive.html](http://megui-businessintelligence.blogspot.com.br/2013_02_01_archive.html)>. Acesso em: 02 jul. 2014.

SOUZA, Guimarilza Barbosa de; RIBEIRO, João Gabriel; ISOTON, Luiz Cláudio Arruda. **Otimização de Gestão Pública Através de Técnicas de Business Intelligence**. Disponível em: <<http://consad.org.br/wp-content/uploads/2013/02/OTIMIZAÇÃO-DA-GESTÃO-PÚBLICA-ATRAVÉS-DE-TÉCNICAS-DE-BUSINESS-INTELLIGENCE.pdf>>. Acesso em: 07 maio 2014.

SOUZA, Luciano Malaquias de. **MÉTODO ÁGIL XP: (EXTREME PROGRAMMING)**. 2007. Disponível em: <[http://intranet.fainam.edu.br/aceso\\_site/fia/academos/revista3/6.pdf](http://intranet.fainam.edu.br/aceso_site/fia/academos/revista3/6.pdf)>. Acesso em: 25 nov. 2014.

TANENBAUM, Andrew S.; VAN STEEN, Maarten. **Sistemas Distribuídos: Princípios e Paradigmas**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 1994.

UFRN (Estados Unidos). **Curso de Engenharia de Software**. 2014. Disponível em: <<https://sigaa.ufrn.br/sigaa/public/curso/portal.jsf?id=17848940>>. Acesso em: 25 nov. 2014.

VIANNA, João Tito Almeida. **Introdução à Orientação a Objeto**. 2013. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/peteletrica/files/2012/10/Curso-Orientação-a-objetos.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2014.

VITÓRIA. Prefeitura de Vitoria. **Proteção Social Básica**. Disponível em: <<http://www.vitoria.es.gov.br/semas.php?pagina=protecaosocialbasica>>. Acesso em: 08 maio 2014

## 7. Apêndice.

Apêndice 1 - Termo de autorização para a realização da pesquisa

Ilustríssimo Prefeito Municipal de Castelo Senhor Jair Ferraço Júnior

Os alunos do 7º período de Sistemas de Informação da UNES Rebeca Schaydegger e Matheus Jovita procuraram a Secretaria Municipal de Assistência Social, na figura da servidora Fabiana Davel Canal, psicóloga do Programa de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto de Liberdade Assistida e Prestação de Serviço à Comunidade (lotado no CREAS) de Castelo ES, que também é professora da Instituição de Ensino acima mencionada, com a proposta de um projeto de pesquisa para a SEMAS. O projeto em questão consistirá no desenvolvimento de um software, que integre os diferentes serviços da SEMAS.

A pesquisa terá como orientador, no que diz respeito ao desenvolvimento do programa, o professor da UNES Alexandre Romanelli. Mestre em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Viçosa. A coorientação será de responsabilidade da servidora contratada da PMC Fabiana Davel Canal, mestre em Psicologia Institucional pela Universidade Federal do Espírito Santo, que orientará nos assuntos referentes à Política de Assistência Social, Nesse sentido, Fabiana já foi liberada pela Secretária Municipal de Assistência Social, senhora Ana Lúcia Vinco Secchin, para dar todo o suporte necessário para os alunos pesquisadores.

Um software que integre os serviços, segundo informações dos profissionais da SEMAS, é um desejo antigo da Assistência Social, para que haja maior eficiência e qualidade no atendimento ao usuário que os procura. Isso é explicado porque, muitas vezes, não se sabe o que se passa com o mesmo usuário que vai em busca da rede socioassistencial, com diferentes demandas. Os dados que seriam disponíveis para todo o serviço seriam dados básicos, como por exemplo, por onde ele já passou, quais benefícios já recebeu (Bolsa Família, Bolsa Capixaba, Cesta Básica, Kit Higiene, Auxílio natalidade, Auxílio funeral...) e quando o fez, quem o acompanha, quem é sua família, entre outros. Isso ajudaria, ainda, na não sobreposição de ações, diminuindo os gastos públicos. Assim, esta pesquisa seria de mister importância para a PMC e servirá como um projeto piloto que apontará, antes da contratação pela Prefeitura, de um serviço de informática que realize esta atividade, quais os possíveis pontos fracos e fortes de um software para a área de Assistência Social.

Além disso, podemos pensar que, caso tudo corra bem, a Secretaria Municipal de Assistência Social poderá conseguir gratuitamente o desenvolvimento de um programa que atenda suas necessidades imediatas, caso o trabalho por eles desenvolvido seja suficiente para as demandas da SEMAS. Dessa forma, vale ressaltar que a participação dos alunos dar-se-á de forma voluntária – o que os interessa serão os dados produzidos, que comporão seu Trabalho de Conclusão de Curso. Nesse sentido, será compromisso dos alunos treinar um funcionário da PMC, do setor de informática, para futuros ajustes no software, dando-lhes as informações que forem pertinentes.

Diante do exposto, solicitamos autorização para que a pesquisa aconteça.

Acreditamos que a interlocução entre as instituições públicas e as de ensino possa ser uma estratégia de fortalecimento da cidadania e, para isso, contamos com esta parceria. Entendemos que ações como esta são de extrema importância para nossos futuros profissionais e, conseqüentemente, para a sociedade – que é a destinatária dos serviços por eles prestados. Desde já agradecemos, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários e aguardamos, ansiosos, o retorno com a resposta desta solicitação.

Atenciosamente,

Rebeca Schaydegger  
Aluna pesquisadora

Matheus Jovita  
Aluno pesquisador

Alexandre Romanelli  
Orientador

Fabiana Davel Canal  
Coorientadora

Sharinna Venturim Zanúncio  
Coordenadora de Pesquisa e Extensão da  
UNES

Jocimar Fernandes  
Coordenador do curso de Sistemas  
de Informação/ Coordenador  
Acadêmico Campus I

