UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

MÔNICA BRUNA SANTOS SILVA

A GESTÃO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE DO BONITO-PE

CARUARU
2016

MÔNICA BRUNA SANTOS SILVA

A GESTÃO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE DO BONITO-PE

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, como requisito parcial para aprovação na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso.
Orientador: Prof. Dr. Francisco Carlos Lopes da Silva.

CARUARU
2016

Catalogação na fonte:
Bibliotecária – Paula Silva CRB/4 - 1223

S586g Silva, Mônica Bruna Santos.
A gestão do Programa Bolsa Família: um estudo de caso na cidade do Bonito-PE./ Mônica Bruna Santos Silva. – 2016.
54f. : il. ; 30 cm.

Orientador: Francisco Carlos Lopes da Silva.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, Administração, 2016.
Inclui Referências.

1. Serviço social com a família. 2. Programa Bolsa Família. 3. Assistência social – Bonito (PE). 4. Eficiência (Serviço público). I. Silva, Francisco Carlos Lopes da (Orientador). II. Título.

658 CDD (23. ed.) UFPE (CAA 2016-281)

MÔNICA BRUNA SANTOS SILVA

A GESTÃO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE DO BONITO-PE

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, 08 de Julho de 2016

_____

Prof. Dr. Cláudio José Montenegro de Albuquerque
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

_____

Prof. Dr. Francisco Carlos Lopes da Silva
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Orientador

_____

Prof. M.Sc. Mário Rodrigues dos Anjos Neto
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

_____

Profa. Dra. Rosa Maria Veiga Pessoa
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar, por ter me dado forças nessa jornada, para vencer todos os desafios, sem Ele sei que não teria conseguido.

A minha família, que sempre me apoiou em todas as situações. Em especial a mainha que sempre que me via em frente ao notebook, nas diversas horas deste trajeto demonstrou seu carinho e me estimulava ainda mais para a conclusão do meu sonho.

Aos amigos que fiz na universidade e aos que a vida tinha me presenteado. Amigos que viveram comigo momentos de grandes desafios, que me motivaram e me fizeram sorrir durante o curso.

Ao meu orientador, Professor Drº. Francisco Carlos Lopes da Silva, por ter aceitado meu projeto, me motivado, por respeitar minhas limitações, e também pela paciência que teve.

Agradeço a todos aqueles que apesar de não ter citado aqui, de alguma forma contribuíram com uma palavra ou com um gesto, para que eu pudesse concluir essa grande jornada.

EPÍGRAFE

“A confiança em si mesmo é o primeiro segredo do sucesso”.

(Ralph Waldo Emerson)

RESUMO

O estudo buscou identificar a eficiência do Programa Bolsa Família na cidade do Bonito-PE, através de uma pesquisa de caráter exploratória descritiva, com abordagem qualitativa. Para tanto, foram entrevistos seis colaboradores e representantes do PBF, Programa Bolsa Família, utilizando-se um roteiro de entrevista semi estruturado. Os resultados da pesquisa permitiram reconhecer a eficiência do trabalho de cada membro para o sistema do PBF, como também as dificuldades ocorridas no dia-a-dia na gestão do processo. Além disso, os respondentes demonstraram possuir comprometimento para com os cidadãos/usuários. E tal fato torna-se importante, visto que se não houver uma atuação eficiente, a população carente poderá sofrer com a má distribuição de renda de um dos maiores programas social do Brasil.

Palavras-chave: Programa Bolsa Família, Eficiência, Assistência Social, Fundo Municipal de Assistência Social e Cidadania.

ABSTRACT

The study sought to identify the effectiveness of the Bolsa Família Program in the city of Bonito, Pernambuco, through a descriptive exploratory research study, with a qualitative approach. Therefore, six employees and representatives of the BFP, Bolsa Família Program, were interviewed using a semi-structured interview guide. The results of the research allowed to recognize the efficiency of the work of each member of the BFP system, as well as the difficulties encountered in day-to-day management of the process. In addition, respondents have demonstrated commitment to citizens/users. And this fact becomes important, since if there is no efficient performance, the poor may suffer from poor income distribution of one of the largest social programs in Brazil.

Keywords: Bolsa Família Program, Efficiency, Social Welfare, Municipal Fund for Social Assistance and Citizenship.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

PBF	Programa Bolsa Família
FMAS	Fundo Municipal de Assistência Social e Cidadania
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SENARC	Secretária Nacional de Renda de Cidadania
IGD	Índice de Gestão Descentralizada
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Questões desenvolvidas para que o Secretário do FMAS e o Coordenador, Assistentes Sociais e Cadastradores do Programa Bolsa Família possam opinar sobre os aspectos da eficiência do Bolsa Família na cidade do Bonito-PE 28

Figura 1: Organograma Geral 29

Figura 2: Organograma Funcional do FMAS 30

Tabela 1 – Famílias cadastradas, pessoas cadastradas e atualização cadastral – Bonito/PE – 03/2016 33

Tabela 2 – Quantidade de famílias beneficiárias e os tipos de benefícios – Bonito/PE – 06/2016 34

Tabela 3 – Público acompanhado, resultados do acompanhamento, efeito do descumprimento de condicionalidades, SICON e acompanhamento familiar – Bonito/PE – 2015/2016 35

Tabela 4 – Índice de gestão descentralizada – Bonito/PE – 2015 36

Tabela 5 – Contato da gestão – Bonito/PE – 2016 37

SUMÁRIO

CAPÍTULO I 12

1. INTRODUÇÃO 12
1.1 Justificativas 14
1.1.1 Razões de Ordem Teórica 14
1.1.2 Razões de Ordem Prática 14
1.2 Problema de Pesquisa 15
1.2.1 Pergunta de Pesquisa 15
1.3 Objetivo Geral 15
1.3.1 Objetivos Específicos 16

CAPÍTULO II 17

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA 17
2.1 Administração Pública 17
2.1.1 Administração Pública Burocrática 18
2.2 Administração Gerencial 18
2.3 Gestão Municipal dos Serviços Públicos de Assistência Social 19
2.4 O Programa Bolsa Família 23

CAPÍTULO III 26

3. METODOLOGIA 26
3.1 Delineamento da Pesquisa 26
3.1.1 Seleção da Amostra 26
3.1.2 Coleta de Dados 27
3.1.3 Análise de Conteúdo 27
3.1.4 Questões e (Roteiros) da Entrevista Semi Estruturada 28

CAPÍTULO IV 29

4. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO 29

CAPÍTULO V 33

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES 33

CAPÍTULO VI 46

6. CONCLUSÃO 46
6.1 Considerações Finais e Limitações 46
6.2 Sugestões para Futuras Pesquisas 48

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 50
APÊNDICE A 53
APÊNDICE B 54

CAPÍTULO I

1 INTRODUÇÃO

Inicialmente, para que possamos entender o Desenvolvimento das Políticas Sociais no Brasil, torna-se indispensável analisar a trajetória do Sistema de Proteção Social.

Foi com o desenvolvimento do capitalismo industrial na década de 30 que houve uma intensa exploração no trabalho e a exacerbação expressiva nos níveis de desigualdade, resultando um aprofundamento na questão social, especificamente a pobreza. No decorrer do século XX, com a insatisfação da população, esta passa a reivindicar seus direitos através dos movimentos sociais, que se intensificaram a partir dos anos 1980, em oposição à ditadura militar. Diante disto, surgiu a necessidade da criação de um procedimento de proteção social, a Seguridade Social, e tal processo teve início com a exigência de minimizar as mazelas sociais existentes nesta época.

Refletido das lutas populares em benefício na proteção e execução de direitos sociais e civis, a Constituição Federal de 1988 decreta e implementa a Seguridade Social, onde, Previdência Social, Assistência Social e Saúde, compõem a tríade que propicia a política assistencialista no país. A Carta Magna de 1988 foi elaborada de modo a proporcionar uma maior proteção aos dos direitos sociais para as pessoas que não podem fazê-lo sozinhos.

Com a publicação da Lei nº 8.742 de 1993, Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), tornou-se de conhecimento de todos, o real significado do termo assistência social, "A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.”

Além desta lei orgânica, em 2005 tivemos a criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que visa descrever sobre a organização da Assistência Social em nosso país. É um sistema descentralizado e participativo, que tem como objetivo a criação de parâmetros que assistam e aparem a população que se encontra em nível de fragilidade social.

Assim sendo, o cidadão brasileiro passou a desfrutar de direitos sociais que antes não possuía, e tal avanço foi possível devido ao crescimento de uma política pública mais

assistencialista, visando assistir a população mais carente.

Deste modo, nota-se a importância de ter-se uma administração pública eficiente, de modo que tais programas sociais alcancem o maior número de pessoas, realmente, necessitadas.

Para, Chiavenato (2003) eficiência significa utilizar os recursos de modo correto, ou seja, a eficiência está relacionada com a melhor maneira pela qual as coisas devem ser feitas ou executadas.

E para que haja uma política assistencialista eficaz, é necessário ter uma administração pública eficiente, ao qual se preocupa com os meios e métodos de planejamentos a fim de aperfeiçoar os recursos financeiros disponíveis.

Paradoxalmente, a administração pública é tachada pela própria sociedade como ineficiente, de má qualidade, sem excelência e corrupta. Entretanto essas deficiências têm raízes bem mais profundas, e para uma transformação desse cenário é preciso haver uma mudança nos valores. Para Sen (2000, p. 24): "Os valores prevalecentes e os costumes sociais respondem pela presença ou ausência de corrupção e pelo papel da confiança nas relações econômicas, sociais ou políticas". Desta maneira, compreender os valores ajuda também a entender a realidade das organizações públicas.

