

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
CENTRO DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

**“A FICHINHA DE EVOLUÇÃO É MUITO ULTRAPASSADA”: UMA ANÁLISE
SOBRE OS BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DE SOFTWARES NO CREAS
(CENTRO DE REFERENCIA ESPECIALIZADA EM ASSISTENCIA SOCIAL)**

JHENIFER CRISTINE SANCHES DOS SANTOS

Orientador: Prof. Dr. Alex Sandro Gomes Pessoa.

São Carlos - SP

Setembro de 2022

SUMÁRIO

LISTA DE TABELAS	3
RESUMO	4
INTRODUÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	5
Objetivo Geral	11
Objetivos Específicos	11
MÉTODO	12
Delineamento Metodológico	12
Participantes e Instituição	12
Instrumentos	13
Procedimentos	13
Análise de Dados	14
Aspectos éticos	15
RESULTADOS E DISCUSSÃO	16
Descrição das atividades	16
Prontuários	19
Comunicação e processos de trabalho	23
Dificuldades, desafios e Recomendações	28
CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIA	36
ANEXO A – Roteiro de entrevista	40
ANEXO B – Parecer CEP UFSCar	41

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Equipe mínima de para a composição do quadro de funcionários do CREAS.	9
Tabela 2 - Informações sociodemográficas das participantes.	14
Tabela 3 - Descrição das atividades pelas participantes	18
Tabela 4 - Descrição dos prontuários pelas participantes	21
Tabela 5 - Descrição dos processos de formas de comunicação e processos trabalho pelas participantes	26
Tabela 6 - Descrição dificuldades, desafios e recomendações pelos participantes	31

RESUMO

O CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social), instituição pública de média complexidade vinculada ao Sistema Único de Assistência Social (SUAS), é composto por equipes multiprofissionais que atuam para potencializar a proteção, fortalecimento de vínculos e autonomia das famílias e indivíduos cujos direitos tenham sido violados. Há, no entanto, alguns desafios na gestão dos CREAS que dificultam o sucesso das intervenções, como a ausência de uma sistematização do serviço e informatização das atividades administrativas-burocráticas. Com base nestas considerações, essa pesquisa teve como objetivo analisar e compreender a rotina e os principais desafios referentes à organização e sistematização dos processos de trabalho e procedimentos administrativos do CREAS, com o propósito de avaliar a necessidade e a viabilidade de informatização das atividades realizadas na instituição. Tratou-se de um estudo qualitativo, com delineamento transversal e realizado a partir de um estudo de caso. Por intermédio de uma entrevista semiestruturada, participaram da pesquisa 4 (quatro) técnicas de nível superior que atuavam em um CREAS localizados em uma cidade de médio porte do interior do estado de São Paulo. Os dados obtidos foram submetidos ao processo de Análise de Conteúdo, que resultou em quatro categorias centrais: a) Descrição das atividades; b) Prontuários; c) Comunicação e processos de trabalho; d) Dificuldades, desafios e recomendações. Os resultados obtidos revelaram que o uso de *softwares* poderia ajudar na otimização das atividades administrativas-burocráticas, como a manutenção e manipulação de prontuários, confecção de relatórios, manejo de agenda e controle de casos, podendo gerar processos de trabalhos mais ágeis e eficientes. Além disso, os achados dessa investigação sugerem que o emprego de um *software* poderia permitir uma maior segurança dos dados dos usuários do serviço.

Palavras-chave: Assistência Social; CREAS; *Software*; Desenvolvimento tecnológico.

INTRODUÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As políticas públicas são estratégias e ações governamentais que ajudam na resolução de problemas e dificuldades da sociedade, cujo objetivo principal é promover o bem-estar e garantir os direitos básicos que são previstos na Constituição Federal (1988). As políticas públicas englobam um conjunto de ações, que compreendem que cada território e comunidade tem dimensões subjetivas e necessidades únicas (Urnau & Sekkel, 2015). Por isso, a criação de uma política pública é realizada através da intenção do poder público, no âmbito legislativo, judiciário e executivo, em mudar realidades demarcadas por problemas sociais (Secchi, 2013).

O caráter transversal das políticas públicas é um tema importante em sua definição, pois elas não devem se restringir a uma única área e setor, uma vez que as transformações sociais exigem um trabalho articulado entre os diversos setores das políticas, como a assistência social, cultura, educação, emprego, renda, gestão, lazer, meio ambiente, moradia, previdência social, relações internacionais, saúde, entre outros (Secchi, 2013).

Segundo Secchi (2013), para que uma política pública seja colocada em funcionamento de maneira efetiva para a população, é necessário que exista o uso de alguns recursos, como a criação de projetos, leis, campanhas publicitárias, decisões judiciais, programas públicos, subsídios governamentais e inovações tecnológicas. Dessa forma, é possível afirmar que não basta só criar uma política pública, é necessário oferecer estratégias e recursos para que ela consiga ser implementada, divulgada e útil para a sociedade.

Atualmente, a Assistência Social no Brasil é considerada uma política pública, no entanto, o percurso para este *status* foi longo e permeado por muitos embates. A partir de 1930, no governo provisório de Getúlio Vargas, o Brasil começou a ter uma percepção da assistência social como uma atribuição do Estado, pois, até então, as ações eram pontuais, visto que o Estado não acreditava que era uma função pública. Os primórdios da assistência social no

Brasil são decorrentes da filantropia, principalmente realizada pela Igreja Católica, sendo uma herança do período colonial que deixou marcas até hoje na forma como a sociedade brasileira entende a assistência social (Cruz & Guareschi, 2009).

Um notório retrocesso na Assistência Social brasileira foi o período ditatorial, de 1964 a 1985, quando muitos profissionais e instituições da assistência social foram perseguidos e coagidos. Durante a ditadura, no período conhecido como “milagre econômico”, as políticas de assistência social foram voltadas para solucionar questões relacionadas à produção e consumo. A lógica desse momento histórico era que a consequência de um desenvolvimento social era, necessariamente, atrelada ao crescimento econômico. O objetivo da assistência social, portanto, não era promover o bem-estar e garantir os direitos da sociedade, mas sim de aumentar a geração de renda (Severino & Carrapeiro, 2014).

A Assistência social só se tornou um direito de todo cidadão e dever do Estado com o final do período ditatorial e com a consolidação da Constituição Federal de 1988. O artigo 194 da Constituição prevê a asseguaração dos direitos relativos à saúde, à previdência e assistência social, compreendendo a universalidade do atendimento para a sociedade brasileira. Em complementaridade, o Artigo 203 rege que a assistência social será prestada para aquele que necessitar, independente da contribuição à seguridade social (Brasil, 1988). Apesar dos avanços decorrentes da promulgação da Constituição Federal de 1988, foram necessários alguns anos para que houvesse a regulamentação da Assistência Social como política pública.

Em 1993, foi criada a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), que é responsável por propiciar à Assistência Social o caráter de política pública, o que certamente se configura como um momento marcante no seu percurso histórico, pois, dessa forma, a garantia e proteção social foram ampliadas. Apesar da Política de Assistência Social ter um desenvolvimento muito

marcante e progressista nesse período, o contexto ainda apresentava uma defasagem de programas sociais e ausência de financiamento adequado (Sousa et al., 2013).

Nesse cenário, em 2003, na quarta Conferência Nacional de Assistência Social, houve a deliberação da construção do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Este Sistema tem a proposta de promover uma gestão organizada, descentralizada, participativa e com princípios de matricialidade sócio-familiar. Essas ações foram criadas para materializar a política prevista na construção do LOAS e tornar a Assistência Social efetivamente uma política pública (Sousa et al., 2013).

Atualmente, o SUAS é dividido em Proteção Social Básica e Proteção Social Especial. Independentemente do nível de atenção, todos os benefícios e ações são pensados com o objetivo de dar atenção às famílias, aos indivíduos e ao território, que é a base de sua organização (Brasil, 2009).

A Proteção Social Básica é designada para a prevenção de riscos sociais e pessoais, sendo ofertados nestes espaços programas, benefícios, projetos e serviços aos usuários em situação de vulnerabilidade. Na Proteção Social Especial o atendimento é dirigido a pessoas e famílias que estão em situação de risco e/ou que tiveram os seus direitos violados, situação essa que pode ser decorrida de diversas questões, como maus tratos, abuso sexual, abandono, situação de rua, trabalho infantil e outras problemáticas. Dada a complexidade destes eventos, faz-se necessário uma gestão complexa, que busca articulação constante com outros setores, como o Poder Judiciário, Conselhos Tutelares, Delegacias, entre outros (Abatti, 2015).

Como parte da Proteção Social Especial, há o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), uma unidade responsável pelo atendimento de indivíduos e famílias em situações de risco e que tiveram seus direitos violados, o que requer o

desenvolvimento de intervenções de profissionais capacitados (Martins, 2016). O objetivo do CREAS é fortalecer as redes de apoio e vínculos das famílias atendidas, assegurar a proteção social imediata, oferecer atendimento multidisciplinar para garantir a integridade física, mental e social, auxiliando os indivíduos que estão em situação de risco no que se refere à garantia dos direitos fundamentais (Brasil, 2005, 2011).

Os Centros de Referência Especializados da Assistência Social atendem um público diversificado, como adolescentes, crianças, mulheres, idosos, pessoas com deficiência e famílias que tiveram os direitos violados. Isso inclui pessoas que sofreram alguma violência física, psicológica ou sexual, abandono, exploração ou qualquer outra situação que se configure como violação de direitos que limitam a autonomia do indivíduo ou afetem seu bem estar, conforme descrito na Política Nacional de Assistência Social (Brasil, 2005).

No Brasil, no ano de 2021, existiam cerca de 2780 CREAS no território nacional. Em sua maioria, estes serviços realizam acompanhamento individual/familiar, elaboração do Plano de acompanhamento familiar e/ou individual, elaboração de relatórios técnicos sobre casos em acompanhamento, elaboração de relatórios para o sistema de justiça, visitas domiciliares e encaminhamento para outras redes. Nesse mesmo ano, estavam em acompanhamento cerca de 290 mil casos no Brasil pelo serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduo (<http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php>, recuperado em 29 de Setembro, 2022).

Dessa forma, é importante para o CREAS ter uma equipe multiprofissional em seu quadro de funcionários para oferecer atendimento técnico especializado. A equipe de referência indicada na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS) é composta de acordo com a realidade de cada município. Dessa forma, o critério para estabelecer a equipe mínima de um CREAS é a capacidade de

atendimento da instituição, conforme apresentado na Tabela 1. Para municípios com capacidade de atendimento de até 50 usuários por instituição, é necessário um coordenador, um assistente social, um psicólogo, um advogado, dois profissionais de nível superior ou médio para abordagem de usuários e um auxiliar administrativo. Para municípios com capacidade de atendimento de até 80 usuários por instituição é necessário um coordenador, dois assistentes sociais, dois psicólogos, um advogado, quatro profissionais de nível superior ou médio para abordagem de usuários e dois auxiliares administrativos.

Tabela 1

Equipe mínima de para a composição do quadro de funcionários do CREAS.

