

Nota Técnica 34 - Projeto Rede 10 em Surubim: Desafios e Soluções para a Gestão do CadÚnico e Programa Bolsa Família

Sergio Kelner Silveira

Carolina Beltrão de Medeiros

Introdução

A análise situacional do município de Surubim foi realizada com o objetivo de identificar e entender os desafios e necessidades específicas da cidade, com foco em três eixos principais: Planejamento, Gestão e Governança. Fruto da análise e interpretação de dados qualitativos levantados em oficina participativa, a análise foi desenvolvida no âmbito do Projeto Rede 10 em Surubim, em oficina realizada em 6 de junho de 2024 no município. A análise aborda os desafios enfrentados pelo Cadastro Único (CadÚnico) e pelo Programa Bolsa Família (PBF).

Esta Nota Técnica visa fornecer um diagnóstico das condições atuais e recomendações, permitindo a formulação de estratégias e ações que possam efetivamente abordar os problemas identificados e melhorar a qualidade de vida da população de Surubim.

1. Tratamento e Análise dos Resultados

Os resultados obtidos durante a oficina foram sistematicamente tratados, analisados e interpretados, e refletem as opiniões emitidas pelos participantes desta oficina. Essas opiniões foram totalmente incorporadas para esta análise, permitindo a identificação de padrões, tendências e áreas críticas que necessitam de intervenção. A interpretação dos dados coletados levou à elaboração de uma análise situacional, que compila as conclusões e recomendações resultantes do processo.

A implementação das recomendações descritas é fundamental para enfrentar os desafios identificados na análise situacional de Surubim e foram derivadas das opiniões levantadas pelos participantes da oficina. As campanhas de sensibilização, a modernização dos sistemas de informação, a capacitação contínua dos profissionais e a melhoria na comunicação e integração entre os níveis de governo são medidas essenciais para garantir a eficácia das políticas públicas e a inclusão correta dos beneficiários. O fortalecimento da rede de serviços e a descentralização das decisões permitirão uma maior adaptabilidade às necessidades locais, resultando em soluções mais eficazes e adequadas. Por fim, a criação de sistemas robustos de monitoramento e avaliação assegurará que as políticas públicas sejam constantemente aprimoradas com base em dados precisos e atualizados, garantindo um atendimento mais completo e eficiente às famílias beneficiárias.

2. Análise Situacional Surubim

A análise das contribuições da oficina levou em consideração aspectos ligados aos seguintes eixos e categorias de análise: Planejamento, Gestão e Governança. Dentro desses eixos, foram consideradas as categorias de análise: Limitações no Planejamento, Planejamento e Integração de Sistemas, Capacitação e Qualificação, Fiscalização e Controle, Controle Social e Integração Intersectorial.

Eixo Planejamento

A eficiência do planejamento é um dos pilares fundamentais para a gestão eficaz de políticas públicas. No contexto do Cadastro Único (CadÚnico), a precisão e a atualização dos dados são cruciais para assegurar que as intervenções sociais alcancem quem realmente necessita, evitando tanto a exclusão de indivíduos elegíveis quanto a inclusão de não elegíveis. No entanto, diversas limitações no planejamento têm comprometido a eficácia desses processos, afetando a qualidade das políticas públicas implementadas. As categorias de "Limitações no Planejamento" e "Planejamento e Integração de Sistemas" abordam essas questões em detalhes, destacando os desafios e propondo melhorias necessárias para a superação das barreiras identificadas.

Categoria: Limitações no Planejamento

A atualização do Cadastro Único (CadÚnico) é essencial para garantir a eficácia das políticas públicas, evitando a exclusão ou inclusão indevida de beneficiários. As bases de dados do CadÚnico, atualmente imprecisas e desatualizadas, dificultam a formulação de políticas efetivas, pois não refletem a realidade vivida pela população. A imprecisão das variáveis impede uma análise precisa das necessidades dos beneficiários, comprometendo a eficácia dos programas sociais. A autodeclaração, embora necessária, pode levar a distorções significativas nos dados, comprometendo a qualidade e a proteção social oferecida. Além disso, a falta de dados detalhados e territorializados impede uma análise local precisa, dificultando a implementação de políticas específicas para diferentes regiões.

