

**ANDERSON TADEU SGRANCIO**

**DANIELLE MERISIO FERNANDES ALEXANDRE**

**FERNANDO DAMAZIO FELIX DA CRUZ**

**LEIDIANE ALVES REIS**

**REGILENE MAZZARIOL TONONI**

**AGENDAMENTO ONLINE DOS CRAS DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA**

**Vitória, 11 de Outubro de 2018**

## **Agendamento Online dos CRAS do Município de Vitória**

### **APRESENTAÇÃO**

O Cras é um equipamento da Política de Assistência Social que se configura como a porta de entrada dos usuários para o acesso a vários programas sociais e de transferência de Renda. Visando qualificar e dar maior celeridade ao atendimento de forma respeitosa ao público usuário, a Secretaria Municipal de Assistência Social de Vitória, por meio do sistema próprio já implantado desde 2012 denominado SIGAFWeb, desenvolveu a ferramenta “**AGENDAMENTO ONLINE DOS CRAS**” com acesso via internet pelo computador e/ou aplicativo, que visa oferecer maior comodidade aos usuários da Assistência Social no acesso aos agendamentos dos atendimentos de: Cadastro Único, BPC e Atendimento Particularizado e Atendimento Coletivo).

O Agendamento online também se configura numa estratégia para a gestão da Política de Assistência Social, principalmente na área de vigilância socioassistencial, devido sua capacidade de emissão de relatórios e produção de dados como: o número de pessoas que acessaram, a quantidade de acessos, os agendamentos realizados, os cancelamentos, e ainda, registra a tentativa de agendamento sem sucesso por falta de vagas. Com o monitoramento dos dados, é possível um direcionamento para avaliar a necessidade de ampliar ou reduzir o quantitativo de vagas disponibilizadas e ainda possibilita melhor otimização de recursos, melhor aproveitamento do tempo dos trabalhadores, bem como assegura maior efetividade e qualidade dos atendimentos prestados aos usuários.

### **JUSTIFICATIVA**

Os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) são responsáveis pela organização e oferta de serviços da Proteção Social Básica, possuindo a função exclusiva da oferta pública do trabalho social com famílias por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Famílias (PAIF) e gestão territorial da rede socioassistencial de proteção social básica.

Os serviços destinam-se, em especial, à população que vive em situação de vulnerabilidade e risco social, decorrente de vínculos fragilizados, pobreza, privação por ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros.

É um equipamento com serviços que possibilita aos usuários a inserção a diversos programas de transferência de renda por meio da inscrição no Cadastro Único do Governo Federal como

é o caso do Programa Bolsa Família e o Benefício de Prestação Continuada, além dos benefícios eventuais, dentre outros. Com essa configuração, o equipamento absorve uma grande demanda gerando, muitas vezes, grandes filas de pessoas que recorrem aos serviços ofertados o que ocasiona certa demora no tempo de espera para o atendimento pelos técnicos do serviço.

Visando consolidar o Sistema Único de Assistência Social no Município de Vitória e simplificar procedimentos na relação com os usuários no acesso aos serviços, programas, projetos e benefícios, justificamos a proposta que vem garantindo o atendimento com maior agilidade e comodidade ao público usuário da Política de Assistência Social.

## **OBJETIVOS**

### **Geral:**

Proporcionar eficiência na Gestão Pública da Política de Assistência Social do Município Vitória, por meio do Agendamento Online nos Centros de Referência da Assistência Social.

### **Específicos:**

- Reduzir as filas em cada CRAS;
- Possibilitar a redução do tempo de espera para os atendimentos;
- Facilitar o acesso às informações e documentações necessárias a cada tipo de atendimento.

## **METODOLOGIA**

Considerando que a Semas já possui um sistema informatizado, onde o trabalhador organiza a sua agenda diária de atendimentos, foi pensado numa forma de liberar essa “agenda online”, para que o próprio usuário pudesse se agendar.