Municípios com capacidade de atendimento de até 50 usuários por instituição	Municípios com capacidade de atendimento de até 80 usuários por instituição
1 Coordenador	1 Coordenador
1 Assistente Social	2 Assistentes Social
1 Psicólogo	2 Psicólogos
1 Advogado	1 Advogado
2 Profissionais de ensino superior/médio para abordagem de usuários	4 Profissionais de ensino superior/médio para abordagem de usuários
1 Auxiliar Administrativo	2 Auxiliares Administrativos

A equipe multiprofissional do CREAS atua de modo a potencializar a capacidade de proteção, criação de vínculos e autonomia das famílias e indivíduos atendidos, auxiliando na reparação da situação de violência experienciada. Há, no entanto, algumas problemáticas na gestão dos CREAS que dificultam o sucesso das intervenções, causando prejuízo na prestação dos serviços socioassistenciais. Entre os principais desafios, destacam-se: a falta da equipe

mínima nas unidades, sobrecarga de trabalho da equipe técnica, falta de capacitação, falta de conhecimentos das normas da assistência social, desorganização e ausência de uma sistematização do serviço (Martins, 2016). Essas questões afetam diretamente os profissionais, causando frustração, sobrecarga e estresse devido à limitação da efetivação e da qualidade do serviço prestado. Entende-se, desse modo, que é necessária a elaboração de estratégias para enfrentar essas problemáticas que precarizam as condições de trabalho nos Centro de Referência Especializado da Assistência Social (Martins, 2016).

Partimos da hipótese que um recurso que tem a potencialidade de auxiliar os profissionais que atuam no CREAS é o desenvolvimento de um *software* que atenda as demandas da sistematização e organização do trabalho realizado pela equipe técnica nos CREAS. Um *software* é capaz de criar uma organização, sistematização e uma rede de serviços estruturada (OECD, 1997). Além disso, *softwares* podem exercer serviços que sejam adequados às normas da Política de Assistência Social, facilitando o alto fluxo de serviço que os profissionais são responsáveis. Podem, ainda, ampliar a garantia de direitos da população de uma forma efetiva, moderna e que colabore para a qualidade de trabalho dos funcionários do CREAS.

Os dados cadastrais utilizados atualmente nos CREAS são geralmente armazenados em arquivos físicos, uma situação que está exposta a algum acidente que pode ocasionar a perda de documentos ou o acesso a pessoas que não têm autorização. Contudo, quando tais informações passam a ser importadas para uma rede informatizada, é possível criar um banco de dados seguro, além de ser uma metodologia mais estruturada que permite ter controle dos dados produzidos e otimizando a sua análise (Antico & Jannuzzi, 2006).

Segundo a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2003), as tecnologias ajudam a organizar serviços burocráticos que necessitavam de sistematização e

manipulação por equipes multidisciplinares. Além disso, a criação de sistemas de cadastro de usuários ajuda na captação de informações úteis para o serviço. O desenvolvimento de um *software* tem, portanto, o objetivo de simplificar o atendimento do usuário e criar uma forma mais efetiva de compartilhar dados do serviço com os profissionais em uma linguagem compreensível.

Com base nessas prerrogativas, este estudo foi delineado a partir dos seguintes objetivos:

Objetivo Geral

Analisar e compreender a rotina e os principais desafios referentes à organização e sistematização dos processos de trabalho e procedimentos administrativos do CREAS, com o propósito de avaliar a necessidade e a viabilidade de informatização das atividades realizadas na instituição.

Objetivos Específicos

- Analisar a rotina de trabalho e os principais desafios em relação ao atendimento do público-alvo do CREAS.
- Verificar os procedimentos administrativos da instituição e desenvolver estratégias para otimização desses processos.
- Compreender e analisar quais são as dificuldades, queixas e demandas dos funcionários dos CREAS referente a organização e sistematização dos processos de trabalho.

MÉTODO

Delineamento Metodológico

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, com delineamento transversal, realizado a partir de um estudo de caso.

A abordagem qualitativa possui caráter interpretativo e não se restringe a medir ou enumerar os dados da pesquisa, bem como ocorre no ambiente natural do evento pesquisado (Creswell, 2010; Godoy, 1995). Já o estudo de caso, de acordo com Yin (2011), tem como objetivo investigar um fenômeno contemporâneo, dentro do contexto da vida real e que utiliza várias fontes de evidências. É ideal para responder as questões “como” e “por que” em eventos que o pesquisador não consegue ter um ambiente controlado. Mais especificamente neste estudo, foi adotado o estudo de caso único, tendo em vista que o *locus* da investigação é um CREAS. As questões que nortearam a pesquisa foram: Quais são as principais demandas e desafios nas atividades administrativas conduzidas pela equipe técnica de um CREAS? Quais recursos tecnológicos são empregados na otimização dos serviços e armazenamento dos dados? Iniciativas que visem o desenvolvimento de *softwares* e recursos informatizados poderiam auxiliar na melhoria das condições de trabalho?

Participantes e Instituição

Participaram da pesquisa quatro profissionais atuantes em um Centro de Referência Especializado em Assistência Social - CREAS de uma cidade de médio porte do interior de São Paulo. Todas as participantes eram mulheres com a graduação completa. Os critérios para inclusão foram: ser funcionário de um CREAS; executar atividades que envolvessem manipulação ou criação de relatórios, formulários, cadastros e outras atividades

administrativas; concordar em participar da pesquisa através da assinatura no TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido).

Tabela 2

Informações sociodemográficas das participantes.

Participante	Idade	Formação inicial
Participante 1	Não foi informado	Cientista Social
Participante 2	29 anos	Assistente Social
Participante 3	36 anos	Assistente Social
Participante 4	31 anos	Psicologia

Instrumentos

Para a coleta de dados foi utilizada a técnica de entrevista semiestruturada (Anexo – A). De acordo com Minayo (2010), a entrevista é, acima de tudo, uma conversa iniciada pelo entrevistador que busca informações relacionadas ao objeto de pesquisa. As perguntas foram abertas para oferecer a liberdade de fala ao entrevistado e possibilitar que outras perguntas fossem realizadas com o desenvolvimento do diálogo. Este recurso tem como objetivo compreender as atividades e desafios apresentados pela equipe técnica do CREAS, sobretudo em relação à rotina de trabalho e aos aspectos considerados por eles como mais emblemáticos para encaminharem.

Procedimentos

Dado o contexto da pandemia, a obtenção das autorizações e as entrevistas foram realizadas de forma virtual. O convite para participar da pesquisa foi realizado após uma reunião *online* com a equipe do CREAS. Nesta reunião, foi apresentada a proposta da pesquisa e explicado como ocorreria a coleta da pesquisa. Após a reunião, as técnicas que demonstraram

interesse foram contatadas individualmente para marcar um horário para ser realizada a entrevista.

As entrevistas foram realizadas individualmente, mediante a concordância do participante, expressa no TCLE que foi enviada no dia, através da plataforma *formulários google* (<https://forms.gle/A2eSiqTDWDxQVgb86>). Como já mencionado, a entrevista aconteceu em um ambiente virtual reservado e que tinha a privacidade. A duração média das entrevistas foi de 30 minutos e a pesquisadora respeitou as necessidades e desejos das entrevistadas, enfatizando que as entrevistas poderiam ser interrompidas a qualquer momento, caso desejassem. Os encontros foram gravados e, posteriormente, foram realizadas as transcrições na íntegra dos conteúdos que emergiram das entrevistas. Também foi utilizado um protocolo durante as entrevistas para registrar o nome do participante, cargo, função, idade, escolaridade, horário da entrevista e possíveis intercorrências.

Análise de Dados

Os dados coletados foram analisados por meio da Análise de Conteúdo, que utiliza técnicas objetivas e sistemáticas dos conteúdos de dados qualitativos para descrever as mensagens e apresentar indicadores para realizar a inferência dos conhecimentos (Bardin, 2011, p. 47). A Análise de Conteúdo permite que assuntos amplos se tornem mais específicos com a sua metodologia.

Sumariamente, a Análise de Conteúdo seguiu três etapas: pré-análise, exploração do material, tratamento dos resultados obtidos e interpretação. A pré-análise é a organização dos documentos, iniciando-se pela leitura flutuante, com a intenção de procurar assuntos relevantes para criar uma dinâmica entre as hipóteses iniciais e as emergentes, assim como estabelecer um objetivo geral. Posteriormente foi elaborado o *corpus*, que é um conjunto de documentos

retirados da leitura flutuante, levando em conta se os documentos representam o assunto de interesse inicial da pesquisa. Após a pré-análise foi realizado o tratamento dos resultados através da codificação, assim os dados foram transformados em categorias (Bardin, 2011; Minayo, 2014).

Aspectos éticos

O estudo adotou como referência a resolução 466/2012 e 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, que define diretrizes para procedimentos éticos em pesquisas que envolvam seres humanos. Em função da pesquisa envolver seres humanos, de forma indireta e direta, o estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de São Carlos e aprovado (CAEE: 40323720.0.0000.5504).

A pesquisa só foi realizada quando todos os documentos exigidos foram assinados, como o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e a carta de autorização da instituição. Segundo o Conselho Nacional de Saúde, é importante estabelecer os potenciais riscos ao participar das pesquisas, o que no caso deste estudo foram classificados como mínimos. Os riscos oferecidos às participantes e que foram devidamente comunicados no TCLE foi de ficar entediado durante a entrevista, manifestar constrangimento ao responder as questões para a entrevistadora ou ainda desgaste no raciocínio ao refletir e comunicar-se durante a entrevista, situações nas quais eles poderiam interromper a participação em qualquer etapa da investigação, sem nenhum prejuízo pessoal ou profissional. Desse modo, foi garantido o sigilo às participantes e à instituição, bem como foram disponibilizadas todas as informações necessárias e solicitadas pelas participantes. O nome das participantes foi ocultado para garantir o sigilo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conforme já apresentado, o objetivo deste estudo foi analisar e compreender a rotina e os principais desafios referentes à organização e sistematização dos processos de trabalho e procedimentos administrativos do CREAS, com o propósito de avaliar a necessidade e a viabilidade de informatização das atividades realizadas na instituição.

Foram identificadas quatro categorias durante o processo de análise dos dados, que compreende aspectos referentes à rotina, procedimentos e demandas dos profissionais do CREAS. As categorias identificadas foram nomeadas da seguinte maneira: a) Descrição das atividades; b) Prontuários; c) Comunicação e processos de trabalho; d) Dificuldades, desafios e recomendações. As categorias, quando analisadas em conjunto, revelaram aspectos relevantes acerca da rotina e dos processos de trabalho do CREAS, sendo essas informações importantes para a pensar em um software condizente com a realidade do serviço. Além disso, os resultados salientam a necessidade da informatização dos processos de trabalho, tendo em vista as dificuldades do manejo com os documentos e prontuários em papel.

Descrição das atividades

Essa categoria descreveu as atividades que compõem o cotidiano dos profissionais entrevistados. Na Tabela 3, é possível observar que a rotina é composta por reuniões de equipe, discussão de casos, atendimentos, visitas domiciliares, acolhimentos e confecção de relatórios. Além disso, constata-se que a rotina tem elementos em comuns, mas possui um caráter flexível e adaptativo relativo às demandas, urgências e características de organização de cada técnico. Outro ponto identificado como uma prática que compõe o dia a dia destes profissionais é o atendimento remoto, geralmente realizado por meio de ligações telefônicas. Observou-se que uma boa parte do tempo de trabalho dos profissionais é destinada a essa atividade.