Para melhorar a qualidade dos dados, é crucial tornar as variáveis do sistema mais precisas, atuais e humanizadas, refletindo melhor as condições de vida dos beneficiários. Erros no cadastro e a tentativa de padronização dos perfis excluem beneficiários que não se encaixam nos perfis predefinidos, prejudicando a distribuição justa dos benefícios. A atualização bienal do cadastro não acompanha as mudanças rápidas na situação econômica das famílias, resultando em atrasos ou exclusão indevida de benefícios. Um processo genérico de autodeclaração não capta nuances importantes da situação socioeconômica dos beneficiários, comprometendo a precisão e a eficácia das políticas públicas.

Categoria: Planejamento e Integração de Sistemas

O manejo do sistema na questão de segurança de softwares apresenta falhas significativas, resultando em frequentes indisponibilidades de acesso. Esse problema de segurança compromete a continuidade e a confiabilidade dos serviços prestados aos beneficiários. Além disso, os sistemas de integração de dados, como o CNIS, mostram-se ineficientes devido à baixa capacidade de cruzamento com outras bases de dados, o que reduz a precisão na verificação das informações de renda. A alta demanda de atendimentos leva à automatização do preenchimento de dados, mas esse processo pode comprometer a qualidade das informações inseridas no sistema.

Outra limitação é a ineficiência do reflexo das condicionalidades dos programas, que prejudica o monitoramento e a gestão adequada dos benefícios sociais. A falta de integração da vigilância socioassistencial ao CadÚnico e ao Bolsa Família limita a abrangência e a eficácia das ações de assistência social. Além disso, muitos beneficiários desconhecem seus direitos, o que dificulta a atualização cadastral e, conseqüentemente, impacta a manutenção dos benefícios.

Eixo Gestão

A gestão pública refere-se ao processo de administração e organização dos recursos, políticas e serviços governamentais para atender às necessidades da sociedade. Uma gestão eficaz é essencial para garantir que as políticas públicas sejam implementadas de forma eficiente e que os serviços oferecidos sejam de qualidade. No âmbito do Cadastro Único (CadÚnico) e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a gestão enfrenta vários desafios, especialmente em termos de capacitação e fiscalização. As categorias "Capacitação e Qualificação" e "Fiscalização e Controle" abordam essas questões, destacando a necessidade de investimentos contínuos em educação e ferramentas de gestão adequadas para melhorar a eficiência e a eficácia dos programas sociais.

Capacitação e Qualificação

A orientação sobre como atualizar o cadastro no CRAS é essencial para garantir que os beneficiários mantenham suas informações atualizadas e não percam o acesso aos benefícios. O apoio oferecido pelo Governo do Estado de Pernambuco, através da Coordenação Estadual do CadÚnico/PBF, é insuficiente e ineficiente. Mesmo com grupos de WhatsApp, as respostas são lentas ou inadequadas, o que resulta em um atendimento robótico e limitado à mera provisão de formação técnica no CadÚnico, sem uma abordagem mais humana e eficiente.

É fundamental investir em educação permanente para os profissionais que utilizam o CadÚnico em todo o SUAS. Essa capacitação deve focar na qualificação do preenchimento dos dados e na retomada da capacidade protetiva do sistema, garantindo que as informações sejam inseridas de maneira correta e que os profissionais estejam preparados para lidar com as diversas situações encontradas no atendimento. Além disso, é crucial qualificar e dar acesso aos sistemas aos profissionais dos canais de atendimento, para que possam realizar suas funções de maneira eficaz e com qualidade.

Fiscalização e Controle

A área de fiscalização e controle enfrenta desafios significativos devido à ausência de ferramentas de gestão adequadas. A extinção do Pacto de Aprimoramento do SUAS resultou na desqualificação dos processos de monitoramento e avaliação, enfraquecendo a capacidade de gerenciar e utilizar dados para gerar inteligência gerencial e operacional. Sem essas ferramentas, a administração enfrenta dificuldades em avaliar efetivamente o desempenho dos programas sociais e implementar melhorias necessárias.

A eficiência no reflexo das penalidades atreladas ao Programa Bolsa Família (PBF) é outra área problemática. A falta de um mecanismo eficiente para aplicar penalidades compromete a integridade do programa, permitindo que beneficiários que não cumprem os requisitos continuem a receber os benefícios. Isso reduz a eficácia do programa e a confiança do público em sua administração.

Além disso, a integração do PBF com os serviços, programas e projetos socioassistenciais que compõem o SUAS é insuficiente. Essa desconexão impede que os beneficiários recebam um atendimento completo e integrado, limitando o impacto positivo que esses programas podem ter na vida das famílias assistidas.