Para que a ferramenta fosse usual e atendesse de fato as necessidades da população e do serviço, foi definido que a ferramenta apresentaria 04 (quatro) opções de agendamentos: agendamento para atendimento de Cadastro Único; agendamento para atendimento e BPC; agendamento para atendimento particularizado e agendamento para atendimento coletivo.

Para ter clareza nas informações contidas na página do agendamento é disponibilizado um texto explicativo sobre o tipo do atendimento selecionado, os critérios e os documentos necessários para tal.

A ferramenta é disponibilizada para acesso via internet pelo computador e por via do aplicativo – APP (Vitória Online). As unidades do Cras que já contam com esse instrumento também têm se organizado para garantir que o munícipe que não acessa à internet de nenhuma forma, possa realizar os agendamentos no próprio Cras, por meio de um computador disponível na recepção e assim, sensibilizar e divulgar a nova ferramenta entre os seus usuários.

A nova ferramenta online atende famílias já cadastradas nos Cras, mas que não estejam inscritas em programas de acompanhamento, já que essas já contam com agendamentos regulares. Também só podem fazer esse tipo de agendamento pessoas acima de 16 anos de idade e que estejam com o cadastro atualizado nos últimos dois anos.

A família que nunca foi atendida no Cras ou que não é atendida há mais de um ano precisa comparecer ao Cras de seu território e apresentar CPF, Carteira de Identidade e comprovante de residência atual para atualizar o seu cadastro e a partir daí, passa a ter acesso ao agendamento online.

Como forma de orientar os trabalhadores que operacionalizam a ferramenta foi construído o manual de orientação que está disponível no SIGAFWeb para consulta.

## **RESULTADOS ALCANÇADOS E METAS DEFINIDAS E QUANTIFICADAS ATRAVÉS DE INDICADORES:**

Com a ferramenta implantada observa-se uma redução no tempo de espera para o atendimento e nas filas, bem como a otimização do atendimento na medida em que o usuário possui acesso às informações relativas a documentação necessária específica para cada atendimento agendado e seus critérios de concessão.

A Secretaria Municipal de Assistência Social disponibiliza 02 funcionários de Tecnologia da Informação, contratados por meio de parceria com recursos oriundo do Índice de Gestão Descentralizado do SUAS – IGDSUAS, que são exclusivamente responsáveis pela operacionalização e suporte da ferramenta, totalizando um investimento anual de aproximadamente R\$ 140.000,00 (cento e quarenta mil reais).

### **Metas Definidas:**

**Meta 1: Implantar a ferramenta agendamento online nas 12 unidades de Cras do Município até dezembro de 2018, conforme cronograma pré estabelecido.**

**Indicador:** Total de Cras com a ferramenta em funcionamento até dezembro de 2018.

**Meio de verificação:** Cras com a ferramenta implantada e em funcionamento (disponível para a população).

**Periodicidade:** Mensal.

CRAS	Cronograma de Implantação	Situação
Continental e Jucutuquara	Abril/2018.	Concluído
Itararé e São Pedro II	Junho/2018.	Concluído
Praia do Canto	Agosto/2018.	Concluído
Santa Martha	Setembro/2018.	Concluído
São Pedro I e Santo Antônio	Outubro/2018.	Em andamento
Centro e Inhanguetá	Novembro/2018.	Em andamento
Consolação e Maruípe	Dezembro/2018.	Em andamento

**Meta 2: Atender 70% dos usuários dos Cras via agendamento online.**

**Indicador:** Número de atendimentos realizados via Agendamento Online/mês x Número total de atendimentos realizado nos Cras/mês.

**Meio de verificação:** Relatório SigafWeb

**Periodicidade:** mensal

#### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

BRASIL. Caderno de Orientações Técnicas do Centro de Referência da Assistência Social. – CRAS/ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. – 1. ed. – Brasília:

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.

BRASIL. Política Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social. Brasília, 2005.

BRASIL. Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais: Resolução 109 do Conselho Nacional de Assistência Social. Brasília, 2009.