Deste modo, é necessário haver uma administração pública que aloque os recursos financeiros de modo correto, a fim de gerar um resultado mais eficaz. Ou seja, é de suma importância que a administração pública executa bem o trabalho para que todos os necessitados sejam realmente beneficiados.

Desta feita, o presente trabalho será delineado da seguinte forma: capítulo 1 está presente às bases que nortearam o trabalho, sendo elas, a introdução, a justificativa, os objetivos (geral e específicos) deste estudo. No capítulo 2 será apresentada o referencia teórico do trabalho onde é apresentada um pouco sobre a administração pública, administração pública burocrática e administração gerencial, seguindo-se da gestão municipal dos serviços públicos de assistência social e a política de assistência social. No capítulo 3 encontra-se a metodologia e os caminhos a serem utilizados no projeto. No capítulo 4 começa a caracterização da empresa estudada e a análise dos dados obtidos. No capítulo 5 apresenta-se a conclusão do projeto e implicações gerenciais.

1.1 Justificativas

Nesta seção são apresentadas as razões de ordem teórica e prática que favoreceram a realização desta pesquisa.

1.1.1 Razões de ordem teórica

A gestão pública transparente é formada na divulgação de relatórios, na prestação de contas dos governantes ao povo e na realização de audiências públicas regulares. Tem-se como um elo entre a sociedade civil e o Estado, para que aumente o acesso das informações da gestão pública aos cidadãos (CULAU; FORTIS,2006).

Segundo Souza et al (2009, p. 12):

> A transparência nos atos da Administração Pública tem como desígnio impedir ações impróprias e eventuais, como o uso indevido dos bens públicos, por parte dos governantes e administradores. Alargando o acesso dos cidadãos às informações públicas, em todas as esferas, a fim da edificação de um país mais democrático, onde todos os segmentos da sociedade possam desempenhar com êxito o controle social, ajudando na efetivação de uma gestão mais eficaz e eficiente.

Como é abordada pela autora a transparência é de suma importância nos trabalhos com fins de bens públicos, pois, é a gestão para os cidadãos. Onde as informações públicas sobre o desempenho do atual Governo deverão ser expressas de forma clara e objetiva para que o público alvo consiga entender o que está sendo feito e como tomar decisões para o benefício das ações.

1.1.2 Razões de ordem prática

O interesse de estudar o Fundo Municipal de Assistência Social e Cidadania - FMAS surgiu pelo fato que ainda existe no país um sistema de proteção social precário em frente do aumento da desigualdade no Brasil. Nos últimos anos, as conquistas e direitos dos cidadãos suportaram insegurança do trabalho e precariedade, na solicitação a solidariedade, ocorrendo à transferência de responsabilidades para com a sociedade, pela diminuição das

intervenções do Estado na área social, tal como as políticas seguidas pelo neoliberalismo aplicado no país.

A pesquisa serve para ajudar a entender melhor o tipo de gestão utilizada no ambiente da Administração de Políticas Públicas. A necessidade de melhores relacionamentos interpessoais, críticas e pressões construtivas, gerando assim um envolvimento e satisfação no trabalho e na execução do uso político do Bolsa Família por ambos os lados oponentes.

1.2 Problema de pesquisa

Diante de tais fatos abordados no tópico anterior e a conjuntura social em nosso país. O presente trabalho visa analisar e identificar quais programas sociais o FMAS do Bonito tem em seu quadro de serviços, bem como saber se esses programas estão sendo realizados de maneira correta, pois um dos objetivos dos programas sociais é a diminuição das desigualdades, proporcionando uma provável ascensão da classe pobre, de modo que a torne mais igualitária perante a sociedade. Ou seja, os programas são incentivos sociais que ajudam determinadas pessoas a saírem da pobreza extrema.

1.2.1 Pergunta de pesquisa

Deste modo, a pergunta norteadora deste trabalho será: O Programa Bolsa Família da cidade do Bonito-PE, programa social executado pelo órgão público, FMAS, está tendo uma gestão eficiente?

1.3 Objetivo geral

À vista disso, o objetivo geral deste trabalho é analisar a Gestão do programa social Bolsa Família realizado na cidade do Bonito-PE pelo órgão público, FMAS.

1.3.1 Objetivos específicos

E para maior investigação do tema os objetivos específicos destinam-se:

- Caracterização geral e funcional do Fundo Municipal de Assistência Social e Cidadania do Bonito-PE - FMAS;
- Classificar o programa e projetos desenvolvidos com seus objetivos e especificidades;
- Analisar como é feita a seleção dos aprovados para receber os benefícios no programa;
- Traçar um perfil da população atendida como também os tipos de benefícios ofertados pelo programa;
- Analisar os desafios de gestão do gestor da Assistência Social, coordenador, assistentes sociais e cadastradores do Programa Bolsa Família - PBF do município.

CAPÍTULO II

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Visando proporcionar uma maior compreensão sobre o estudo do FMAS, nesta fundamentação serão apresentados alguns conceitos sobre administração pública, administração pública burocrática, administração gerencial, gestão municipal dos serviços públicos de assistência social e a política de assistência social. Além de descrever sobre as características e funcionalidades do programa Bolsa Família.

2.1 Administração pública

> A função administrativa consiste no dever de o Estado, ou de quem aja em seu nome, dar cumprimento fiel, no caso concreto, aos comandos normativos, de maneira geral ou individual, para a realização dos fins públicos, sob regime prevalecente de direito público, por meio de atos e comportamentos controláveis internamente, bem como externamente pelo Legislativo (com o auxílio dos Tribunais de Contas), atos, estes, revisáveis pelo Judiciário. (FIGUEIREDO, 2006, p.34).

A administração pública no país tem passado por variadas modificações nas últimas décadas. Segundo Motta (2007), por desenvolver-se recentes práticas e outras possibilidades de modernização, diversos traços antigos se suspendem e impossibilitam o Estado de atuar com igualdade e competência.

O corpo social é formado de organizações que proporcionam caminhos para a assistência das deficiências sociais, estas ajudam no fornecimento de serviços básicos como água, saúde, segurança pública, alimentação, educação e outros. Com base nos seus objetivos, elas são fundadas para fornecer produtos ou serviços, visando lucro ou não. Possuem finalidades definidas em sua fundação, vez que são formadas para o atendimento de necessidades exclusivas. (MAXIMIANO, 2008).

Entretanto até chegar a esse cenário atual, houve algumas fases. E para conhecê-la, essa seção buscará relatar um pouco da evolução da administração pública, no contexto brasileiro desde a administração pública burocrática, até o que alguns autores chamam hoje de

administração gerencial. Além disso, será indicada também a gestão municipal dos serviços públicos de assistência social e a política de assistência social.

2.1.1 Administração pública burocrática

Segundo Weber, administração burocrática se configura por: competência (há treinamento para os funcionários e controle da chegada de informações sobre o processo); hierarquia (cada profissional tem sua função, determinada pela divisão nas tarefas e são responsáveis pela realização da mesma diante o seu chefe); e impessoalidade (o trabalho é guiado e restringindo perante regras). (BEETHAN, 1988, p. 24).

Os benefícios ressaltados do modelo burocrático por Ferreira (1997, p.37) facilitam no funcionamento do controle e supervisão do operador público, o qual possui o conhecimento acerca dos conhecimentos relevantes para seu trabalho e a conduta válida pela administração.

Trata-se de um modelo imprescindível, mas ser imprescindível, entretanto, não torna a burocracia um adequado modelo. Podendo ser mostrado em três notáveis desvantagens. Primeiramente pelo alto grau no conjunto dos processos das deliberações burocráticas. Por decorrência, em segundo lugar, ela distancia o Estado da procura do bem estar comum, visto que as técnicas se julgam para sempre e sem discussões. Terceiro lugar, ela aflige ao cidadão, por posicionar o julgamento do Estado em um grau maior aos cidadãos. (MOREIRA, 2001, p. 34).

Desta maneira, a administração pública burocrática transformou-se atrasada, fazendo-se com que, a burocracia pública começou a utilizar-se de uma abordagem gerencial, baseando-se na descentralização, na gestão dos resultados e não na gerência dos procedimentos, e no controle social. (PEREIRA, 2006, p. 11).

2.2 Administração gerencial

Conforme um dos maiores críticos do modelo gerencial Pollitt (1990, p. 85), categorizou o gerencialismo como um caminho na pretensão da produtividade e no estabelecimento na forma de administração da empresa privada no espaço público, porém, o autor declara que o modelo gerencial conseguiu sucesso. O mais relevante deles está unido ao

destaque no quesito financeiro, tornando a burocracia mais cautelosa a respeito das despesas das políticas públicas. Sendo este método adicionado por tantos outros governos que tiveram nos últimos anos reformas administrativas.

A procura pela eficiência governamental é uma herança proveitosa do processo gerencial. Porém, as desaprovações mais significativas ao modelo gerencial não têm como objetivo o retorno do modelo burocrático, mas sim sua reparação, com intenção de introduzir inovação nos sentidos.

Buthler (1993, p.399) e Caiden (1991, p.85) informam às propriedades que dão origem ao sistema da administração pública gerencial, segundo os autores o gerencialismo projeta-se na conquista de resultados; a evidente finalidade dos propósitos organizacionais e grande responsabilidade com os valores dos bens públicos, de maneira a potencializar a ligação financeira entre os meios iniciais e as despesas feitas no sentido da produção, quer dizer, adicionando valor a eficiência; a descentralização; a perceptível descrição das obrigações de cada servidor público, estimulando à inovação e à criatividade, presumindo o merecimento de confiança aos profissionais públicos.