Eixo Governança

A governança eficiente é vital para a formulação e implementação de políticas públicas que atendam às necessidades da população. No contexto do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a governança deve assegurar uma administração transparente, participativa e alinhada com as demandas locais. No entanto, vários desafios persistem, especialmente nas áreas de controle social e integração intersetorial. As categorias "Controle Social" e "Integração Intersetorial" destacam essas questões, sublinhando a necessidade de uma maior autonomia local, melhor comunicação entre os níveis de governo e mecanismos de fiscalização aprimorados.

Controle Social

O SUAS local precisa de maior autonomia para melhorar as condições de vida da população. A autonomia permite uma maior flexibilidade e adaptabilidade às necessidades locais, resultando em soluções mais eficazes e adequadas. A ausência de respostas a ofícios enviados pelo município ao Governo Federal prejudica a comunicação e a colaboração entre os níveis de governo, atrasando a implementação de políticas e a resolução de problemas locais. Além disso, há uma baixa cultura de participação nos conselhos municipais, o que é crucial para garantir que as políticas públicas reflitam as necessidades e prioridades locais.

Outro problema é a baixa compreensão dos usuários e da população em geral sobre os direitos à assistência social e o papel do SUAS. O desconhecimento limita a capacidade dos beneficiários de acessar os serviços e programas disponíveis, prejudicando a efetividade da assistência social.

Integração Intersetorial

Na integração intersetorial, a ineficácia dos canais de atendimento do Governo Federal, como o número 121, resulta em desinformação e confusão para os beneficiários e para os municípios. A falta de comunicação eficaz do Governo Federal e Estadual com os municípios, principalmente no lançamento de novos programas, também é problemática. Não há capacitação adequada ou ferramentas de assimilação das informações, o que impede que os municípios implementem novos programas de forma eficaz, reduzindo a eficiência e o impacto das políticas públicas.

Além disso, é essencial que o Estado forneça suporte efetivo aos municípios, assegurando um retorno rápido às demandas e mantendo proximidade com os municípios. A criação de mecanismos inovadores de comunicação do Governo Estadual e Federal é fundamental para otimizar a compreensão dos municípios sobre novos programas e atualizações dos programas existentes. Mecanismos de comunicação inovadores melhoram a compreensão e a assimilação das informações pelos municípios, facilitando a implementação e atualização dos programas de forma eficaz.

É essencial aprimorar os mecanismos de fiscalização e controle, garantindo a integridade e a eficácia dos programas sociais. A integração entre os sistemas e a comunicação eficaz entre os diferentes níveis de governo são fundamentais para a implementação de políticas públicas eficientes e eficazes, que atendam às necessidades da população vulnerável.

3. Interpretação da Análise

A atualização do Cadastro Único (CadÚnico) é fundamental para garantir que as políticas públicas sejam eficazes e atendam à população de maneira adequada. Um cadastro desatualizado pode resultar na exclusão ou inclusão indevida de beneficiários, comprometendo a formulação de políticas públicas baseadas em informações precisas e atualizadas. Bases de dados imprecisas dificultam a análise das necessidades dos beneficiários, comprometendo a eficácia dos programas sociais.

A autodeclaração, apesar de necessária, pode causar distorções significativas nos dados devido à imprecisão das informações fornecidas pelos beneficiários, muitas vezes motivadas pelo medo de perder benefícios. Isso compromete a qualidade dos dados e a proteção social. A ausência de dados detalhados e territorializados impede uma análise local precisa, dificultando a implementação de políticas específicas para diferentes regiões. Variáveis mais precisas e humanizadas permitiriam uma compreensão melhor das condições de vida dos beneficiários, facilitando a formulação de políticas mais adequadas e eficazes.

Erros no cadastro e a tentativa de padronização podem excluir beneficiários que não se encaixam nos perfis predefinidos, prejudicando a distribuição justa dos benefícios. A atualização bienal do cadastro pode não acompanhar as mudanças rápidas na situação econômica das famílias, resultando em atrasos ou exclusão indevida de benefícios. Um processo genérico de autodeclaração pode não captar nuances importantes da situação socioeconômica dos beneficiários, comprometendo a precisão e a eficácia das políticas públicas.

Falhas de segurança nos softwares podem levar a interrupções nos sistemas de acesso, afetando negativamente a operação e a gestão dos programas sociais. A integração ineficiente dos sistemas de dados compromete a verificação cruzada das informações, resultando em imprecisões na avaliação das condições socioeconômicas dos beneficiários. A automatização do preenchimento de dados pode ser necessária para lidar com grandes volumes de atendimento, mas deve ser feita com cautela para garantir a precisão e a qualidade dos dados coletados.