Tabela 3*Descrição das atividades pelas participantes*

Citações
<p>“Anteriormente, antes da situação da pandemia, eu trabalhava muito com as atividades em grupo, enquanto orientadora social ou orientadora técnica, enfim, além da discussão de casos, reuniões de equipe e em alguns momentos também atuava atendendo junto com as meninas no plantão e acolhimento. [...] Eu faço atendimentos, remotos e presenciais, visita domiciliar, evolução de prontuário, confecção de relatórios, todas essas atividades eu tenho participado.” (Participante 1)</p>
<p>“Tem casos que a gente precisa fazer relatório, então depende do dia a gente faz contato com a família e depois a gente foca para escrever os relatórios que a gente precisa escrever e aí cada um se organiza no seu tempo e do seu jeito, né? Eu costumo pegar um dia da semana para fazer relatório, então os outros dias eu fico em ligação. [...] A gente sempre vai estar ligando ou atendendo presencial... [...] Uma vez ou outra que a gente vai acabar tendo reuniões e que a gente vai fazer relatório. [...] A maior parte da nossa rotina é atender, tanto por telefone ou fazendo visita, tem caso que precisa fazer visita domiciliar. Então varia muito, tem dia que é só ligação, tem dia que vai ser só visita, vai depender, não é uma rotina muito fixa, mas também não muda.” (Participante 2)</p>
<p>“Recebemos os casos, como está de acordo com a pandemia, a maioria dos casos eles vêm por e-mail, então vamos supor: o Conselho Tutelar quer encaminhar um caso, eles encaminham para e-mail do órgão gestor, aí o órgão gestor encaminha para as chefias das proteções básica e especial de média complexidade e também para o CREAS, então uma vez por semana essas chefias encaminham, nos encontramos e estudamos os casos. [...] Nós temos também as sextas-feiras aqui no CREAS as reuniões de equipe. Então nessas reuniões de equipe, além dos informes habituais ao longo da semana, nós também utilizamos a reunião para discutir os casos. [...] Aí naquela parte do estudo que eu faço com as chefias, primeiramente, a gente já vê qual que é o mais urgente. Aquele que é mais urgente já é agendado uma acolhida na mesma semana, no dia seguinte ou uma visita. Dependendo da situação, a gente faz uma avaliação do modo que o encaminhamento está, da avaliação de risco do órgão que encaminhou, aí a gente define quando que vai ser essa acolhida e já passa para os técnicos “Olha, indico que esse daqui precisa acolher rapidamente”.” (Participante 3)</p>
<p>“A gente faz muita reunião de equipe para discussão de casos, o que é bem importante. [...] O que eu mais faço? Nossa, reunião, reunião! A gente tem a rodo relatório, toda semana a gente tem, assim, uma média de 2 relatórios produzidos, isso em média, às vezes mais, às vezes menos, e atendimento é todo dia, seja pelo telefone, que agora tem muito dessa ideia do atendimento remoto, ou seja, pelo telefone, seja por videochamada ou seja presencial, porque a gente também tem isso, né? Tem a função dos plantonistas. Então os plantonistas estão ali para receber aquilo que é de demanda espontânea, que é de caso que ainda não está em acompanhamento e que precisa de um atendimento ali, emergencial, um atendimento ou às vezes uma orientação breve.” (Participante 4)</p>

Nota-se, desse modo, que a rotina de trabalho destas profissionais é composta por inúmeras atribuições e tarefas, nem sempre passíveis de organização e planejamento. Maslach (1997) sugere que um ambiente de trabalho que promove sobrecarga, atividades exaustivas e sensação de falta de controle pode gerar prejuízos à saúde do trabalhador. Se submetidos a níveis elevados e frequentes desses estressores, os trabalhadores podem desenvolver quadros de Burnout. O Burnout é uma síndrome resultante do estresse crônico no local de trabalho, levando o indivíduo à exaustão, ao esgotamento de energia e a redução da eficácia profissional (World Health Organization, 2019). As consequências desses quadros são tanto para a instituição, que tem um funcionário que está com a eficácia reduzida, quanto para o profissional que desenvolve um problema de saúde.

Nessa primeira categoria, foi possível afirmar que os profissionais do CREAS têm muitas responsabilidades em sua rotina de trabalho como relatado pelas participantes. Essas diversas atividades são de diferentes naturezas que podem ser exaustivas e levar a sobrecarga. Um estudo realizado com funcionários da Secretária de Assistência Social de um município do Rio de Janeiro apontou que cerca de 60% dos participantes apresentam características propícias para o desenvolvimento da síndrome de Burnout (Ernandes, Candido & Silva, 2020). Dessa forma, os dados indicam que é necessário desenvolver procedimentos para a prevenção de contextos que fomentem níveis elevados de estresse que podem reverberar em exaustão e adoecimento.

Uma possível conduta que permite atenuar o estresse organizacional são as práticas de gerenciamento de processos bem estruturadas, visto que esse procedimento propicia melhora na comunicação da equipe e maior sensação de controle das atividades por parte dos profissionais (Schermerhorn, 1999). Dessa forma, no CREAS seria possível estruturar principalmente os processos administrativos, que são processos comuns a todos os técnicos da

instituição, como a produção de documentos, controle de prontuário, controle de casos, registro de atendimentos e visitas domiciliares, produção de dados estatísticos para reuniões e relatórios. Assim, a gestão dos processos administrativos é uma conduta estratégica que pode ser operacionalizada por tecnologias que automatizam e agilizam alguns processos da rotina de trabalho (Gonçalves, 2000). O uso de um software no CREAS que permita ter controle dos prontuários e casos, auxilie nos registros de atendimentos, evolução dos casos, relatórios e produza documentos automaticamente pode, conseqüentemente, ocasionar em uma redução no volume de atividades que os profissionais têm que desempenhar na rotina.

Prontuários

Essa categoria revelou a estrutura, usos e as principais características dos prontuários utilizados pelos profissionais entrevistados. Na Tabela 4, é possível observar que o prontuário é composto por uma capa, ficha inicial com informações gerais da família, folhas de evolução, relatórios, documentos de outros serviços, comprovantes de concessão de cestas básicas e documentos pessoais. Além disso, nas falas das entrevistadas identificou-se que há dificuldades referente à confecção, manipulação e manutenção do prontuário atualizado e organizado. A sobrecarga de trabalho, a estrutura em papel, a desorganização e a necessidade da escrita ser manual são alguns dos motivos destacados pelas entrevistadas que desencadeiam as dificuldades.

Tabela 4*Descrição dos prontuários pelas participantes*

Citações
<p>“As primeiras folhas, que é a ficha cadastral, tem as informações da família, qual o tipo de violação, o motivo dela estar referenciada no CREAS. E aí, em seguida vêm as folhas de evolução que é para elas estarem organizadas do mais recente para o mais antigo. Acabando as coisas de evolução vem a parte dos anexos, onde ficam os relatórios, documentos pessoais da família, outros documentos que sejam necessários, por exemplo, a concessão de uma cesta, a gente sempre tenta documentar isso, né? Sempre coloca lá no prontuário. Essa é a organização, a estrutura dele. [...] Olha eu detesto o fato dele ser de papel, porque eu me perco muito, sou uma pessoa desorganizada, eu tenho bastante dificuldade de lidar, se for lá na minha mesa você vai ver que tem prontuário lá em cima, porque muitas vezes fica assim, eu não consigo evoluir tudo, então eu sei que “aí isso aqui eu atendi” até porque eu terminei um atendimento e aí eu já vou fazer outro, sempre tem uma coisa mais urgente para fazer, infelizmente às vezes a gente fica nessa coisa de apagar incêndio que não era para ser, mas é o que é a nossa rotina.” (Participante 1)</p> <p>“A estrutura do prontuário [...] tem a capa, tem o nome da pessoa em um adesivinho com o nome e com o número do prontuário da pessoa. Quando a gente abre, a primeira coisa que a gente vê é a ficha de identificação da família, é uma ficha de 3 folhinhas ou 4 folhinhas que a gente preenche bastante coisa: endereço, veio encaminhado de onde, qual o postinho de saúde, qual a rede de apoio da família, quem mora na casa, quem é o agressor, né? então tem todas essas informações. Tem todos os encaminhamentos que a gente fez, ali na primeira acolhida da família, então tem essa ficha de identificação. Depois dessa ficha, a gente coloca evolução [...] que a gente vai preencher na mão. Aí vem a evolução que a gente vai colocando todos os dias os contatos que a gente fez, a gente vai registrando a mão. Depois dessa fichinha de evolução, vem os processos, os processos que chegam para gente de solicitação de relatório ou encaminhamento dos serviços, que às vezes os serviços encaminham para nós e eles encaminham como relatório, a gente anexa no final do prontuário. Nesse final ficam os relatórios que a gente escreve para os serviços e fica os que os serviços mandam para nós, boletim de ocorrência que a gente recebe, fica tudo anexado depois da evolução, os encaminhamentos que a gente faz também, que a gente preenche uma folhinha para dar para o usuário levar no serviço e a gente tem uma cópia disso que a gente anexa no prontuário também. E por último, depois desses processos de relatório tem os documentos pessoais da família, então cópia de certidão de nascimento, do RG, cópia do cartão nacional de saúde, documentos pessoais. O prontuário então ele é organizado dessa forma.” (Participante 2)</p>

Citações

“O meu contato com o prontuário é mais nas discussões de caso, aquilo que os técnicos trazem geralmente, por exemplo, ligou alguém da rede ou mesmo da nossa própria rede como o CRAS ou saúde, conselho o que for “Ai eu queria saber se a família x já passou por atendimento” “à espera aí que eu vou verificar aqui no sistema, no nosso controle da planilha”. Eu olho e encontro o prontuário que eu vejo que está arquivado, aí eu peço para a nossa aprendiz ou a auxiliar administrativo, ela me traz o prontuário, e aí, vou olhar o histórico. Então normalmente eu não sou a pessoa que desenvolve. Eu acabo desenvolvendo assim “Olha nesta data, conselho tutelar entrou em contato para solicitar informações do núcleo familiar informado tal” né? Então, como eu não faço os atendimentos, eu não faço acompanhamento, então eu não tenho hábito de escrever, evoluir, fazer as evoluções, o meu contato com o prontuário é se alguém da rede solicita ou quando a gente vai discutir os casos a gente pega esse prontuário ali para dar uma verificada de acordo com as situações.” (Participante 3)