2.3 Gestão municipal dos serviços públicos de assistência social

Para reconhecer o espaço de atuação do profissional devemos de antemão ressaltar a prática do funcionamento profissional, tendo em vista que este grupo constitui-se de uma soma estabelecida por três dimensões da profissão: teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, e suas expressões: interventiva, investigativa e formativa, que tem um vínculo de unidade, com exceção de suas características. (SANTOS, BACKX, GUERRA, 2012).

> Pensar o exercício profissional a partir dessas três dimensões coloca a possibilidade de entender o significado social da ação profissional – formativa, interventiva e investigativa. Pensá-las de modo articulado e orgânico, mas reconhecendo a particularidade de cada uma permite entender o papel da teoria como possibilidade, uma vez que leva ao conhecimento da realidade, indica caminhos, estratégias, bem como o instrumental técnico operativo que deve ser utilizado e como deve ser manuseado (SANTOS, BACKX, GUERRA 2012, p.18).

O projeto ético-político profissional dos assistentes sociais “representam a imagem de uma sociedade, que reclamam determinados valores para justificá-las e que privilegiam

meios materiais e culturais para concretizá-las" (NETTO, 1999, p.95), sendo ela modificável de acordo com as solicitações sociais. Para o meio Serviço Social esse procedimento produz um canal sobre a conduta seja qual for o ambiente de trabalho, assim como no seu relacionamento com os beneficiários do serviço.

Seu significado vem de uma projeção coletiva onde envolve sujeitos individuais e coletivos (termo de projeto) em volta de um determinado ato de valor a ética (ideia de ético) que se encontram interligados a determinados projetos societários (daí o termo político, no sentido mais amplo) evidente na sociedade que se associam com diversos projetos coletivos em disputa na mesma sociedade (vindo o termo profissional, mostrando a característica de cada categoria).

> Discutir a dimensão técnico operativa do Serviço Social implica reconhecer a sua complexidade dada pela diversidade de espaços sócio-ocupacionais nos quais os profissionais transitam e pela própria natureza das suas ações nos diferentes âmbitos do exercício profissional, como por exemplo, a proposição e formulação de políticas sociais, ou o atendimento direto aos usuários em diferentes instituições e programas sociais (MIOTO, 2009).

Já quando discutirmos sobre a importância técnico-operativa do Serviço Social devemos ter cuidado para não levar o assunto na discussão de técnicas, estratégias da profissão no seu dia a dia e instrumentos. Como afirma Iamamoto apud Mioto (1999) se faz preciso encarar o desafio de percorrer da bagagem teórica aglomerada a raiz da profissão na realidade sem diminuir o debate ao tecnicismo.

Assim, é de grande importância e necessidade debater o espaço da função do profissional, que pensamentos fizemos, quais relações são impostas, qual diálogo que se estabelece e como se lida com a área de gestão que nos é orientado, com isso avaliando e aprofundando o estudo sobre a atuação.

> [...] a discussão não pode ficar limitada ao dever ser. (...) na maioria das vezes, se tem uma representação da prática, se diz o que se deve fazer como se existissem manuais para este pensar e fazer. Não estou à procura o que está escrito em um manual e, muito menos do que se fala sobre a prática, mas do que se faz [...] (Tragtenberg *apud* Sarmento, 1978).

Segundo Trindade (2012), a função que os assistentes sociais têm realizado habilidades ligadas à aplicação direta de serviços sociais, tendo estabelecido contato direto com os beneficiários. No entanto, para esta mesma autora, os assistentes também tiveram sua participação na coordenação institucional dos serviços, especialmente a partir dos anos de

1940, quando foram integrados às grandes organizações de política social.

> [...] essa inserção profissional nas esferas administrativo- organizacionais das instituições de políticas sociais não é propriamente uma novidade, pois o Serviço Social tem uma expansão de seu mercado de trabalho, nos anos de 1970, também para atender uma demanda semelhante. Entretanto, trata-se de um novo contexto das políticas sociais descentralizadas e municipalizadas. (TRINDADE, 2012, p.95).

Destacando que no ano de 1980, o projeto de suspensão alterou a expressão teórico-metodológico da função na produção científica quanto no espaço acadêmico. Ocorrendo que eles neste espaço de tempo iniciaram uma organização na política estendendo-se por todo o país nos sindicatos e associações dos Assistentes Sociais. (SILVA, 1995). O Serviço Social buscou terminar com a história conservadora e qualificar sua intervenção e com forte influência nas teorias Marxistas sobre a Política Social. Logo com o rompimento das vertentes conservadoras o Serviço Social remete seu olhar para soma social e não só para as partes socais.

Na década de 1990 ocorreu uma nova movimentação dos profissionais de Serviço Social, para produzir novos modelos de intervenção. Sendo que, este movimento é ligado às variações estruturais sucedidas do período da Ditadura Militar deixando indícios na visão político social brasileiro. Sendo neste contexto que o Estado propicia políticas assistencialistas e fracionárias para o atendimento as questões com maior urgência da população. Para Iamamoto (1998) o ano de 1990 é marcado como importante para o Serviço Social do país e trouxe por meio de seu Código de Ética evidência a profissão:

> [...] salto de qualidade em sua autoqualificação na sociedade. Essa adquiriu visibilidade pública por meio do Novo Código de Ética do Assistente Social, das revisões da legislação profissional e das profundas alterações verificadas no ensino universitário na área. (...) houve, também, um adensamento do mercado editorial e da produção acadêmica. (...) Os assistentes sociais ingressaram nos anos 90, como uma categoria que também é pesquisadora, reconhecida, como tal, pelas agências de fomento (Iamamoto, 1998, p.51).

No ano de 2011 a Presidenta Dilma Rousseff sanciona a Lei n.º 12.435/2011 que regulamenta e institui o Sistema Único de Assistência Social no Brasil.

> O SUAS é constituído pelo conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios no âmbito da assistência social prestados diretamente – ou através de convênios com organizações sem fins lucrativos -, por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais da administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo poder público (YAZBEK *apud* BRASIL, 2008, p.97).

A gestão tem ganhado destaque no SUAS em especial para sua real implementação, tendo em vista sua consolidação em um sistema autônomo, protagonista e que sobretudo garanta seus direitos sociais.

> A gestão, no caso do SUAS, é central para a efetividade do sistema e, para que se consolide, será fundamental utilizar os referenciais do planejamento participativo e pautar-se na premissa da democratização dos espaços e na garantia de direitos sociais universais e emancipadores (COUTO, 2009, p.216).

A discussão do assistente social como gestor é bem recente e tem repercutido principalmente na organização da política de assistência social em um sistema participativo e descentralizado que é o SUAS. Com o seu arranjo e modelagem nos programas, serviços, cargos, benefícios e projetos, a determinação dos cargos ocupa um importante papel na consolidação da política pública de assistência social.

É de alta relevância destacar que o Serviço Social e a Administração são dois campos de finalidades diferentes, dado que o Serviço Social tem como propósito o quesito social e seus diversos significados e gestão ou Administração, define-se como "[...] modo racional e calculado de ordenar os meios para atingir resultados." (Nogueira, 2007, p.30).

> [...] o fundamento da gestão ou da administração é a noção de racionalidade, isto é, o uso da inteligência, da razão, para encontrar os meios mais adequados com vista à realização de resultados. Estes são definidos como objetivos a alcançar, ao passo que os meios dizem respeito às pessoas, aos modos e aos recursos que garantem a conquista dos objetivos (NOGUEIRA, 2007, p.31).

Os gestores devem ser lideranças habilitados para atuar na administração pública como dirigentes potencializadores na aderência do processo democrático da sociedade e da gestão que se pretende "[...] o gestor público deve ter competência teórico-metodológica, ético-política e técnico-operacional tanto para analisar os movimentos da economia, da política, da sociedade e de seus grupos e indivíduos.” (FILHO, 2013, p.225).

Podemos apresentar indicativos que contribuem no exercício dos profissionais na gestão pública, ressaltando que os gestores assistenciais são capazes de dar uma contribuição para a melhoria expressiva nas condições interferência de outros profissionais da área. Tendo como base GIMENEZ; ALBANESE (2005), os assistentes sociais operam como pontes de

intermédio entre a classe subalternas e o Estado, assim atendendo e respondendo suas necessidades de forma efetiva as situações importantes na prática da cidadania.

Todavia, alguns males são vinculados no modo de como é formado o setor estatal referente à firmação histórica de um Estado, a má articulação da sociedade civil junto com uma produção de serviços que se distanciam dos reais interesses da administração pública, dificultando assim o crescimento da cidadania. Com isso, a diminuição da ida dos usuários nos espaços das conferências municipais, atrapalhando a construção da cidadania, reunido a uma qualidade de serviços que não acolhem e nem adicionam e a alteração do olhar da população referente ao modo geral do servidor público.

> O que está em questão, é a busca constante pela exata medida entre a evolução técnica-operativa e a consequente profissionalização dos quadros dirigentes e operadores da política de assistência social e a politização necessária que permeia desde a concepção até a defesa intransigente dos direitos daqueles que utilizam os serviços, mas também, a própria política para a mediação entre as classes e entre estas e o Estado. A busca pela qualificação técnica aliada a politização constitutiva da política é evidente nesse momento de implantação e implementação do SUAS, o que é um avanço, mas também um risco (YAZBEK *apud* BRASIL, 2008, p.129).