A ineficiência na atualização e no reflexo das condicionalidades pode comprometer a monitorização dos requisitos para a continuidade dos benefícios, prejudicando a gestão dos programas sociais. A integração da vigilância socioassistencial ao CadÚnico/Bolsa Família permitiria uma análise mais abrangente e detalhada das condições dos beneficiários, melhorando a eficácia e o direcionamento dos programas.

A falta de conhecimento dos direitos pelos beneficiários pode dificultar a atualização cadastral e a correta adesão aos programas, prejudicando a inclusão e o atendimento adequado das necessidades da população. A falta de um apoio eficiente por parte do governo estadual prejudica a operacionalização do CadÚnico. Respostas demoradas e um atendimento robótico comprometem a eficácia do suporte oferecido aos municípios e aos beneficiários. A qualificação contínua dos profissionais que utilizam o CadÚnico garante que eles estejam sempre atualizados sobre as melhores práticas de preenchimento de dados e uso da ferramenta, assegurando a proteção adequada aos beneficiários. Profissionais bem qualificados e com acesso adequado aos sistemas são essenciais para um atendimento eficiente e de qualidade, garantindo que os beneficiários recebam o suporte necessário sem atrasos ou erros.

A ausência de ferramentas de gestão robustas impede o monitoramento eficaz e a avaliação dos programas sociais. A baixa capacidade de gerenciamento de dados compromete a geração de inteligência operacional e gerencial, essencial para a tomada de decisões informadas. A eficiência no reflexo das penalidades atreladas ao Programa Bolsa Família (PBF) é crucial para garantir a integridade e a justiça do programa, assegurando que os beneficiários que não cumprem os requisitos estabelecidos sejam devidamente penalizados. A integração do PBF com outros serviços, programas e projetos socioassistenciais fortalece a rede de proteção social, proporcionando um atendimento mais completo e eficiente às famílias beneficiárias.

A autonomia local permite uma maior flexibilidade e adaptabilidade às necessidades específicas da população, resultando em soluções mais eficazes e adequadas. A falta de resposta prejudica a comunicação e a colaboração entre os níveis de governo, atrasando a implementação de políticas e a resolução de problemas locais. A participação ativa da comunidade nos conselhos municipais é crucial para garantir que as políticas públicas reflitam as necessidades e prioridades locais. O desconhecimento sobre os direitos à assistência social e o papel do SUAS limita a capacidade dos beneficiários de acessar os serviços e programas disponíveis, prejudicando a efetividade da assistência social.

Canais de atendimento ineficazes aumentam a desinformação e a confusão entre os beneficiários e os gestores municipais, dificultando o acesso e a gestão eficiente dos programas sociais. A falta de comunicação e capacitação impede que os municípios implementem novos programas de forma eficaz, reduzindo a eficiência e o impacto das políticas públicas. O suporte efetivo e rápido do Estado aos municípios é essencial para a implementação eficiente de políticas públicas, garantindo que as demandas locais sejam atendidas prontamente. Mecanismos de comunicação inovadores melhoram a compreensão e a assimilação das informações pelos municípios, facilitando a implementação e atualização dos programas de forma eficaz.

4. Recomendações Baseadas na Interpretação da Análise

Atualização Constante do Cadastro Único (CadÚnico)

- Frequência de Atualização: Reduzir o intervalo de atualização do cadastro de bienal para anual ou semestral, para refletir mudanças rápidas na situação econômica das famílias.
- Verificação de Dados: Implementar processos de verificação de dados complementares à autodeclaração para aumentar a precisão das informações.

Melhoria da Qualidade dos Dados

- Variáveis Humanizadas: Revisar e humanizar as variáveis do CadÚnico para refletir melhor as condições de vida dos beneficiários.
- Dados Territorializados: Coletar e utilizar dados detalhados e territorializados para permitir análises locais precisas e a implementação de políticas específicas para diferentes regiões.

Capacitação e Suporte aos Profissionais

- Educação Permanente: Investir em educação permanente para os profissionais que utilizam o CadÚnico, focando na qualificação do preenchimento de dados e na retomada da capacidade protetiva do sistema.
- Suporte Técnico: Melhorar o suporte técnico oferecido pelo governo estadual, com respostas rápidas e eficientes, evitando um atendimento robótico.

Segurança e Disponibilidade dos Sistemas

- Protocolos de Segurança: Implementar protocolos de segurança robustos para proteger os dados dos beneficiários e garantir a continuidade dos serviços.
- Automatização Cuidadosa: Automatizar o preenchimento de dados com cautela, assegurando a precisão e a qualidade dos dados coletados.