“Geralmente a gente tem 2 tipos, 3 tipos de situação. Tem os casos que estão em acompanhamento por outro território e outro técnico, que daí eles passam esse prontuário para a gente, que é onde consta a documentação, endereço, evolução de prontuário, não é muito específico por conta da ética, mas é um contexto geral do acompanhamento e evolução do caso. Então tem o que a gente recebe que já está em acompanhamento. Tem prontuário que a gente abre. Então, quando a gente faz um acolhimento, recebe um caso novo, a gente abre esse prontuário e aí direciona para onde ele vai, se fica com a gente, se vai para outro técnico e tem o prontuário que estava arquivado. Algumas vezes são os casos que voltam para a nossa mão, aconteceu outra situação de violação. E aí a gente faz um resgate desse prontuário que estava ali arquivado e dá continuidade com o que aconteceu. Tem consulta de histórico, enfim, essa essa parte burocrática toda. [...] Olha, eu sinceramente acho o prontuário uma bagunça, ele é uma bagunça, porque cada um, apesar da orientação, cada um monta de um jeito, né? Então, a ideia é que sempre o mais atualizado esteja na frente da evolução até o menos atualizado, então sempre que você abre um prontuário é para você ver, a última coisa que foi feita na última data e lá para o fundo, vão os documentos, então, relatório, documento pessoal, pedido de processos e encaminhamento de conselho, toda essa demanda que a gente tem, só que é uma bagunça, porque às vezes o prontuário fica desse tamanho. A gente tem prontuários que existem em 2 ou 3 pastas, então é muito documento, às vezes é muita gente dentro de uma família e aí fica difícil. às vezes essa criança dessa família já está com 18 anos, casou e formou outra família e para você separar este prontuário é o caos. E escrever assim manualmente é muito ruim, porque você gasta muito tempo, né? Se fosse uma coisa informatizada ali que você já tem mais prática na digitação, 5 minutinhos você escreveu, pronto, passou, seguiu a vida. Só que não, quando você vai no mecânico, pega folha, escreve, é que tudo aquilo depois você vai lá fura folha, coloca no prontuário, aí abre o prontuário e perde folha, vira aquela bagunça na mesa.” (Participante 4)

Vaz (2008) pontuou que é muito importante ter as atividades da instituição estruturadas. Além disso, o desenvolvimento e informatização dos processos que fazem parte da rotina do serviço viabiliza ter mais eficácia e eficiência na execução das políticas públicas. Na administração pública, os processos são atividades contínuas, estruturadas e rotineiras, bem como refere-se à um processo que se repete com determinada frequência no serviço. Por exemplo, a abertura de um prontuário no CREAS é uma atividade que tem começo e fim, mas esse mesmo processo será repetido novamente quando chegar um caso novo. Portanto, trata-se de uma prática rotineira e que sinaliza para a necessidade da criação de prontuários mais organizados para o trabalho na instituição. Complementarmente, é importante se atentar à cultura organizacional para estruturar os processos, ao contexto da instituição, os objetivos, as normas e as políticas organizacionais, para que os processos funcionem e sejam adequados ao serviço.

Segundo Vaz (2008), quando se identifica que os processos atuais estão com algum problema é necessária a implementação de mudanças. A alteração consiste em redesenhá-lo e, para tal, é importante adotar algumas medidas, como: eliminar a lentidão, retrabalhos, duplicidade de atividades, reduzir a variância no desempenho do processo, ter atenção às deficiências nas normas, melhorar a comunicação entre as áreas, diminuir a sobrecarga, padronizar o atendimento e automatizar tudo o que for possível. Para as participantes da pesquisa, as problemáticas envolvidas nos processos de trabalho relacionadas ao prontuário estão associadas a sobrecarga nas atribuições, a estrutura em papel, a desorganização e a necessidade da escrita ser manual.

Sitting (1999) sugere que há diversas vantagens ao se utilizar prontuários eletrônicos quando comparado ao uso dos prontuários em papel, como uma melhor legibilidade dos documentos, praticidade na manipulação e armazenamento, maior segurança dos dados,

facilidade na captura de dados epidemiológicos, praticidade na confecção de documentos impressos, possibilidade de integração em outros sistemas e melhor confidencialidade dos dados. Essas vantagens podem resolver algumas das problemáticas atuais envolvidas nos processos de trabalho relacionados ao prontuário no CREAS, conforme relatado pelas entrevistadas. Contudo, é importante se atentar, por exemplo, ao Manual de instruções para a utilização do prontuário SUAS (2014), a resolução nº 5/2010 do Conselho Federal de Psicologia (CFP), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e todas as outras normas, leis e diretrizes que envolvem as categorias profissionais que trabalham nos CREAS, de modo que o prontuário, seja em papel ou eletrônico, atenda todas as demandas exigidas.

Comunicação e processos de trabalho

Em relação aos processos de comunicação e de trabalho, observou-se, no discurso das entrevistadas (Tabela 5), a existência de alguns procedimentos de trabalho desenvolvidos pelos trabalhadores deste CREAS, como as reuniões de equipe, a utilização de planilhas para controle, produção do registro mensal de atendimentos (RMA), registro das atividades diárias em cadernos, fluxo de produção e recepção de relatórios e a utilização de um servidor para o compartilhamento de informações. A comunicação é realizada pela via oral nas reuniões, que segundo o relato das participantes são momentos muito importantes para a equipe, mas para além da comunicação oral, os profissionais se comunicam por tabelas e registros de controles de casos.

No relato das entrevistadas foi possível observar que algumas optam por usar apenas a planilha padronizada em excel, que está localizada nos servidores dos computadores que ficam no ambiente físico do CREAS, enquanto outras profissionais utilizam planilhas extras que ficam na nuvem e podem ser acessadas de outros locais, como de computadores e celulares pessoais. Além disso, essas planilhas têm diferentes funções no cotidiano da instituição que

otimizam a comunicação dos profissionais, como o registro do controle de casos mensais, controle de casos ativos, controle dos casos arquivados, sistematização dos números dos prontuários físicos, consulta dos técnicos responsáveis pelos casos e breves informações sobre os casos. Apesar da diferença da preferência por utilizar apenas as planilhas padronizadas ou utilizar planilhas extras, é possível observar a relevância dessa ferramenta na organização administrativa do CREAS.

A não utilização de uma forma de comunicação unificada pelas planilhas e tabelas gera retrabalho aos técnicos que têm que ficar alimentando diferentes meios de comunicação, como a planilha ou caderno individual do técnico e a planilha geral da gestão. Esse retrabalho, além de sobrecarga no técnico, deixa o processo de atualização das planilhas mais lentificado, ocasionando em dados defasados.

Tabela 5

Descrição dos processos de formas de comunicação e processos trabalho pelas participantes

Citações
<p>“O agendamento de atendimento, os atendimentos, a evolução do prontuário, a confecção do relatório, o acompanhamento das famílias, entendo que isso, lógico que sempre é partilhado porque discutindo com a equipe, sempre buscando esse fortalecimento, mas, aí fica algumas famílias referenciadas comigo, então aí eu sei que tá na minha responsabilidade acompanhar e ver se tá tudo bem [...] No caso, meu cargo é diferente, então sempre eu tenho as técnicas assinando comigo, lendo o relatório, participando dessa construção também. [...] Eu uso como minha memória externa o caderno, então eu vou anotando, porque aí eu vou voltando, porque ele tá em ordem lógica, para conseguir fazer os registros.” (Participante 1)</p> <p>“Quando a gente recebe um relatório de outro serviço ou vem só um ofício para gente acompanhar a família tal, a gente tira uma cópia daquele papel e vai ligar para a família. Vai ligar para entender, o que é aquela denúncia, se é verídico ou se não é, a gente vai identificar a família mesmo, ver o que que eles estão precisando naquele momento, e aí a gente vai abrir a ficha, essa ficha de identificação a gente vai preencher toda ela ali naquele naquela primeira acolhida da pessoa e da família, a gente preenche e depois que a gente preencher a ficha a gente faz as orientações e pega uma folhinha de evolução, escreve tudo que a gente fez, tudo que a gente orientou para aquela família e aí a gente vai entregar para Taís que é auxiliar administrativa, ela vai abrir essa pastinha, ela que vai anexar tudo dentro. A gente entrega as folhinhas para ela num grampo e ela vai abrir essa pastinha e vai colocar no sistema dela do Excel que ela tem. Porque ela tem que criar, né? Porque quando é caso novo ela tem que ter um número da família, aí ela vai entregar para gente quando ela finalizar, aí a gente já tem a pastinha pronta para continuar o acompanhamento. [...] Todo mês você tem que ir alimentando o RMA em papel mesmo, papel que a gente preenche a caneta e a Taís faz a soma de tudo e de todos os territórios, porque cada território faz o seu, cada técnico faz o seu. E aí ela soma tudo e aí ela tem controle [...] Quando precisa ser passado algum caso, quando eu preciso passar informação de algum caso que eu tô atendendo e que eles vão atender, isso tudo é repassada na reunião de equipe, mas quando tem alguma coisa pontual que eu preciso comunicar a coordenadora de alguma orientação que eu fiz que ela precisa saber, eu comunico pelo WhatsApp ou email. Eu tenho um caderno meu também pessoal aqui que eu vou fazendo os meus rascunhos, enquanto eu tô falando com a família, eu to anotando tudo para eu não esquecer e depois anotar no prontuário. Cada técnico tem na sua planilha de controle dos casos, até para a gente saber quem tá atendendo quem. [...] Se deu algum b.o. de um caso a coordenadora só abre planilha coloca o nome e vê quem é que tá atendendo, então eu tenho a minha planilha aqui que eu tenho compartilhado com ela lá.” (Participante 2)</p>

Citações

Na proteção básica, hoje, por conta da pandemia, foi feito um sistema de registro dos atendimentos por conta dos atendimentos dos benefícios eventuais, cesta básica, recarga de gás [...] então eles criaram esse sistema para poder registrar toda informação dos atendimentos. E aí a proteção social básica, os CRAS, eles começaram a usar para os atendimentos gerais, assim, até mesmo de acompanhamento. Então, eu geralmente utilizo esse recurso para pesquisar se essa família também já passou ali pelo CRAS de alguma forma e geralmente a gente também faz o contato com o CRAS aí de referência desse território também para saber se a família tem algum tipo de histórico por lá. [...] Nós temos também as sextas-feiras aqui no CREAS as reuniões de equipe. Então nessas reuniões de equipe, além dos informes habituais do ao longo da semana, nós também utilizamos a reunião para discutir os casos também, né? [...] a supervisão dá esse apoio nessa leitura do relatório e esse auxílio para o técnico na escrita. O relatório é do técnico, mas a gente vem ali como suporte. [...] Então o técnico que atende faz um relatório, mas eu assino junto com ele, mesmo não tendo participado dos atendimentos, eu assino junto. [...] Aí, ele produziu o relatório e ele fica lá no servidor e aí o técnico fala “Lari, o relatório está pronto da fulana de tal, você dá uma lida?” beleza. A gente lê, imprime, entrega. Então é tudo papel ainda. A gente está nessa questão do papel, mas a gente tem assim, salvo esse servidor que todo mundo consegue acessar a pastinha de todo mundo, se precisar. [...] Então é através do servidor que a gente tem as planilhas de cada técnica [...] cada técnico tem a sua planilha de acompanhamento. E aí, nesta planilha, vai conter o nome do responsável familiar, a origem do encaminhamento, qual foi o órgão que encaminhou a violência, qual foi a violação originária do encaminhamento e depois tem a posterior violência se foi identificada. [...] Então, assim, pelas planilhas, a gente consegue ter a dimensão ali do número de famílias, acompanhadas.” (Participante 3)

“[...] É elaboração de relatórios, muita reunião, não só a reunião de rede, mas reunião entre setores, então, às vezes com algum órgão específico que eu preciso entender e às vezes com uma rede completa. A gente faz muita reunião de equipe para discussão de casos, o que é bem importante. Essa conversa não é só com a coordenação, mas a conversa entre os pares ali dentro para a gente ter outras ideias, outras formas de atuação, às vezes de quem está há mais tempo no serviço. [...] A gente criou uma planilha. É geral nossa, de todos os casos que vão passando pela gente no Google Drive, então a gente sabe aquilo que já passou, que foi arquivado, que não foi arquivado. Dentro dessa planilha, a gente criou outra planilha, que é a planilha de referenciamento e de arquivamentos, então a gente também tem esse controle de quando ela foi arquivada, se ela foi arquivada ou se ela foi referenciada, se foi, por que foi arquivada [...] E a nossa coordenação pediu também uma planilha de cada técnico. De que caso está com você, a última ação, quando que chegou e uma observação geral do que foi feito. [...] Então a gente tem hoje uma noção por mês daquilo que entrou e daquilo que saiu e daquilo que está ativo.” (Participante 4)

No SUAS, um grande obstáculo para a real implementação e efetivação de todos os elementos propostos na política pública é o baixo esforço e investimento do setor público na área. Os profissionais e trabalhadores desta política pública acabam utilizando recursos pessoais para garantir os atendimentos (Ribeiro et al., 2014). Essa problemática pode ser observada no relato das participantes, quando afirmam, por exemplo, que usam computadores e celulares particulares para atender os casos.