Considerando que houve grandes avanços da profissão na direção da independência e destaque dos profissionais. Acreditando também que os assistentes sociais coesos e que sejam capazes por meio de sua instrução pensar por um formato crítico o cotidiano sem se deixar levar em tal grau profissional como beneficiários, fazendo assim a diferença seja qual for o espaço de intervenção profissional. Tratando-se em estimular o trabalho responsável que não se detenha a exigência da instituição e que leve consigo a condição crítica reflexiva transcendendo as limitações, sabendo que sua ação é de extrema importância, todavia insuficiente.

2.4 O Programa bolsa família

Segundo Santana (2007) os programas de transferência de renda apareceram como um caminho no combate à pobreza. O benefício é concebido através da ideia de que quem o recebe, no caso o beneficiário o utiliza de maneira coerente para as suas reais necessidades.

É um programa de transferência de renda para as famílias carentes, em situação de pobreza, com renda per capita de até R$ 154,00 mensais, onde o benefício é destinado ao acesso a direitos básicos como saúde, educação, alimentação e assistência social. Além disto, seus

objetivos principais são o combate à fome e à miséria, promover a reinserção social e a emancipação das famílias mais pobres do país.

A pobreza é um problema complicado, portanto não é fácil resolução. “Nos estudos sobre extrema pobreza, as realizações e capacidades centrais são básicas, relacionadas com nutrição, abrigo, em como evitar mortalidade prematura ou doenças” (KAGEYAMA, 2008, p. 55). A autora ainda afirma que nesse contexto é responsável pela a ideia de pobreza como algo que priva as necessidades mínimas, básicas, e que a falta de dinheiro pode ser a principal causa, mas não a única. A real pobreza pode está ligada a algo bem maior do que o simples fato da renda.

O problema da falta de renda, da pobreza, não pode ser resolvido apenas por meio de um programa de transferência de renda como o PBF. Segundo Brasil (2008), na perspectiva de Amartya Sen, deve ocorrer uma observação nas habilidades e capacidades das pessoas, tirando o enfoque na renda e nos seus bens.

A Caixa Econômica Federal é o órgão responsável pelo pagamento e operador das informações do Cadastro Único. Cabe à Caixa receber essas informações, levantadas pelos municípios e processar os dados coletados, calculando assim, a renda per capita conforme os critérios estabelecidos pela Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC) informando quanto à família vai receber, emissão dos cartões magnéticos para o pagamento e, por último, pagar o benefício mensalmente.

O Bolsa Família uniu todos os benefícios sociais (Bolsa Alimentação, Bolsa Escola, Auxílio Gás e Cartão Alimentação) do Governo Federal em um único programa. Isto permitiu uma medida ágil na liberação do benefício, proporcionando a facilidade do controle dos recursos e a diminuição da burocracia.

A proposta de unificação era eliminar a fragmentação, o desperdício de recursos públicos e a superposição de funções. Suas novidades são verificadas no site Fome Zero que demonstram:

> a) passa a proteger a família inteira ao invés do indivíduo; b) aumenta, e muito, o valor dos benefícios pagos; c) simplifica juntando todos os programas num só; d) mais que dobra os recursos destinados à complementação de renda no país; e) exige um maior compromisso das famílias atendidas; f) potencializa as ações de governo, articulando União, Estados e Municípios.

Os dados de informações do Bolsa Família são fornecidos pelo Cadastro único, mas ele vai além do PBF propriamente dito, é uma fonte de informações para outros programas focalizados. O Cadastramento é importante, pois, se trata de um censo, mesmo que esteja ainda incompleto e imperfeito sobre os dados da população pobre do país. Assim sendo, é dever dos municípios cadastrar as famílias carentes, usando o questionário-padrão fornecido pelo SENARC, e realizar os relatórios de acompanhamento dos pareceres.

No Brasil ainda existe um sistema de proteção social precário em comparação ao aumento da desigualdade. Nos últimos anos, as conquistas e direitos dos cidadãos suportaram insegurança do trabalho e precariedade, na solicitação a solidariedade, ocorrendo à transferência de responsabilidades para com a sociedade, pela diminuição das intervenções do Estado na área social, tal como as políticas seguidas pelo neoliberalismo aplicado no país.

Contudo, em presença deste cenário o maior sucesso está na fundação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), exigindo que o Estado assuma responsabilidades e acate com o direito social às solicitações da população que por alguma razão esteja em circunstâncias de instabilidade social.

O próximo capítulo apresenta os procedimentos metodológicos utilizados na operacionalização da pesquisa.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGIA

Nesta subseção será apresentada qual pesquisa usada no estudo, os profissionais e amostra, os instrumentos de coleta de informações escolhidos e o método pra avaliação dos dados coletados.

3.1 Delineamento da pesquisa

O estudo baseia-se no tipo exploratório-descritivo. Para Lakatos (2010) esse tipo de estudo tem como objetivo descrever por completo algum fenômeno e pode ser utilizado nas abordagens qualitativas e/ou quantitativas.

> As pesquisas de delineamento descritivo têm como objetivo descrever as características de um fenômeno ou de um fato, estabelecendo relações entre suas variáveis. Quando as pesquisas descritivas se aproximam das de caráter exploratório, pode-se também denominar esse delineamento descritivo-exploratório (SANTOS; CANDELORO, 2006, p. 73).

Fonseca (2009), na sua explicação sobre o método quantitativo utiliza como base os dados que podem ser apreciáveis. Com esse processo é possível analisar a constância com que ocorre para poder medir a autenticidade ou não do objeto estudado.

Na pesquisa qualitativa não há necessidade de preocupar-se com a importância numérica, mas, sim, com o entendimento aprofundado do compreendimento de um grupo social, de uma organização. Segundo Moresi (2003), ela deve ser praticada quando quer se entender sobre o porquê de uma pessoa faz determinada coisa.

3.1.1 Seleção da amostra

A população relacionada à pesquisa será o Secretário do Fundo Municipal de Assistência Social de Bonito, o Coordenador do Programa Bolsa Família na cidade do Bonito,

dois Assistentes Sociais e dois entrevistadores/cadastradores que fazem as operações básicas para a aceitação do indivíduo ao benefício.

A amostragem é a não probabilística, por conveniência. Considera-se uma amostra não probabilística, é quando o pesquisado não se utiliza de acasos, mas sim de amostras construídas segundo seus critérios. Por conveniência, pois o pesquisador tem acesso aos elementos (SANTOS; CANDELORO, 2006).

3.1.2 Coleta de dados

A pesquisa foi realizada no prédio do FMAS do Bonito, que fica localizado na cidade do Bonito. O período de realização da coleta de dados foi entre os dias 25 a 27 de maio de 2016.

Para tanto, utilizou-se como técnica de coleta de dados foi desenvolvida uma entrevista tipo semi estruturada logo após o recolhimento dos questionários, apresentando um roteiro de seis perguntas abertas.

O desenvolvimento de uma entrevista semi estruturada torna-se importante, pois se tem a oportunidade de obter dados que não seriam encontrados nas fontes documentais e que sejam relevantes e significativos para a pesquisa. Conseguindo informações mais precisas, sendo capaz de contestar imediatamente as discordâncias também. (MARCONI; LAKATOS, 1996).

3.1.3 Analise de conteúdo

A análise de conteúdo é uma técnica que nos permite analisar e entender as atividades que estão em conjunto, como na coleta dos dados. Para Oliveira (2008) a análise de conteúdo permite:

> O acesso a diversos conteúdos, explícitos ou não, presentes em um texto, sejam eles expressos na axiologia subjacente ao texto analisado; implicação do contexto político nos discursos; exploração da moralidade de dada época; análise das representações sociais sobre determinado objeto; inconsciente coletivo em determinado tema; repertório semântico ou sintático de determinado grupo social ou profissional; análise da comunicação cotidiana seja ela verbal ou escrita, entre outros (OLIVEIRA, 2008 p.570).

3.1.4 Questões e (roteiros) da entrevista semi estruturada

O quadro 1 apresenta os temas relevantes da pesquisa e suas questões desenvolvidas para o andamento da pesquisa.

Quadro 1 – Questões desenvolvidas para que o Secretário do FMAS e o Coordenador, Assistentes Sociais e Cadastradores do Programa Bolsa Família possam opinar sobre os aspectos da eficiência do Bolsa Família na cidade do Bonito-PE.

Temas relevantes	**Questões elaboradas**
Percepção na avaliação dos colaboradores do PBF sobre a relação do desempenho nas determinadas funções para a obtenção da eficiência do Programa.	Com relação ao seu desempenho na sua função, que avaliação você faz do seu trabalho para ajudar a obter a eficiência do Programa Bolsa Família?
A percepção sobre a eficiência do processo de elaboração e decisão das políticas públicas.	O processo de tomada de decisões e elaboração de políticas do Programa Bolsa Família é eficiente? Ou não? Justifique.
Percepção dos respondentes sobre a gestão realizada no direcionamento dos benefícios aos que necessitam.	Em sua opinião, a gestão praticada pelo Programa Bolsa Família, age com o compromisso real do programa de direcionar a renda as famílias que necessitam do Benefício? Justifique.
O entendimento da qualidade do serviço realizado junto com o apoio oferecido no desempenho da função.	Qual a qualidade do seu serviço, junto com todo aparato que lhe é oferecido para a execução da sua tarefa?
Compreensão dos treinamentos ocorridos para a reciclagem e aperfeiçoamento dos serviços.	O FMAS promove treinamentos para a sua reciclagem ou vem do Governo Federal?
A percepção acerca dos incentivos para a profissionalização e encaminhamento no mercado oferecido aos beneficiários do PBF.	Há outros incentivos pelo FMAS para os beneficiários do Programa Bolsa Família, para sua formação profissional e encaminhamento do mercado de trabalho?