Integração e Eficiência dos Sistemas de Dados

- Integração de Sistemas: Melhorar a integração dos sistemas de dados, como o CNIS, para aumentar a capacidade de cruzamento com outras bases de dados e verificar informações de renda de forma precisa.
- Vigilância Socioassistencial: Integrar a vigilância socioassistencial ao CadÚnico/Bolsa Família para permitir uma análise mais abrangente e detalhada das condições dos beneficiários.

Conhecimento dos Direitos e Participação Comunitária

- Campanhas de Sensibilização: Realizar campanhas educativas para aumentar a compreensão dos beneficiários sobre seus direitos e a importância da atualização cadastral.
- Participação nos Conselhos Municipais: Incentivar a participação ativa da comunidade nos conselhos municipais para garantir que as políticas públicas reflitam as necessidades e prioridades locais.

Comunicação e Suporte Eficaz entre os Níveis de Governo

- Canais de Atendimento Eficazes: Melhorar os canais de atendimento, como o número 121, para reduzir a desinformação e a confusão entre os beneficiários e gestores municipais.
- Plataforma Digital Unificada: Desenvolver uma plataforma digital unificada para facilitar a comunicação e o acompanhamento das solicitações entre os níveis municipal, estadual e federal.

Autonomia e Flexibilidade Local

- Descentralização das Decisões: Promover a descentralização das decisões administrativas e financeiras para os municípios, permitindo maior flexibilidade e adaptabilidade às necessidades locais.

Ferramentas de Gestão Robustas

- Desenvolvimento de Ferramentas: Desenvolver e implementar ferramentas de gestão robustas para o monitoramento e avaliação eficaz dos programas sociais.

- Inteligência Operacional e Gerencial: Melhorar a capacidade de gerenciamento de dados para gerar inteligência operacional e gerencial, essencial para a tomada de decisões informadas.

Integração do Programa Bolsa Família (PBF) com Outros Serviços

- Protocolos de Integração: Desenvolver protocolos de integração do PBF com outros serviços, programas e projetos socioassistenciais, fortalecendo a rede de proteção social e proporcionando um atendimento mais completo e eficiente às famílias beneficiárias.

Conclusões

A análise situacional de Surubim, realizada no âmbito do Projeto Rede 10, proporcionou uma visão abrangente e detalhada das principais limitações e desafios enfrentados pelo município no contexto do Cadastro Único (CadÚnico) e do Programa Bolsa Família (PBF). Os dados coletados e analisados evidenciam a necessidade de intervenções estratégicas em três eixos fundamentais: Planejamento, Gestão e Governança.

No Eixo Planejamento, a precisão e a atualização constante do CadÚnico são essenciais para assegurar que as políticas públicas sejam eficazes e atinjam seus objetivos. A melhoria das variáveis utilizadas e a integração eficiente dos sistemas de dados são passos cruciais para aprimorar a análise das necessidades dos beneficiários e garantir uma distribuição justa dos benefícios.

O Eixo Gestão destacou a importância da capacitação contínua dos profissionais envolvidos e a necessidade de ferramentas de gestão robustas para monitorar e avaliar os programas sociais. A integração do PBF com outros serviços socioassistenciais é vital para criar uma rede de proteção social mais completa e eficiente.

No Eixo Governança, a autonomia local e a participação ativa da comunidade são fundamentais para a formulação de políticas públicas que realmente atendam às necessidades da população. A comunicação eficaz entre os diferentes níveis de governo e a criação de mecanismos inovadores de comunicação são essenciais para melhorar a compreensão e a implementação das políticas.

As recomendações apresentadas visam enfrentar os desafios identificados, promovendo uma atualização constante do CadÚnico, a melhoria da qualidade dos dados, a capacitação contínua dos profissionais e a segurança dos sistemas. Além disso, é essencial fortalecer a integração dos sistemas de dados, aumentar o conhecimento dos direitos dos beneficiários, e fomentar uma comunicação eficaz entre os níveis de governo.

A implementação dessas recomendações permitirá que Surubim avance em direção a uma gestão pública mais eficiente e inclusiva, garantindo que as políticas públicas atendam de maneira eficaz às necessidades da população vulnerável. Com uma abordagem coordenada e estratégica, é possível transformar os desafios identificados em oportunidades de melhoria, resultando em um impacto positivo duradouro na qualidade de vida dos habitantes de Surubim.