Di Giovanni (2009) afirma que para que uma política pública funcione é importante ter estrutura e condições decentes de trabalho, como uma estrutura física e administrativa que realmente dê suporte às demandas e atividades referentes à política. Um estudo realizado por Freire e Alberto (2013) evidenciou a necessidade de melhorias na estrutura física e administrativa do CREAS, visto que há poucas unidades de computadores e não há internet em algumas unidades, o coaduna com a fala das entrevistadas que relataram que usam recursos pessoais para os atendimentos e que desenvolvem estratégias pessoais (iniciativas próprias e isoladas) para suprir a falta de recursos tecnológicos que realmente atendem às necessidades da instituição.

Apesar dessas dificuldades, pelo relato das participantes é possível perceber que é relevante o uso de processos informatizados no cotidiano do CREAS e o uso desses processos já faz parte da rotina de trabalho, como o uso das planilhas e escrita de relatórios digitais, processos esses que tornam o trabalho mais dinâmico. Esses relatos reforçam a ideia de que é útil os processos administrativos operacionalizados pelas tecnologias que automatizam e agilizam a rotina de trabalho dos profissionais (Gonçalves, 2000).

Dificuldades, desafios e Recomendações

As profissionais entrevistadas apresentaram, durante suas falas, várias dificuldades e desafios de trabalhar no CREAS, assim como possíveis recomendações do que poderia ser feito para enfrentar algumas dessas situações. As dificuldades mencionadas foram relacionadas ao prontuário ser organizado com papéis em pastas físicas, sobrecarga, atualização de várias ferramentas de controle de casos e a dificuldade de sistematizar elementos para análise de dados. Além disso, foi ressaltado como recomendação a necessidade de um sistema/software que acomodasse o prontuário com as informações dos casos, dos atendimentos, dos encaminhamentos e vários outros pontos que são importantes e agilizariam o trabalho dos profissionais.

Uma das dificuldades mais mencionadas nas entrevistas foi a respeito do prontuário ser organizado em pastas físicas. Alguns pontos a respeito dos prontuários relatados pelas profissionais foram as dificuldades de evoluir o prontuário, organizar e compartilhar as informações que estão neles. Dessa forma, quando uma técnica atrasa a evolução do prontuário, ele fica em sua mesa parado, gerando desorganização e dificultando que outros profissionais acessem esse prontuário enquanto não ocorre a atualização. Como agravante dessa situação, além da evolução do prontuário físico, existe também a responsabilidade de atualizar as planilhas, gerando mais atividades na rotina das entrevistadas.

Tabela 6

Descrição dificuldades, desafios e recomendações pelos participantes

Citações
<p>"Eu detesto o fato dele (o prontuário) ser de papel, porque eu me perco muito, sou uma pessoa desorganizada, eu tenho bastante dificuldade de lidar, se for lá na minha mesa você vai ver que tem prontuário tá lá em cima, porque muitas vezes fica assim, eu não consigo evoluir tudo, então assim eu sei que "aí isso aqui eu atendi" até porque eu terminei um atendimento e aí eu já vou fazer outro, sempre tem uma coisa mais urgente para fazer, infelizmente às vezes a gente fica nessa coisa de apagar incêndio que não era para ser, mas é o que é a nossa rotina. Então, a minha dificuldade, assim algumas situações como um atendimento mais longo, vários atendimentos que passaram, eu tenho que fazer no computador e depois fazer a impressão para colocar ali, porque, às vezes, porque ele tem que vir na sequência certinho, né? No tempo. Então, se, por exemplo, eu atendi na semana passada e não relatei, aí essa semana eu não posso relatar porque eu tenho que relatar o da semana passada, então isso me irrita bastante.[...] E aí, os prontuários ficam todos guardados, então no nosso território ali a gente tá com cerca de 70 casos ou até mais, então imagina 70 casos, né? São 70 pastas. [...] Por exemplo, aqui tem que colocar no prontuário, tem que colocar na planilha a última intervenção, tem tudo, fica um trabalho, como é que fala? Artesanal. Mas, não é artesanal no sentido positivo, porque no dia que você cansou, não conseguiu, esqueceu, porque a nossa memória vai sendo corroída, então aí acaba que acumula várias coisas para fazer ou de repente lancei no prontuário, mas não lancei na planilha, porque eu tenho que pegar e fazer tudo. [...] Eu detesto as pastas físicas, para mim ficaria muito melhor as coisas numa nuvem, em um software, porque assim quando você falou quando se apresentou, meu olho brilhou, né? Porque aí é isso, então eu preciso acessar os dados de tal família, abro lá a pasta dela, abro na parte que diz respeito a essa família, insiro as informações que eu preciso inserir e aí eu não preciso ficar fazendo a mesma coisa várias vezes [...] Então a minha sugestão é que ficasse tudo em um lugar só, concentrado igual, por exemplo, eu faço no caderno. Se eu colocasse vários cadernos, eu ia me perder, então eu coloco em um só, então se tivesse uma plataforma só, onde tivesse todas as informações e onde eu pudesse inserir as informações novas eu ficaria muito feliz." (Participante 1)</p> <p>"A fichinha de evolução também eu acho que é muito ultrapassada, teria que ser alguma coisa mais sistematizada mesmo, que a gente pudesse digitar no Word e imprimir e colocar aqui, não sei. Alguma coisa que facilitasse para nós, porque ficar escrevendo realmente perde muito tempo, acho que é isso. Às vezes eu tô compartilhando caso com o Plínio e com a Carla e nós temos o prontuário físico, e aí toda hora tem que ficar levando lá, tanto para ela preencher e aí eu tenho que ir lá buscar, para eu preencher o atendimento que eu fiz." (Participante 2)</p>

Citações

" E aí a gente manda o relatório para secretaria assinar e devolve com uma cópia carimbada que a gente anexa no prontuário, aí essa cópia chegou tá lá no CREAS e aí tem que ver com quem que tá o prontuário, se tá comigo, se tá com a Carla, se tá com o Plínio. Então assim, uma dificuldade, sabe? [...] Eu acho que se tivesse um sistema, que ficaria tudo lá, qualquer um teria acesso de qualquer lugar, né? eu da minha casa, computadores do CREAS, então a gente poderia ver o que que o outro técnico orientou, né? sem ter que ficar pegando o prontuário, então acho que facilitaria ter um sistema onde a gente poderia registrar nossas evoluções de acompanhamento, acho que essa é uma ótima sugestão, é a sua pesquisa em si na verdade." (Participante 2)

"É engraçado que ao longo assim a gente vai percebendo que tem algumas coisas que se um dia a gente precisar de dados, a gente não vai conseguir ter [...] eu acho que é o papel. [...] se a gente tivesse de fato um sistema, que nos permitisse tirar dados, né? Traçar um perfil do público atendido aqui do CREAS, que Eu acredito que o papel ali, eu acho que ainda faltam alguns elementos que nos consigam dar assim, um diagnóstico interessante aqui desse perfil né? do CREAS de São Carlos, né? Então eu acho que ela falta alguns complementos.[...] Eu acho que tudo devia ser software, sistema, acho que assim a gente tinha que sair desse prontuário do papel. Porque isso dificulta, devia ser o sistema integrado, claro, respeitando a particularidade ali do atendimento do técnico, do que está colocando pela ética. Mas, por exemplo, se o CRAS pudesse saber quem são as famílias que estão aqui no CREAS, por exemplo, que hoje a gente fica assim, um ligando para o outro, fica mandando email "Aí você verifica para mim se está em acompanhamento ou não?" então eu falo, hoje a gente fica no individual. As equipes entram em contato uma com a outra para verificar onde está o acompanhamento. Então como não é nada integrado, eu acho que isso dificulta muito, a gente perde muito tempo, tempo que a gente estaria ganhando pra fazer um grupo, tempo que a gente estaria ganhando para fazer o atendimento, essa acolhida. Então, eu acho que hoje a gente deveria abandonar este papel e que seja um sistema, seja um software, algo que fosse integrado também com todas essas informações e aí ficasse um prontuário, um percurso da família no serviço de assistência do município, de todas as proteções, por exemplo, que não só CRAS e CREAS, mas que a instituição de acolhimento tivesse, a casa abrigo..." (Participante 3)

"Olha, eu sinceramente acho o prontuário uma bagunça, ele é uma bagunça, porque cada um, apesar da orientação, cada um monta de um jeito, né? [...] A gente tem prontuários que existem em 2 ou 3 pastas, então é muito documento, às vezes é muita gente dentro de uma família e aí fica difícil de às vezes essa criança se já está com 18 anos casou e formou outra família para você separar este prontuário é o caos. E escrever assim manualmente é muito ruim, porque você gasta muito tempo, né? Se fosse uma coisa informatizada ali que você já tem mais prática na digitação, 5 minutinhos você escreveu, pronto, passou, seguiu a vida. Só que não quando você vai no mecânico, pega folha, escreve, é que tudo aquilo depois você vai, vai lá, fura folha, coloca no prontuário, aí abre o prontuário e perde folha, vira aquela bagunça na mesa. [...] (Participante 4)

Citações

A evolução do prontuário é difícil. Organização de prontuário é difícil porque às vezes os atendimentos são muito atropelados. [...] eu acho que uma das grandes dificuldades que a gente tem é essa de como evoluir e de como sempre deixar atualizada as planilhas e os prontuários. Outra dificuldade que a gente tem e que eu sinto também é que de repente vem uma chuva de relatório. Com um prazo super apertado, e aí você fica naquela demanda e você não consegue atender o caso novo que chegou porque você tem ali um caso seu, que já está muito complexo, que está explodindo, que o conselho está em cima, aí o outro que a mulher vítima e a sua semana vira uma loucura, porque você só fica respondendo à demanda, você não consegue fazer acompanhamento. E outra coisa que eu sinto muita dificuldade é que é muito caso para pouco técnico. Então, a demanda que a gente tem no CREAS hoje é absurda, é muito grande para pouca gente para conseguir dar conta daquilo que está sendo feito [...] Eu acho que a informatização é muito importante, de que qualquer computador ali do creas, com a minha senha, com o meu login, eu consiga até acesso a um histórico daquela família para saber quem é o acompanhamento aonde foi feito, se foi no CRAS, foi no CREAS. Quem é que está ali atualmente fazendo esse acompanhamento, usar até pra eu direcionar essa pessoa. Eu acho também que a evolução do prontuário informatizada é extremamente importante para a gente ter mais tempo ágil ali e essa troca de informações entre equipes, né? Entre CRAS e CREAS, não é a gente ter esse acesso do sistema de benefícios, isso é muito importante. Eu acho também que seria muito legal a gente ter uma forma de saber quais são os serviços que estão agindo naquele caso. Então é um acompanhamento de criança, o conselho está acompanhando, quem é o conselheiro de referência, a saúde está acompanhando, está fazendo acompanhamento no caps infantil, está fazendo acompanhamento na UBS psicológico ou de saúde. Eu acho que esse mapeamento da rede ali, que às vezes a gente mesmo preenche de uma forma muito simples. (Participante 4)