Fonte: Elaborado pelo autor

Para o bom entendimento acerca do FMAS onde o Programa Bolsa Família se instala segue no próximo capítulo a caracterização e a sua estruturação.

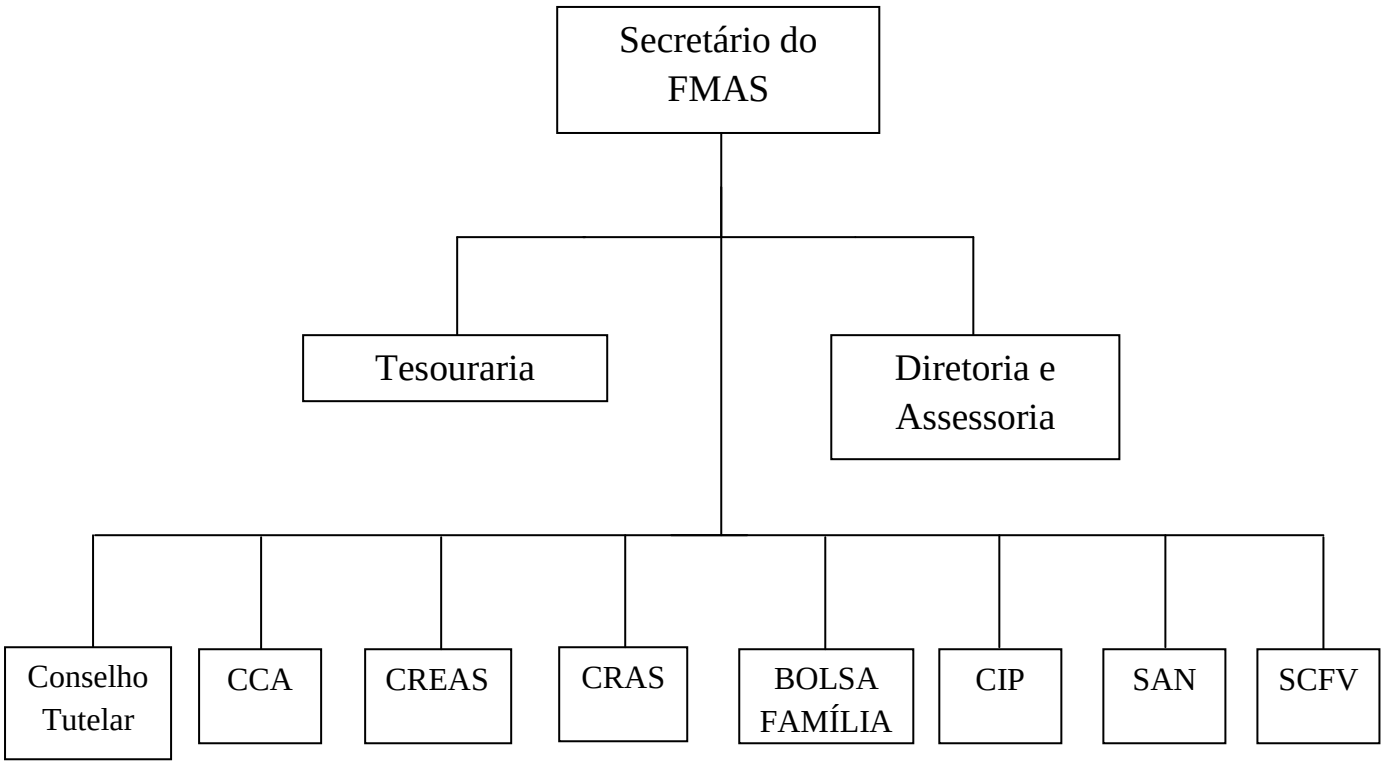
CAPÍTULO IV

4 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O Fundo Municipal de Assistência Social e Cidadania foi fundado com a missão de realizar ações de proteção social à família, à infância, à adolescência, à velhice; à promoção de integração ao mercado de trabalho; amparo as crianças e aos adolescentes carentes e a promoção de integração à sociedade para as pessoas com deficiência; planejar, executar e gerenciar os programas sociais e de transferência de renda à população carente; gerir os recursos do Fundo de Assistência Social, nos termos da legislação municipal; estimular a capacitação, associativismo e empreendedorismo; entre outros.

Para melhor entendimento do assunto, abaixo está o organograma do FMAS, da cidade de Bonito. Vejamos:

Figura 1: Organograma Geral

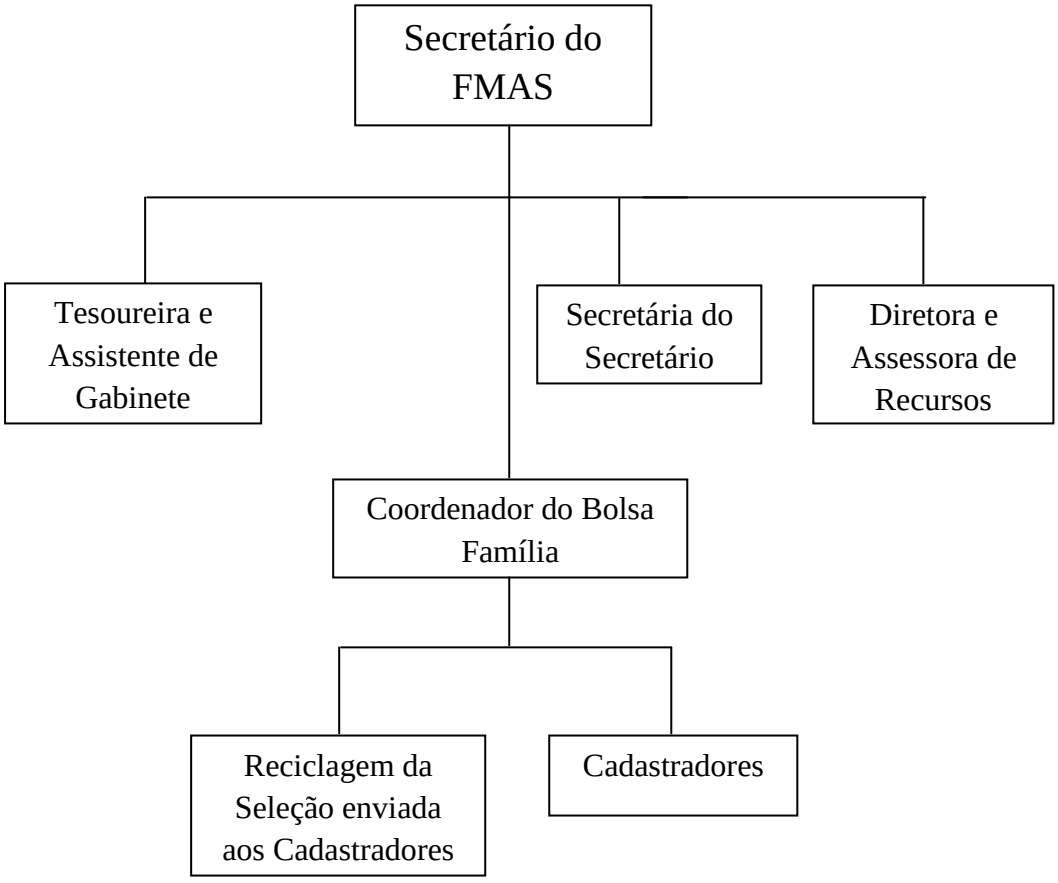


Fonte: Elaborado pelo autor

A assistência social possui uma estrutura composta de 02 unidades de cadastramento/recadastramento do Bolsa Família “Bonito e Alto Bonito”, 01 CIP - Centro de Inclusão Produtiva, 01 CRAS - Centro de Referência de Assistência Social, 01 CREAS - Centro de Referência Especializada de Assistência Social, 01 CCA - Centro da Criança e Adolescente, 04 unidades do SAN - Segurança Alimentar e Nutricional (Padarias Comunitárias), 02 unidades do SCFV - Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e 01 Conselho Tutelar.

O prédio onde funciona a secretária do FMAS é no mesmo imóvel onde se localiza o Programa Bolsa Família/Cadastro Único unidade do Bonito. É composta na localidade pelo:

Figura 2: Organograma Funcional do FMAS



Fonte: Elaborado pelo autor

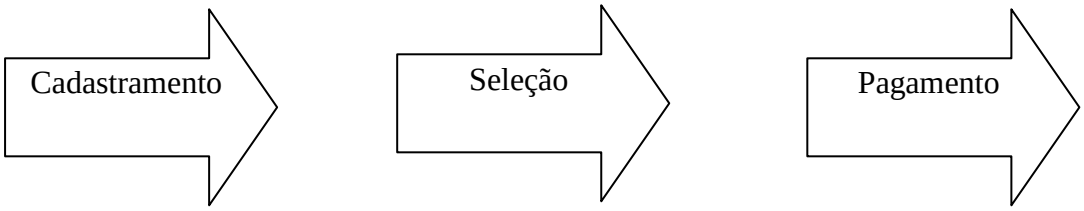
O Programa Bolsa Família/Cadastro Único foi instalado na cidade do Bonito em 2004 com o apoio do Governo e município. É um programa direcionado às famílias carentes e de extrema pobreza em todo país, de modo que ajude a superar a situação de vulnerabilidade e pobreza. Ele busca garantir o direito as famílias em ter alimentação e o acesso à saúde e à educação.