# REGISTRO FOTOGRÁFICO

Imagem 1: Formas de Acesso - Portal de Vitória (www.vitoria.es.gov.br)

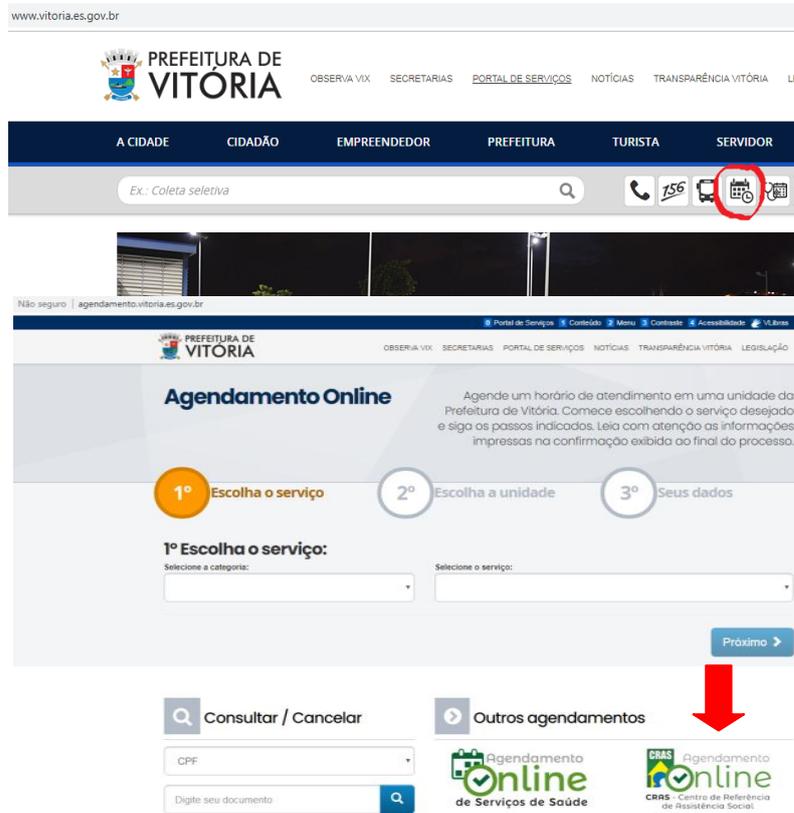


Imagem 2: Forma de acesso - Celular (App Vitória On Line)



### Imagem 3: Tela de login

← → ↻ ⓘ Não seguro | sigaf.vitoria.es.gov.br/agendamento\_online/

Portal de Serviços Contato Menu Contraste Acessibilidade VL.bras

PREFEITURA DE VITÓRIA

OBSERVA VIX SECRETARIAS PORTAL DE SERVIÇOS NOTÍCIAS TRANSPARÊNCIA VITÓRIA LEGISLAÇÃO

## Agendamento Online

CRAS - VITÓRIA

### Digite seus Dados

CPF

000.000.000-00

Data de Nascimento

00/00/0000

Entrar

### Imagem 4: Tela inicial

← → ↻ ⓘ Não seguro | sigaf.vitoria.es.gov.br/agendamento\_online/index.php

Portal de Serviços Contato Menu Contraste Acessibilidade VL.bras

PREFEITURA DE VITÓRIA

OBSERVA VIX SECRETARIAS PORTAL DE SERVIÇOS NOTÍCIAS TRANSPARÊNCIA VITÓRIA LEGISLAÇÃO

Bem vindo(a) ZULY PEREIRA ROSA CRAS - JUCUTUQUARA Agendado Avisos 2 Sair

## AGENDAMENTO ONLINE

CRAS - VITÓRIA

Olá, ZULY. Escolha o tipo de agendamento e clique em CONTINUAR.

TIPO DE AGENDAMENTO

ATENDIMENTO COLETIVO

ATENDIMENTO PARTICULARIZADO

BPC

CADASTRO ÚNICO

Continuar