Conforme já mencionado anteriormente, é muito importante aplicar e desenvolver processos no CREAS que diminuam os níveis de estresse nos profissionais. Tendo em vista que nas falas das participantes há diversos apontamentos que evidenciam a sobrecarga, falta de controle no ambiente de trabalho e atividades exaustivas que fazem parte da rotina das profissionais, este contexto pode desencadear malefícios à saúde do trabalhador (Maslach, 1997). Uma das alternativas para diminuir o impacto dessas problemáticas do cotidiano do profissional do CREAS é redesenhar esses processos com a adoção de medidas que visam torná-los mais ágeis e eficazes (Vaz, 2008). Como sugestão, as participantes recomendam o desenvolvimento e implementação de um sistema/software que acomodasse o prontuário com as informações dos casos, dos atendimentos e dos encaminhamentos.

Foi realizado um estudo por Freudmann e Studer (2011) que comparou os sistemas de saúde da Dinamarca, Alemanha, Reino Unido, França e Holanda. A Dinamarca foi destacada como o país que teve o melhor uso dos registros eletrônicos. Na realidade desse país, o uso intenso resultou na redução de em média 50 minutos no processo de preenchimento dos registros. Além disso, em uma revisão sistemática a respeito da utilização de prontuários eletrônicos no Brasil apontou para algumas discussões incipientes que indicam que o uso dos prontuários eletrônicos pode favorecer a comunicação dentro da equipe de trabalhadores. Podem, ainda, favorecer uma rede de serviços mais integrada, com uma gestão mais participativa, o que sugere que a implementação do prontuário eletrônico pode promover mudanças substanciais nas dinâmicas institucionais (Toledo et al, 2021). Dessa forma, segundo a literatura pesquisa, o uso de prontuário eletrônico e de softwares podem trazer muitos benefícios a unidades de serviços públicos que precisam lidar com prontuários e registros em equipes multiprofissionais, como é o caso do CREAS.

Contudo, deve-se ter uma leitura crítica da realidade da situação do CREAS. A implementação de uma tecnologia nesse ambiente não exclui ou resolve problemáticas que são estruturais e políticas da instituição. Conforme destacado por Raichelis (2010), há diversos fatores que são problemáticos e estão relacionados a classe trabalhadora do CREAS, como a tendência de contratação de técnicos sem vínculos permanentes, as estruturas institucionais frágeis de gestão, rotinas técnicas e administrativas incipientes e recursos humanos reduzidos. Sendo assim, argumenta-se que além da informatização dos processos de trabalho, é necessárias formas de regulação, organização, aumento de trabalhadores com estabilidade funcional e formação contínua.

Apenas a gestão do trabalho, estabelecimento dos processos de trabalho e implementação de tecnologias no CREAS não são suficientes para garantir uma boa implementação dessa política pública. É preciso pensar na organização do trabalho na sociedade capitalista e toda a lógica de funcionamento que é estabelecida para alimentar esse sistema e que afeta a realidade do trabalho na assistência social. O CREAS deve, por exemplo, resistir ao produtivismo quantitativo, medido, muitas vezes, pelo número de reuniões, número de visitas domiciliares e de atendimentos. Mas não restam dúvidas que um dos desafios que pairam é a cultura de ações improvisadas decorrentes do baixo investimento público (Raichelis, 2010).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo teve como analisar e compreender a rotina e os principais desafios referentes à organização e sistematização dos processos de trabalho e procedimentos administrativos do CREAS, com o propósito de avaliar a necessidade e a viabilidade de informatização das atividades realizadas na instituição. Para isso, foi proposto analisar, através de dados coletados por entrevistas semiestruturadas, como é a rotina de trabalho desses técnicos, quais são os principais desafios e mapear possibilidades de estratégias para otimizar os processos de trabalho.

Notou-se que a rotina dos profissionais do CREAS é complexa. São diversas funções que cada técnico tem que executar e, entre elas, muitas atividades administrativas-burocráticas, como a manutenção de prontuários, confecção de relatórios, manejo de agenda e controle de casos. Em consonância com a literatura da área, o estudo revelou que, na perspectiva das técnicas entrevistadas, o uso de um software poderia ser útil para a otimização das atividades administrativas-burocráticas da instituição. O uso de sistemas informatizados pode tornar os processos de trabalho mais ágeis e eficientes, diminuindo o retrabalho e melhorando a comunicação entre a equipe, o que conseqüentemente pode ser benéfico em termos da diminuição da sobrecarga dos técnicos e da saúde das trabalhadoras.

Além disso, foram identificadas diversas fragilidades relacionadas à manutenção física dos prontuários, visto que o manejo das pastas parece inconsistente e exposto a possíveis acidentes, como a perda do material físico ou o acesso de pessoas não autorizadas. Tais aspectos devem ser problematizados, pois o extravio dos prontuários, a perda ou o acesso indevido pode até mesmo implicar em infrações éticas preconizadas pelas categorias profissionais. Essas fragilidades poderiam ser amenizadas com o uso de sistemas

informatizados de prontuários eletrônicos, que podem oferecer benefícios como praticidade na manipulação e no armazenamento, além de maior segurança dos dados dos usuários do serviço.

A condução da pesquisa possuiu algumas limitações. Antes da aplicação das entrevistas foi realizada uma apresentação dos objetivos do estudo para a equipe do CREAS. Levanta-se como hipótese que essa apresentação pode ter dado um direcionamento as participantes, o que, de alguma forma, pode ter implicado num enviesamento das respostas dos participantes. A questão “O que você acha que poderia ser feito para facilitar suas tarefas no dia-a-dia?” é um exemplo, pois todas as participantes apontaram como sugestão a utilização de um *software* que otimizasse as atividades. Assim, notou-se que a maior parte das respostas emitidas pelas participantes nas questões abertas, ficaram restritas à utilização de procedimentos e estratégias associadas à informatização no serviço.

Sugere-se, para investigações futuras, que este estudo seja replicado em outras unidades de CREAS, principalmente em outras regiões do Brasil para conhecer a realidade de outros contextos. Apesar deste estudo ter apontado para a avaliação positiva das técnicas a respeito do uso de *softwares* na instituição, há a hipótese que possa haver algumas características em outras unidades que mudem a percepção dos técnicos a respeito da viabilidade e adequação desses recursos. Temas como as dificuldades de acesso à internet, inexistência de recursos tecnológicos e poucas habilidades com informática por parte da equipe técnica podem ser variáveis que podem modificar os resultados de pesquisas futuras. Portanto, outros recortes investigativos podem se dados a partir das principais contatações do presente estudo, mas sobretudo a partir dos temas que foram pouco explorados e das limitações que esta proposta possui.

REFERÊNCIA

Abatti, C. K. (2015). Equipe de referência multiprofissional do CREAS: importância, atuação e consolidação de vínculos com os usuários atendidos em Araranguá/SC. Universidade do Sul de Santa Catarina, Araranguá/SC, 2015. Disponível em: < <http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2017/02/Artigo-Cristiane.pdf> >. Acesso em: 19 de setembro de 2022.

Antico, C.; & Jannuzzi, P. M. (2006). Indicadores e a Gestão de Políticas Públicas. Revista da Fundação do Desenvolvimento Administrativo – Governo do Estado de São Paulo.

Asbahr, F. (2011). Por que aprender isso, professora? Sentido pessoal e atividade de estudo na psicologia histórico-cultural. Tese (Doutorado) – Instituto de Psicologia. Universidade de São Paulo (USP). São Paulo.

Bardin, L. (2011). Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70.

Brasil, Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

Brasil. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 (1993). Lei Orgânica da Assistência Social (Loas). Recuperado em 19 setembro, 2022, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742compilado.htm

Brasil, Lei Orgânica da Assistência Social (2001). Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social.

Brasil, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2005). Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004; Norma Operacional Básica – NOB/Suas.

Brasil, Ministério do Desenvolvimento Social e de Combate à fome (2009). Sistema Único de Assistência Social.

Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2011a). Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Brasília: G. E. Brasil.

Brasil, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2011b). NOBRH/SUAS Anotada e Comentada.

Brasil, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2013). Prontuário SUAS - Sistema Único de Assistência Social. Disponível em: http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2019/04/Prontu%C3%A1rio-SUAS_SemLogo.pdf Acesso em: 19 de setembro de 2022.

Brasil. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (2018). Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 19 de setembro de 2022.

Cardoso, K. & Borges, J. P. (2015). A construção do SUAS no Brasil: Uma análise do território, vulnerabilidade social e trabalho com as famílias na perspectiva do direito a inclusão social.

Creswell, John W. (2010). *Research Design. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Third Edition. SAGE.

Conselho Federal de Psicologia – CFP (2005). Código de ética profissional do psicólogo. Brasília, DF: CFP. Conselho Federal de Psicologia – CFP (2009). Resolução CFP nº 001/2009. Disponível em: http://www.pol.org.br/pol/export/sites/default/pol/legislacao/legislacaoDocumentos/resolucao2009_01.pdf. Acesso em: 19 de setembro de 2022.

Costa, C.; & Marques, A. (1999). Implementação de um Prontuário Eletrônico do Paciente n. Maternidade Escola Januário Cicco: Um Primeiro Passo.

Cruz, L. R., & Guareschi, N. M. F. (2009). Políticas públicas e assistência social: diálogo com as práticas psicológicas (pp.13-40). Petrópolis, RJ: Vozes.

Di Giovanni, G. (2009). *As estruturas elementares das políticas públicas*. Campinas: Unicamp.

Ernandes, A.; Cândido, D.; & Silva, M. (2020). A Síndrome de Burnout na Administração Pública Municipal: Um estudo na Secretaria Municipal de Assistência Social de Itaocara/RJ.

Freire, M.; & Alberto, M. (2013). Centro de Referência Especializada de Assistência Social: suporte organizacional para atuação do psicólogo. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 16(2), 167-182.

Freudmann, A.; & Studer, S.(2011). Future-proofing Western Europe's healthcare - a study of five countries: A report from the Economist Intelligence Unit, 2011. Disponível em: https://bostonshoulderininstitute.com/wp-content/uploads/2015/03/EIU-Eucomed-Future-proofing-healthcare_Final_Web.pdf Acesso em: 19 de setembro de 2022.

Godoy, A. (1995) Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63.