Os objetivos do programa são simples e de fácil entendimento. O combate a fome e a promoção a segurança alimentar e nutricional dos brasileiros de baixa renda; o combate a pobreza e quaisquer outros tipos de privações as famílias; e o favorecimento ao acesso nas redes de serviços públicos, em particular, educação, saúde, assistência social e segurança alimentar.

Os pré-requisitos para a ascensão ao programa delimitam-se em famílias extremamente pobres com renda mensal de até R$ 77 por pessoa e famílias com o valor mensal da renda entre R$ 77,01 e R$ 154,00 por pessoa que tenham em sua composição crianças, adolescentes com idade máxima de 17 anos e gestantes.

Atendendo a esses requisitos de renda e ainda não esteja inscrito, deve procurar o responsável pelo Programa Bolsa Família na prefeitura de sua cidade para que os cadastradores possam lhe inscrever no Cadastro Único. Tendo em vista que o cadastramento é uma exigência, mas que não dá a entender na entrada imediata da família no programa, nem tão pouco no recebimento do benefício.

As fases para o recebimento do benefício:



Fonte: Elaborado pelo autor

A fase 1 Cadastramento é onde mostra se sua família se encaixa nos pontos necessários, nas rendas definidas pelo programa. O indivíduo procura em sua cidade o setor responsável pela administração do Bolsa Família, levando em porte seu documento de identificação para fazer parte do Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal.

A Seleção, fase 2 é feita pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS, com base nos dados recebidos no cadastramento pelas prefeituras no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal. A seleção acontece mensalmente, selecionam de forma automatizada, os critérios utilizados é a renda e a composição família de cada integrante sendo assim adicionadas para o recebimento ou não do benefício.

Na fase 3 pagamento, parte final onde se a família for selecionada os integrantes passam a contar com a ajuda do programa. O valor do benefício será conforme o perfil apresentado e avaliado para sua família.

É necessário manter os dados sempre atualizados no Cadastro Único, informando ao setor onde funciona o Bolsa Família qualquer tipo de mudança, como telefone de contato e endereço, modificações na constituição de sua família, como morte, nascimento, casamento, separação, adoção, etc.

Como também, manter em dia o cartão de vacinação das crianças de 0 a 7 anos; acompanhamento da saúde de mulheres na faixa de 14 a 44 anos; na existência de gestantes, o comparecimento às consultas de pré-natal, conforme calendário preconizado pelo MS – Ministério da Saúde; garantir a frequência mínima de 85% na escola, para as crianças e adolescentes de 6 a 15 anos, e de 75%, para adolescentes de 16 e 17 anos.

Todos os resultados da pesquisa empírica estão explicitados no capítulo seguinte.

CAPÍTULO V

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo será abordado um estudo empírico com base na investigação da análise dos dados obtidos com a entrevista de pesquisa, como também à análise do perfil das pessoas atendidas no Município do Bonito-PE os dados do total dos beneficiários do Cadastro Único, dos benefícios, condicionalidades, Índice de Gestão Descentralizada e o Contato da Gestão Municipal encontram-se nas tabelas abaixo:

Cadastro Único

Tabela 1 – Famílias cadastradas, pessoas cadastradas e atualização cadastral – Bonito/PE – 03/2016

Famílias cadastradas		
Total de famílias cadastradas	**9.460**	**03/2016**
Famílias cadastradas com renda per capita mensal de R$ 0,00 até R$ 77,00	7.101	03/2016
Famílias cadastradas com renda per capita mensal entre R$ 77,01 e 154,00	409	03/2016
Famílias cadastradas com renda per capita mensal entre R$ 154,01 e ½ salário mínimo	1.211	03/2016
Famílias cadastradas com renda per capita mensal acima de ½ salário mínimo	739	03/2016

Pessoas cadastradas		
Total de pessoas cadastradas	**27.254**	**03/2016**
Pessoas cadastradas em famílias com renda per capita mensal de R$ 0,00 até R$ 77,00	21.366	03/2016
Pessoas cadastradas em famílias com renda per capita mensal entre R$ 77,01 e 154,00	1.518	03/2016
Pessoas cadastradas em famílias com renda per capita mensal entre R$ 154,01 e ½ salário mínimo	3.342	03/2016
Pessoas cadastradas em famílias com renda per capita mensal acima de ½ salário mínimo	1.028	03/2016

Atualização cadastral		
Total de Famílias com cadastro atualizado	7.539	03/2016
Famílias com cadastro atualizado e renda per capita até ½ salário mínimo	7.006	03/2016
Taxa de atualização do total de famílias cadastradas	0,80	03/2016
Taxa de atualização cadastral até ½ salário mínimo	0,80	03/2016

Fonte: Secretária de Avaliação e Gestão da Informação – SAGI (2016).

Na tabela acima podemos detalhar a quantidade de famílias cadastradas e suas determinadas rendas, como também as pessoas cadastradas e o total de famílias com o cadastro atualizado.

Com base nos dados acima na tabela podemos ver que a maioria das famílias cadastradas tem renda até R$ 77,00 (setenta e sete reais) e mais de 75% das famílias estão com seus cadastros atualizados até maio/2016.

Na próxima tabela podemos especificar a quantidade de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, como o valor total de recursos financeiros pagos em benefícios às famílias.

Benefícios

Tabela 2 – Quantidade de famílias beneficiárias e os tipos de benefícios – Bonito/PE – 06/2016

Quantidade de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família	6.856	06/2016
Valor total de recursos financeiros pagos em benefícios às famílias (em Reais - R$)	1.077.311,00	06/2016
Quantitativo por Tipo de Benefícios		
Benefício Básico	6.739	05/2016
Benefícios Variáveis	8.324	05/2016
Benefício Variável Jovem - BVJ	1.190	05/2016
Benefício Variável Nutriz - BVN	150	05/2016
Benefício Variável Gestante - BVG	121	05/2016
Benefício de Superação da Extrema Pobreza - BSP	2.499	05/2016

Fonte: Secretária de Avaliação e Gestão da Informação – SAGI (2016).

Como podemos notar existem seis diferentes tipos de benefícios que são concedidos às famílias conforme suas especificações:

- Benefício Básico: concedido às famílias em situação de extrema pobreza, ou seja, com renda mensal de até R$ 70 per capita, com ou sem crianças, adolescentes, jovens ou gestantes. O valor do benefício básico é de R$ 70.
- Benefício Variável: concedido às famílias com renda mensal de até R$ 140 per capita desde que tenham crianças, adolescentes de até 15 anos e/ou gestantes. O valor do benefício variável é de R$ 32 e cada família pode receber até cinco benefícios variáveis.
- Benefício Variável Vinculado ao Adolescente (BVJ): concedido às famílias que tenham adolescentes de 16 e 17 anos, no valor de R$ 38. Cada família pode receber até dois BVJs.
- Benefício Variável Nutriz: esse benefício é pago em seis parcelas às famílias que tenham crianças até 6 meses de idade identificadas no Cadastro Único.
- Benefício Variável à Gestante: esse benefício é pago em nove parcelas às famílias que tenham gestantes identificadas pelo Sistema de Gestão do Programa Bolsa-Família na Saúde.
- Benefício para Superação da Extrema Pobreza na Primeira Infância (BSP): concedido às famílias com crianças até 6 anos, que, mesmo recebendo os benefícios financeiros do

PBF, permanecem em situação de pobreza extrema (renda per capita mensal de até R$ 70). O valor do benefício corresponde ao necessário para que a família supere os R$ 70 mensais por pessoa.

Com base na tabela 2 podemos ver que a maior parte das famílias recebe o benefício variável e o valor total dos recursos financeiros pagos em benefício às famílias gira em torno de R$ 1.077.311,00 (um milhão setenta e sete mil e trezentos e onze reais).

Condicionalidades

Tabela 3 – Público acompanhado, resultados do acompanhamento, efeito do descumprimento de condicionalidades, SICON e acompanhamento familiar – Bonito/PE – 2015/2016

Público acompanhamento		
Total de beneficiários com perfil educação (6 a 15 anos)	5.842	11/2015
Total de beneficiários com perfil educação (16 e 17 anos)	1.548	11/2015
Total de famílias com perfil saúde (com crianças até 7 anos e mulheres de 14 a 44 anos)	6.218	12/2015
Resultados do Acompanhamento		
Total de beneficiários acompanhados pela educação (6 a 15 anos)	5.382	11/2015
Total de beneficiários acompanhados pela educação (16 a 17 anos)	1.277	11/2015
Total de beneficiários acompanhados com frequência acima da exigida (6 a 15 anos - 85%)	5.370	11/2015
Total de beneficiários acompanhados com frequência abaixo da exigida (6 a 15 anos- 85%)	12	11/2015
Total de beneficiários com frequência acima da exigida (16 a 17 anos - 75%)	1.268	11/2015
Total de Beneficiários com frequência abaixo da exigida (16 a 17 anos - 75%)	9	11/2015
Total de beneficiários sem informação de frequência escolar (6 a 15 anos)	460	11/2015
Total de beneficiários sem informação de frequência escolar (16 a 17 anos)	271	11/2015
Total de famílias acompanhadas pela saúde	5.863	12/2015
Total de gestantes acompanhadas	93	12/2015
Total de gestantes com pré natal em dia	93	12/2015
Total de crianças acompanhadas	3.007	12/2015
Total de crianças com vacinação em dia	2.997	12/2015
Total de crianças com dados nutricionais	1.993	12/2015
Total de famílias não acompanhadas pela saúde	355	12/2015
Efeitos por descumprimento de condicionalidades		
Total de Efeitos por descumprimento das condicionalidades (PBF saúde e educação) (sem BVJ)	16	11/2015
Total de advertências	11	11/2015
Total de bloqueios	4	11/2015
Total de suspensões	-	-
Total de cancelamentos	0	11/2015
Total de Efeitos por descumprimento de condicionalidades (BVJ)(16 e 17 anos)	6	11/2015
Total de advertências	5	11/2015
Total de bloqueios	1	11/2015
Total de suspensões	0	11/2015
Total de cancelamentos	0	11/2015
Recursos OnLine registrados no Sistema de Condicionalidades (SICON)		
Total de recursos cadastrados e avaliados	0	09/2015
Total de famílias com recursos avaliados e deferidos	0	09/2015
Total de famílias com recursos avaliados e indeferidos	0	09/2015
Total de famílias com recursos não avaliados	0	09/2015

Acompanhamento Familiar		
Total de famílias em fase de suspensão	1	01/2016
Total de famílias com registro de acompanhamento familiar no Sistema de Condicionalidades (SICON)	1	01/2016
Total de municípios que utilizam o acompanhamento familiar do Sistema de Condicionalidades (SICON)	0	01/2016

Fonte: Secretária de Avaliação e Gestão da Informação – SAGI (2015-2016).

Na tabela exposta acima observamos as Condicionalidades, ou seja, os compromissos assumidos pelos beneficiários do Programa Bolsa Família e pelo poder público para aumentar a entrada dessas famílias a seus direitos sociais básicos. A cada período de acompanhamento, são geradas as listas de famílias e beneficiários que devem ser acompanhados em relação às condicionalidades, de acordo com seu perfil. As famílias com situação de descumprimento terão a preferência para o Acompanhamento Familiar, realizado pela assistência social dos municípios.

Abaixo O Índice de Gestão Descentralizada (IGD) é um indicador que mostra a qualidade da gestão descentralizada do Programa Bolsa Família, além de mostrar os compromissos adotados pelos estados e municípios na sua aderência ao Programa, como a gestão do Cadastro Único e das condicionalidades. O índice varia entre zero e 1. Com base nesse indicador, quanto mais próximo de 1, melhor o conceito na gestão dos processos.

Índice de Gestão Descentralizada

Tabela 4 – Índice de gestão descentralizada – Bonito/PE – 2015

1 - Crianças e adolescentes das famílias do PBF com frequência escolar informada	6.497	12/2015
2 - Total de crianças e adolescentes das famílias do PBF no município	7.636	12/2015
3 - TAFE - Taxa de Acompanhamento de Frequência Escolar (item 1 / item 2)	0,85	12/2015
4 - Famílias do PBF com condicionalidades de saúde informada	5.341	12/2015
5 - Total de famílias com perfil saúde no município	5.979	12/2015
6 - TAAS - Taxa de Acompanhamento de Agenda de Saúde (item 4 / item 5)	0,89	12/2015
7 - Atualizações de cadastros - Perfil CadÚnico até 1/2 salário mínimo	7.187	12/2015
8 - Cadastros de Famílias com Perfil CadÚnico até 1/2 salário mínimo	8.712	12/2015
9 - TAC - Taxa de Atualização Cadastral (item 7 / item 8)	0,82	12/2015
10 - Fator 1: Operação ((TAFE+TAAS) / 2 + TAC / 2)	0,84	12/2015
11 - Fator 2: Adesão ao SUAS	1,00	12/2015
12 - Fator 3: Comprovação de Gastos pelo FMAS	1,00	12/2015
13 - Fator 4: Aprovação da Comprovação de Gastos pelo CMAS	1,00	12/2015
14 - IGD-M (Fator 1 x Fator 2 x Fator 3 x Fator 4)	1	12/2015
15 - Estimativa total de famílias de baixa renda no município - perfil CadÚnico	7.514	12/2015
16 - Quantidade de famílias consideradas para cálculo do repasse	7.187	12/2015
17 - Valor Calculado sem Incentivos (item 14 x R$ 3,25 x item 16)	19.819,05	12/2015
18 - Incetivo 1 - Proporção de famílias em fase de suspenção em acompanhamento Familiar	0,00	12/2015
19 - Incetivo 2 - Dados da gestão municipal no SIGPBF atualizados há menos de 1 ano	0,00	12/2015
20 - Valor Total de Incentivos (item18 + item 19)	0,00	12/2015
21 - Valor Calculado com Incetivos (Item 17 + Item 20)	19.819,05	12/2015
22 - Teto de repasse do IGD-M	26.862,55	12/2015
23 - Valor repassado no mês	19.819,05	12/2015
24 - Motivo(s) que impede(m) o repasse		12/2015

Fonte: Secretária de Avaliação e Gestão da Informação – SAGI (2015).

Quanto maior o valor do IGD, maior será também o valor dos recursos a serem repassados pelo (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome) MDS. Por meio do IGD, o MDS espera estimular o aperfeiçoamento da qualidade da gestão local do Programa e assim contribuindo para que os estados e municípios realizem os processos que estão sob sua responsabilidade.

Contato da Gestão Municipal

Tabela 5 – Contato da gestão – Bonito/PE - 2016

Contato da Gestão	
Órgão Responsável	Secretaria Municipal de Assistência Social
Nome do Gestor do Programa Bolsa Família	CELSO RAMOS DA SILVA
EndereçoTRAVESSA AMARO PEDROSA	TRAVESSA AMARO PEDROSA
Número	58
Complemento	
Bairro	CENTRO
Telefone 1	8199940865
E-mail	pbfbonitope14@hotmail.com

Fonte: Secretária de Avaliação e Gestão da Informação – SAGI (2016).

Na tabela acima, podemos notar que os municípios são responsáveis pela gestão local do Programa Bolsa Família (PBF) e do Cadastro Único. A prefeitura municipal é quem recomenda a pessoa responsável pelo Programa, que será de sua responsabilidade a identificação e o cadastramento das famílias no Cadastro Único.

Nesta parte busca-se fazer um estudo empírico da investigação com base na análise dos dados obtidos via entrevista de pesquisa. Para tanto, serão apresentados às perguntas com as respostas, para que ocorra a comparação das respostas e o levantamento dos dados relevantes acerca do assunto.

As entrevistas foram feitas entre os dias 25 a 27 de maio de 2016, utilizou-se um ofício para permissão da realização das entrevistas, assinado pelo atual Secretário do Fundo Municipal de Assistência Social e Cidadania do Bonito. Do qual foram entrevistados 6 funcionários: o Secretário do FMAS, o Coordenador, dois Assistentes Sociais e dois Cadastradores, todos as perguntas foram respondidas, onde suas respostas geraram os resultados que serão abordados a seguir.

Eixo Temático I: Percepção na avaliação dos colaboradores do PBF sobre a relação do desempenho nas determinadas funções para a obtenção da eficiência do Programa.

Percepção na avaliação dos colaboradores do PBF sobre a relação do desempenho nas determinadas	"*Sempre disposto a ajudar e apoiar. Eu, como Secretário do FMAS estou a disposição dos*

funções para a obtenção da eficiência do Programa.	*funcionários do PBF para que atuem com qualidade nas suas funções, deixando-os sempre a vontade para vim até a minha sala e falar sobre problemas e soluções de organização no cadastramento/recadastramento do beneficiários*" (Secretário do FMAS).
	"*Nosso trabalho e muito complexo, para se ter um bom resultado se faz necessário uma intersetorialidade, que seja acionado a equipe interdisciplinar, para que possamos fazer um trabalho de conscientização e valorização no tocante para que possamos transformar aqueles outrora excluído vítimas da sociedade em cidadão de fato, como sempre serão*" (Coordenador do PBF).
	"*Nosso trabalho é efetivo. As visitas domiciliares proporcionam uma averiguação da situação da renda familiar, auxiliando para que um número significativo de famílias recebam o benefício porque estão no perfil*" (Assistente Social).
	"*Minha atribuição compete não apenas ao Programa Bolsa Família, porém tenho a preocupação de viabilizar o acesso às famílias a todos os programas ofertados pela assistência social*" (Cadastrador do PBF)

A primeira questão da entrevista discutiu a percepção na avaliação dos colaboradores do PBF sobre a relação do desempenho nas determinadas funções para a obtenção da eficiência do Programa.

O Secretário do FMAS fala que está sempre disposto para ajudar no processamento dos trabalhos do programa. E que os funcionários são tratados com liberdade para que suas atividades desempenhadas ocorram de maneira proativa, tendo abertura em sua sala para discussões sobre as soluções e problemas na estruturação do processo de cadastramento dos benefícios.

Partindo para o segundo respondente o Coordenador do PBF na cidade do Bonito-PE, diz que a função ao qual ele ocupa é complexa, onde os funcionários trabalham com funções pré-estabelecidas para que aconteça a eficiência no final dos trabalhos.

A Assistente Social aborda a eficiência de seus trabalhos e as atividades por ela desenvolvidas, de modo que o benefício chegue para quem realmente está nas normas estabelecidas.

A Cadastradora corroborou com a ideia da Assistente Social, priorizando levar o benefício para os que realmente necessitam do programa.

Corroborando Couto (2009), abordar que a efetividade do sistema e a solidificação dele no ambiente serão de fundamental importância a utilização do planejamento participativo e a democratização dos espaços na garantia dos direitos e deveres sociais de cada colaborador do sistema.

Eixo Temático II: A percepção sobre a eficiência do processo de elaboração e decisão das políticas públicas.