Gonçalves, J. (2000). Processo, que Processo. *Revista de Administração de Empresas (RAE)*, v. 40, n. 4, p. 8-19. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/37770>. Acesso em: 19 de setembro de 2022.

Gonzatto, R. F., & Costa, K. C. (2011). Arquitetura de Informação sem Wireframe. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 1(Especial), 160-181

Kripka, R.M.L; Scheller, M; & Bonotto, D.L (2015). Pesquisa Documental: considerações sobre conceitos e características na Pesquisa Qualitativa. In: *Atas CIAIQ2015*, v. 02.

Magro, R. (2015). *Inovação no setor público: um estudo sobre o software de gestão administrativa da Universidade Federal de Santa Catarina / Ricardo João Magro; orientador, Rogério da Silva Nunes - Florianópolis, SC, 252 p.*

Marques, L. (2014). A matricialidade sociofamiliar do SUAS: diálogo entre possibilidades e limites. Anais do III Simpósio Gênero e Políticas Públicas. Londrina: UEL.

Martins, K. T. C. (2016). A realidade da Assistência Social no âmbito dos CRAS e CREAS do Rio Grande do Norte identificada em ações fiscalizatórias do Ministério Público Estadual.

Maslach, C.; & Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about It*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.s

Mesquitta, C.; Farias, L.; & Palma, F. (2012). Prontuário SUAS – um estudo preliminar para a informatização do prontuário da família do Sistema Único de Assistência Social. *Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico* (ISSN 2175- 9391), n° 7, p. 206-240,

Minayo, M. C. S. (2014). *O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde*. 14.ed. São Paulo (SP): Hucitec-Abrasco.

OECD. *E-Government for Better Government*, Paris: OECD Publications Service (2005). *Manual de Oslo: Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação*. 3. ed. FINEP, 1997. _____. *The e-Government Imperative*, Paris: OECD Publications Service, 2003.

Raichelis, R. (2010). Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas. *Revista Serviço Social e Sociedade*. São Paulo, n. 104, p. 750-772.

Ribeiro, A. ; Paiva, I.; Seixas, P.; & Oliveira, I. (2014). Desafios da atuação dos psicólogos nos CREAS do Rio Grande do Norte. *Fractal: Revista de Psicologia*, v. 26, n. 2, p. 461-478.

Rockwell, E. (2009). *La experiencia etnográfica. História y cultura en los procesos educativos*. Buenos Aires: Paidós.

Sato, Leny & Souza, M. (2001) Contribuindo para desvelar a complexidade cotidiana através da pesquisa etnográfica. *Psicologia USP*. São Paulo, v. 12, n.2,

Secchi, L. (2013). *Políticas públicas: conceitos, categorias de análise, casos práticos*. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning.

Severino, R; & Carrapeiro, J. M. (2014). Ditadura e serviço social no Brasil: contribuições para prosseguir rompendo com o conservadorismo na profissão. *LUTAS SOCIAIS (PUCSP)* , v. 18, p. 105-118, 2014.

Schoen, C.; Osborn, R; Doty, M.; Squires, D.; Peugh, J.; & Applebaum, S. (2009) A survey of primary care physicians in eleven countries, 2009: perspectives on care, costs, and experiences. *Health Aff (Millwood)*; 28:w1171-1183.

Sittig, D.F. (1999) Advantages of computer-based medical records. *Informatics Review*. Jan, 1999. Online. Disponível na Internet: <https://web.archive.org/web/20040818085435/http://www.informatics-review.com/thoughts/advantages.html> Acesso em: 19 de setembro de 2022.

Sousa, M. M. F.; Nunes, A. B. L. M.; Sousa, M. F.; Sousa, M. F.; Alves, C. C. R. (2013). A Assistência Social como Política Pública de Direito: avanços e desafios na efetivação dos direitos sociais. São Luís, MA: FVS, 2013.

Toledo, P.; Santos, E., Cardoso, G.; Abreu, D.; & Oliveira, A. (2021). Prontuário Eletrônico: uma revisão sistemática de implementação sob as diretrizes da Política Nacional de Humanização. *Ciência & Saúde Coletiva*, 26(6), 2131-2140. <https://doi.org/10.1590/1413-81232021266.39872020>

Urnau, L.; SekkeL, M. (2015). Desafios às políticas públicas diante da desigualdade social: diálogos com residentes de um garimpo amazônico. *Psicol. Soc.*, v. 27, n. 1, p. 142-156.

Vaz, J. (2008). Processos de trabalho no setor público: gestão e redesenho. EACH-USP, Disponível em: <<http://www.camaraitapevi.sp.gov.br/images/PDF/gactexto5.pdf>>. Acesso em: 19 de setembro de 2022.

WHO, World Health Organization (2019). ICD-11 for mortality and morbidity statistics. Version: 2019 April. Geneva: WHO; Disponível em: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en> Acesso em: 19 de setembro de 2022.

ANEXO A – Roteiro de entrevista

Temática	Questões
Caracterização da rotina de trabalho	Qual é sua função?
	Qual é sua rotina de trabalho? O que você faz?
	Quais tarefas são sua responsabilidade?
	Qual tarefa você mais faz? Como você faz?
Processos administrativos	Você tem contato com os prontuários? Como é a estrutura deles?
	Você produz relatórios? Como é esse processo?
	Você tem controle de quantos casos são atendidos? Como você controla?
	Você sabe qual é o processo quando um caso novo chega? Como que é?
Desafios e dificuldades do processo de trabalho	Quais tarefas você acha que é mais difícil fazer? Porque?
	Qual a sua maior dificuldade em trabalhar aqui?
	Qual tarefa você menos gosta de fazer? Porque?
Experiência de trabalho remoto	Você trabalhou de forma remota durante o período de pandemia?
	Como foi a experiência?
	Quais foram as maiores dificuldades?
Sugestões	O que você acha que poderia ser feito para facilitar suas tarefas no dia-a-dia?

ANEXO B – Parecer CEP UFSCar



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: DESENVOLVIMENTO DE UM PROTÓTIPO DE SOFTWARE DESTINADO À OTIMIZAÇÃO DO TRABALHO REALIZADO NOS CENTROS DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS)

Pesquisador: Alex Sandro Gomes Pessoa

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 40323720.0.0000.5504

Instituição Proponente: CECH - Centro de Educação e Ciências Humanas

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.546.555

Apresentação do Projeto:

As informações elencadas nos campos "Apresentação do Projeto", "Objetivo da Pesquisa" e Avaliação dos Riscos e Benefícios" foram extraídas do arquivo Informações Básicas da Pesquisa (PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1660797.pdf de 15/01/2021).

O CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social) é composto por equipes multiprofissionais que atuam para potencializar a proteção, a criação de vínculos e autonomia das famílias e indivíduos atendidos. Há, no entanto, alguns desafios na gestão dos CREAS que dificultam o sucesso das intervenções, como a ausência de uma sistematização do serviço. Assim, o desenvolvimento de um software tem, portanto, o objetivo de simplificar e sistematizar o trabalho dos profissionais com uma linguagem compreensível e que respeite as normas da assistência social. Este projeto de pesquisa procura produzir um wireframe de software que auxilie os profissionais que atuam no CREAS, levando em consideração as dificuldades enfrentadas na sistematização do serviço administrativo. O foco do software é permitir que o trabalho obtenha uma maior agilidade na produção de relatórios, adequação às normas da Política Nacional de Assistência Social, segurança e facilidade de manipulação dos dados dos usuários e outras possíveis utilidades que surgirem. Trata-se de um estudo qualitativo, com delineamento transversal e realizado a partir de um estudo de caso. A questão central que norteará a pesquisa

Endereço: WASHINGTON LUIZ KM 235

Bairro: JARDIM GUANABARA

CEP: 13.565-905

UF: SP

Município: SAO CARLOS

Telefone: (16)3351-9685

E-mail: cephumanos@ufscar.br



Continuação do Parecer: 4.546.555

será: "como o desenvolvimento de software pode colaborar na otimização e melhoria das atividades desempenhadas pela equipe técnica de um CREAS?". Para alcançar o objetivo serão usadas duas técnicas para a coleta de dados: entrevista semiestruturada e análise documental. Os dados obtidos serão submetidos a um processo de categorização, sistematização e organização para que seja possível criar um wireframe que será um documento detalhado do projeto do software para sua concretização no futuro.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Desenvolver um wireframe de software que facilite o dia-a-dia administrativo dos CREAS, de forma a agilizar as atividades de produção de relatórios, manipulação de dados de usuários, controle de atividades e outras possíveis utilidades.

Objetivo Secundário:

Analisar a rotina de trabalho e os principais desafios em relação ao atendimento do público-alvo do CREAS. Verificar os procedimentos administrativos da instituição e desenvolver estratégias para otimização desses processos. Compreender e analisar quais são as dificuldades, queixas e demandas dos funcionários dos CREAS referente a organização e sistematização dos processos de trabalho.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

A pesquisa só será realizada quando todos os documentos exigidos forem assinados, como o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e a carta de autorização da instituição. Segundo o Conselho Nacional de Saúde, é importante estabelecer os potenciais riscos ao participar das pesquisas, o que no caso desse estudo são classificados como mínimos. Os riscos oferecidos aos participantes e que serão comunicados a eles pelo TCLE são de ficar entediado durante a entrevista, manifestar constrangimento ao responder as questões para a entrevistadora ou ainda desgaste no raciocínio ao refletir e comunicar-se durante a entrevista, situações nas quais eles poderão desistir sem nenhum prejuízo pessoal ou profissional. Desse modo, será garantido o sigilo do participante e da instituição e serão oferecidas todas as informações necessárias e solicitadas pelos participantes; por fim, cabe ressaltar que o participante poderá permanecer ou

Endereço: WASHINGTON LUIZ KM 235	CEP: 13.565-905
Bairro: JARDIM GUANABARA	
UF: SP	Município: SAO CARLOS
Telefone: (16)3351-9685	E-mail: cephumanos@ufscar.br



Continuação do Parecer: 4.548.555

desistir de participar da pesquisa, conforme sua vontade e em qualquer fase da coleta de dados.

Benefícios:

O benefício indireto da realização da pesquisa é produzir conhecimento sobre os processos e dificuldades da elaboração de relatórios, formulários e diversas atividades administrativa de um CREAS.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Vide campo "Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações".

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Vide campo "Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações".

Recomendações:

Vide campo "Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações".

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Seguem abaixo as pendências listadas no primeiro parecer e seu status (atendida, atendida parcialmente, não atendida) conforme a 2ª versão do projeto e demais documentos apresentados pelos pesquisadores.

1. PENDÊNCIAS:

1.1. No documento "TCLE.pdf" de 09/11/2020 solicita-se incluir informação a respeito do formato de gravação da entrevista (áudio) e que esta será posteriormente transcrita a fim de que o participante esteja ciente deste procedimento (Resolução No. 510/2016 da CONEP, Art. 17, I).

STATUS: Pendência atendida (consulte documento "VERSAO02_TCLE_Janeiro2021.pdf" de 15/01/21).

1.2. No documento "TCLE.pdf" de 09/11/2020 solicita-se adicionar informação sobre a forma de acompanhamento e a assistência a que terão direito os participantes da pesquisa, inclusive considerando benefícios, quando houver (Resolução No. 510/2016 da CONEP, Art. 17, V).

STATUS: Pendência atendida (consulte documento "VERSAO02_TCLE_Janeiro2021.pdf" de

Endereço: WASHINGTON LUIZ KM 235	CEP: 13.565-905
Bairro: JARDIM GUANABARA	
UF: SP	Município: SAO CARLOS
Telefone: (16)3351-9685	E-mail: cephumanos@ufscar.br



Continuação do Parecer: 4.546.555

15/01/21).

1.3. No documento "TCLE.pdf" de 09/11/2020 solicita-se trocar "Resolução 466/2012 do CNS" por "Resolução 510/2016" haja vista que o estudo contempla a área de Ciências Humanas/Sociais e portanto deve seguir esta resolução.

STATUS: Pendência atendida (consulte documento "VERSAO02_TCLE_Janeiro2021.pdf" de 15/01/21).

1.4. No documento "TCLE.pdf" de 09/11/2020 solicita-se adicionar informação sobre a garantia de acesso aos resultados da pesquisa (Resolução No. 510/2016 da CONEP, Art. 17, VI).

STATUS: Pendência atendida (consulte documento "VERSAO02_TCLE_Janeiro2021.pdf" de 15/01/21).

1.5. No documento "TCLE.pdf" de 09/11/2020 solicita-se acrescentar breve explicação sobre o que é o CEP ANTES do endereço, telefone etc. do Comitê (Resolução No. 510/2016 da CONEP, Art. 17, IX). Para tanto, consultar "Modelo envolvendo aplicação de questionário semi-estruturado em Educação" disponível em: <http://www.propq.ufscar.br/etica/cep/modelos-de-documentos-cep>

STATUS: Pendência atendida (consulte documento "VERSAO02_TCLE_Janeiro2021.pdf" de 15/01/21).

1.6. No documento "TCLE.pdf" de 09/11/2020 solicita-se suprimir espaço para inclusão do RG do participante, pois este documento não é necessário segundo orientação da CONEP.

STATUS: Pendência atendida (consulte documento "VERSAO02_TCLE_Janeiro2021.pdf" de 15/01/21).

1.7. No documento "TCLE.pdf" de 09/11/2020 solicita-se assegurar ao participante que ele poderá, se preferir, imprimir o TCLE como comprovante.

STATUS: Pendência atendida (consulte documento "VERSAO02_TCLE_Janeiro2021.pdf" de

Endereço: WASHINGTON LUIZ KM 235

Bairro: JARDIM GUANABARA

UF: SP

Município: SAO CARLOS

CEP: 13.565-905

Telefone: (16)3351-9685

E-mail: cephumanos@ufscar.br



Continuação do Parecer: 4.546.555

15/01/21).

1.8. No documento "TCLE.pdf" de 09/11/2020 solicita-se adicionar a informação de que o participante terá acesso ao registro do consentimento sempre que solicitado (Resolução No. 510/2016 da CONEP, Art. 17, X).

STATUS: Pendência atendida (consulte documento "VERSAO02_TCLE_Janeiro2021.pdf" de 15/01/21).

1.9. Como determinadas atividades do CRAS/CREAS foram retomadas em caráter presencial seguindo os protocolos sanitários de prevenção ao Sars-Cov-2, o COLEGIADO DO CEP UFSCar solicita que o pesquisador apresente a carta/termo de autorização desta instituição para realização da pesquisa, visto que suas atividades não foram integralmente suspensas em caráter presencial.

STATUS: Pendência atendida (consulte documento "declaracaodecompromisso.pdf" de 10/11/20).

1.10. No documento "projetedepesquisa.pdf" de 09/11/2020 consta: "A análise documental também irá ocorrer mediante a autorização da coordenação do CREAS e só será realizada após a recomendação das autoridades públicas para retomada das atividades presenciais nas universidades e instituições. Pretende-se ter acesso aos prontuários e registros da instituição para possibilitar descrever a estrutura de cada parte do prontuário e de outros registros realizados pelos profissionais. Inicialmente, será realizado um mapeamento de todos os tipos de instrumento, folhas de anotações, relatórios e outros documentos que fazem parte dos prontuários de usuários e de processos de organização interna da instituição, sendo esses documentos digitais ou físicos. As variáveis que serão analisadas no documento, inicialmente, são: i) estrutura do documento; ii) forma de arquivamento; iii) ordem de arquivamento; iv) categoria de técnicos envolvidos no documento; v) função do documento. Após a análise, os documentos serão categorizados e será realizada a descrição da estrutura, as relações entre os documentos e outros possíveis pontos que poderão surgir durante a análise de documentos. Vale ressaltar que o interesse da análise documental não está no conteúdo dos registros, mas sim em sua estrutura e processo de armazenamento.

a) Na Carta Circular nº. 039/2011/CONEP/CNS/GB/MS consta: "Cumprе ressaltar que, os dados do

Endereço: WASHINGTON LUIZ KM 235	CEP: 13.565-905
Bairro: JARDIM GUANABARA	
UF: SP	Município: SAO CARLOS
Telefone: (16)3351-9685	E-mail: cephumanos@ufscar.br



Continuação do Parecer: 4.546.555

prontuário são de propriedade única e exclusiva do próprio sujeito, que forneceu tais informações em uma relação de confidencialidade". "Dessa forma, no que se refere ao uso e acesso aos prontuários, a CONEP alerta no sentido de obediência às disposições éticas e legais brasileiras, dentre elas: Constituição Federal Brasileira (1988) – art.5º, incisos X e XIV".

b) O uso/consulta de prontuários não dispensa automaticamente o TCLE por parte do usuário do CRAS/CREAS cujo documento será consultado. Solicita-se que o pesquisador apresente TCLE para que o usuário autorize consulta ao seu prontuário, solicita-se também que na Plataforma Brasil e no Projeto constem informações sobre como será realizado este "recrutamento/indicação" de prontuários/participantes por parte da equipe do CRAS/CRES.

c) Caso não haja autorização formal desses usuários via assinatura de TCLE, o pesquisador deverá solicitar apresentar termo de dispensa de TCLE a este CEP e justificar esta escolha/dispensa. Em caso de dispensa de TCLE, cabe à instituição que mantém o prontuário sob sua guarda ceder as informações em formato anônimo sem registros específicos que possam identificar o usuário do serviço. Deve o pesquisador usar código/chave de acesso (usar uma fórmula que aplicada ao número do prontuário gere outro número na ficha do pesquisador), bem como dar preferência para recolher informações agrupadas (por exemplo, recolher idade por faixa etária e não por data de nascimento, recolher residência por bairro ou região e não por rua) de modo a não portar/guardar consigo dados que facilitem a identificação do participante.

d) Diante do exposto, solicita-se que o pesquisador pondere a necessidade de acesso direto aos prontuários uma vez que no projeto de pesquisa consta: "o interesse da análise documental não está no conteúdo dos registros, mas sim em sua estrutura e processo de armazenamento".

e) Caso haja consulta direta aos registros/informações de usuários do sistema CRAS/CREAS via prontuários sob guarda da instituição, solicita-se manifestação do pesquisador conforme exposto no "item b" e "item c" acima.

JUSTIFICATIVA: Nos documentos "Carta_Resposta_versao1.pdf" de 15/01/21 e "projetodepesquisa_versao2_janeiro2021.pdf" de 15/01/21, os autores afirmam: "Vale ressaltar que serão analisados os modelos de documentos e registros em branco, sem informações de qualquer usuário, com o objetivo de compreender melhor a sua estrutura e processo de

Endereço: WASHINGTON LUIZ KM 235
Bairro: JARDIM GUANABARA **CEP:** 13.565-905
UF: SP **Município:** SAO CARLOS
Telefone: (16)3351-9685 **E-mail:** cephumanos@ufscar.br



Continuação do Parecer: 4.546.555

armazenamento".

STATUS: Pendência atendida, os pesquisadores irão apenas analisar os elementos e estrutura dos prontuários sem quaisquer consultas a documentos preenchidos com dados de usuários do CRAS.

Considerações Finais a critério do CEP:

Diante do exposto, o Comitê de ética em pesquisa - CEP, de acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS nº 510 de 2016, manifesta-se por considerar "Aprovado" o projeto. Conforme dispõe o Capítulo VI, Artigo 28, da Resolução Nº 510 de 07 de abril de 2016, a responsabilidade do pesquisador é indelegável e indeclinável e compreende os aspectos éticos e legais, cabendo-lhe, após aprovação deste Comitê de Ética em Pesquisa: I - encaminhar via "NOTIFICAÇÃO" à Plataforma Brasil a carta de autorização assinada e carimbada pelo representante da instituição onde será realizada a pesquisa, lembrando que a coleta de dados só poderá ser iniciada após a apresentação desta documentação à Plataforma Brasil; II - conduzir o processo de Consentimento e de Assentimento Livre e Esclarecido; III - apresentar dados solicitados pelo CEP ou pela CONEP a qualquer momento; IV - manter os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período mínimo de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa; V - apresentar no relatório final que o projeto foi desenvolvido conforme delineado, justificando, quando ocorridas, a sua mudança ou interrupção. Este relatório final deverá ser protocolado via notificação na Plataforma Brasil.

OBSERVAÇÃO 1: A secretaria do CEP da UFSCar monitorará o encaminhamento da carta de autorização da instituição onde será realizada a coleta de dados.

OBSERVAÇÃO 2: Nos documentos encaminhados por Notificação NÃO DEVE constar alteração no conteúdo do projeto. Caso o projeto tenha sofrido alterações, o pesquisador deverá submeter uma "EMENDA".

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1660797.pdf	15/01/2021 15:00:54		Aceito
Outros	Carta_Resposta_versao1.pdf	15/01/2021 15:00:22	JHENIFER CRISTINE	Aceito

Endereço: WASHINGTON LUIZ KM 235
 Bairro: JARDIM GUANABARA CEP: 13.565-905
 UF: SP Município: SAO CARLOS
 Telefone: (16)3351-9685 E-mail: cephumanos@ufscar.br



Continuação do Parecer: 4.548.555

Outros	Carta_Resposta_versao1.pdf	15/01/2021 15:00:22	SANTOS	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projetodepesquisa_versao2_janeiro2021.pdf	15/01/2021 14:56:06	JHENIFER CRISTINE SANCHES DOS	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	VERSAO02_TCLE_Janeiro2021.pdf	15/01/2021 14:55:23	JHENIFER CRISTINE SANCHES DOS SANTOS	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	declaracaodecompromisso.pdf	10/11/2020 16:13:25	JHENIFER CRISTINE SANCHES DOS	Aceito
Folha de Rosto	folhaderosto.pdf	10/11/2020 16:11:46	JHENIFER CRISTINE SANCHES DOS	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projetodepesquisa.pdf	09/11/2020 21:42:03	JHENIFER CRISTINE SANCHES DOS	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	09/11/2020 21:39:21	JHENIFER CRISTINE SANCHES DOS SANTOS	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

SAO CARLOS, 18 de Fevereiro de 2021

Assinado por:
ADRIANA SANCHES GARCIA DE ARAUJO
(Coordenador(a))

Endereço: WASHINGTON LUIZ KM 235

Bairro: JARDIM GUANABARA

UF: SP

Município: SAO CARLOS

CEP: 13.565-905

Telefone: (16)3351-9685

E-mail: cephumanos@ufscar.br