A percepção sobre a eficiência do processo de elaboração e decisão das políticas públicas.	"*Quase sempre como todos os programas de grande repercussão tem suas falhas, mas sempre é elaborada uma política de acompanhamento dos resultados e de onde poderá ocorrer mudanças para o facilitamento dos processos assim chegando a eficiência que tanto prezamos para o Programa*" (Secretário do FMAS).
	"*Em alguns aspectos sim. Em sua maior execução e desenvolvimento do programa existe bastante a brechas que facilitam o mal procedimento no desenvolvimento do programa*" (Coordenador do PBF).
	"*Não. Falta maior controle e fiscalização dos beneficiários, e direcionar a transferência de renda a quem realmente precisa*" (Assistente Social).
	"*Não, falta uma mecanismo que facilite a identificação de pessoa que não estão no perfil de receber o beneficio, logo que essas informações passadas pelos entrevistados são (autodeclaratórias)*" (Entrevistador do PBF).

A segunda questão da entrevista aborda a percepção sobre a eficiência do processo de elaboração e decisão das políticas públicas.

O primeiro respondente fala que ocorre sim falhas na eficiência, mas a atribui por ser um programa de grande repercussão e como qualquer outro existe dificuldades, mas que há um acompanhamento do desempenho das políticas.

O Coordenador do PBF concorda com a ideia do primeiro respondente quando se fala nas facilidades que ocorrem nos procedimentos ao decorrer do desenvolvimento do programa.

Já o Assistente Social fala que há sim um má desempenho da eficiência das políticas públicas, citando o controle e a fiscalização acima dos participantes do programa.

Seguindo a mesma ideia, a Cadastradora do PBF, fala dos mecanismos utilizados na identificação do perfil dos beneficiários, onde a mesma enfatiza que todas as informações são "autodeclaratórias" podendo ocorrer uma omissão dessas informações.

No eixo II, encontraremos um pouco do que foi dito por Tragtenberg *apud* Sarmento (1978), na representação prática sobre o que deve ser feito para a melhoria do processo, não como algo que existisse pronto para ser utilizado nas diversas situações, um manual, mas sim da realidade, de como se faz para alcançar as metas.

Eixo Temático III: Percepção dos respondentes sobre a gestão realizada no direcionamento dos benefícios aos que necessitam.

Percepção dos respondentes sobre a gestão realizada no direcionamento dos benefícios aos que necessitam.	"*Sim. O trabalho realizado pelos funcionários do Programa Bolsa Família é realizado com compromisso e transparência para que a divisão da renda ocorra de maneira adequada para que a população carente da qual o Programa preza seja a rela beneficiária*" (Secretário do FMAS).
	"*Sim, enquanto município agimos da maneira mais coerente e sensata para seja contemplado aqueles que de fato necessita do referido programa, Por isso se faz necessário a junção da intersetorialidade para participação da equipe interdisciplinar para a cada dia melhorar esse processo*" (Coordenador do PBF).
	"*Sim. Todos nós somos treinados para a execução eficiente do PBF. Tendo como objetivo real a ajuda as famílias que realmente necessitam dos benefícios*"

	(Assistente Social).
	"*Tenho certeza, não apenas pela postura assumida nas ações de demanda técnica, mas também no acolhimento aos usuários do serviço*" (Cadastradora).

A terceira questão discute sobre a percepção dos respondentes sobre a gestão realizada no direcionamento dos benefícios aos que necessitam.

O Secretário iniciou falando da transparência que é realizada pelos componentes do PBF para que os reais beneficiários sejam os contemplados.

O segundo explana sobre a credibilidade na gestão realizada afim de agir de forma organizada para que se possa conseguir o objetivo do programa.

Na mesma ideia a Assistente Social aborda a parte de treinamentos que é executado para a obtenção dos resultados positivos.

A Cadastradora enfatiza ainda mais as opiniões anteriores quando fala sobre a parte técnica que é imposta, mas também a parte acolhedora destes profissionais com os usuários do serviço.

Segundo Buthler (1993) e Caiden (1991) o gerencialismo mostra-se na conquista de resultados, a evidente finalidade dos propósitos organizacionais e grande responsabilidade com os valores dos bens públicos, de maneira a potencializar a ligação financeira entre os meios iniciais e as despesas feitas no sentido da produção, quer dizer, adicionando valor a eficiência.

Eixo Temático IV: O entendimento da qualidade do serviço realizado junto com o apoio oferecido no desempenho da função.

O entendimento da qualidade do serviço realizado junto com o apoio oferecido no desempenho da função.	"*Qualidade boa. Sempre que é solicitado um aparato para os distritos que fazem parte do nosso município é disponibilizado carros e todos os recursos que possam colaborar ainda mais para a qualidade do trabalho. Sabendo que o FMAS não é só "responsável" pela execução do PBF, mas também por outros programas onde temos que promove-los e executa-los de maneira eficiente*" (Secretário do FMAS).
	"*Olha tentamos sempre trabalhar no máximo de nossa qualidade, Mas infelizmente a sociedade e mal acostumada e se está se beneficiando de algum modo*

	não ta nem ai pra no próximo que necessita mais do que está própria família, muitas vezes somos desacatados por trabalhar da forma correta" (Coordenador do PBF).
	"*Regular. Pois falta ainda uma grande atenção para apoio de nós assistentes sociais na realização de nossa atividade, para checar a regularidade escolar do filhos dos beneficiários, as condições físicas das crianças, os pais se estão trabalhando. falta apoio para a ida nas casas dos beneficiários*" (Assistente Social).
	"*A minha execução compete em não apenas ouvir o usuário, mas em procurar entende-lo para melhor servi-lo*" (Cadastradora).

A quarta questão discorreu sobre o entendimento da qualidade do serviço realizado junto com o apoio oferecido no desempenho da função.

O primeiro iniciou falando que é de boa qualidade, pois quando é solicitado recursos para a execução do trabalho fora do ambiente que é feito, ela da todo o aparato necessário e ainda acrescentou falando que o FMAS não só é "responsável" pelo PBF mais que também o FMAS integra outros programas para apoio a sociedade.

O segundo respondente falou sobre a deficiência encontrada na sociedade por querer se auto beneficiar mesmo sabendo que estaria tirando a vaga de outro que precisa. E aborda que sempre desempenham suas funções com o máximo de qualidade.

A terceira entrevista fala da regula qualidade do serviço por motivos da falta de apoio na ida deles as casas dos beneficiários, a fiscalização das condições que são pré determinadas do Programa.

Já a Cadastradora diz que além de ouvir os usuários compete para o cargo entender e guiar o melhor do seu serviço para o beneficiário.

Validando o que foi dito no eixo acima, encontraremos um pouco sobre o que Nogueira (2007), nos mostrou que é necessária a utilização da razão, da inteligência, para que se consiga ver os melhores meios para a conquista dos seus resultados e assim determinar a qualidade dos serviços pretendidos, é necessária adequar os objetivos a serem alcançados, aos meios que são recursos ou pessoas para a conclusão eficiente dos seus objetivos.

Eixo Temático V: Compreensão dos treinamentos ocorridos para a reciclagem e aperfeiçoamento dos serviços.

Compreensão dos treinamentos ocorridos para a reciclagem e aperfeiçoamento dos serviços.	"*Ambas as partes. É nos dado todo o aparato pelo Governo Federal e pelo FMAS são realizadas capacitações internas (reciclagem) para o desempenho com mais qualidade do Programa*" (Secretário do FMAS).
	"*A maioria dos treinamentos são realizados pelo Governo Federal, Em nosso setor sempre realizamos capacitações internas com os técnicos dos demais equipamentos*" (Coordenador do PBF).
	"*Sim de ambas as partes. A sempre treinamentos internos para a reciclagem*" (Assistente Social).
	"*Na maioria das vezes os treinamentos são conduzidos pela secretaria estadual, porém existe a preocupação do fundo Municipal representado pela secretaria de assistência em nos aperfeiçoarmos cada vez mais*" (Cadastradora do PBF).

A questão 5 fala sobre a compreensão dos treinamentos ocorridos para a reciclagem e aperfeiçoamento dos serviços.

O Secretário do FMAS, fala que vem de ambos os treinamentos para a reciclagem e aperfeiçoamento dos trabalhos.

Com a mesma ideia o Coordenador aborda que vem de ambos os treinamentos ocorrendo capacitações internas para os funcionários.

Para a terceira respondente vem de ambos os lados. E para a Cadastradora o mesmo é mostrado na resposta, que há o aperfeiçoamento das técnicas.

No eixo V, podemos ver o que Yazbek *apud* Brasil (2008), aborda que a questão operativa é de fundamental importância, pois, a busca pela qualificação das técnicas junto com os ensinamentos dos deveres e obrigações nas políticas públicas, faz com que o trabalho ocorra de formar a aumentar o desempenho das atividades.

Eixo Temático VI: A percepção acerca dos incentivos para a profissionalização e encaminhamento no mercado oferecidos aos beneficiários do PBF.

A percepção acerca dos incentivos para a	"*Sim. Nós do FMAS sempre promovemos cursos*

profissionalização e encaminhamento no mercado oferecidos aos beneficiários do PBF.	*profissionalizantes como: "cabeleireiro", "maquiagem", "corte e costura", entre outros, para que os pais que recebem os benefícios do PBF possam aumentar sua renda e assim transferindo o seu benefício para outro novo participante que esteja nos quesitos determinados pelo Cadastro Único*" (Secretário do FMAS).
	"*Um dos incentivos é a liberdade de expressão e a deliberação para uma ação conjunta junto as equipes interdisciplinar*" (Coordenador do PBF).
	"*Sim. São ministrados cursos para a profissionalização dos beneficiários. Ex: Corte e costura, cabeleireiro, etc. Para o aumento de renda*" (Assistente Social).
	"*Existe sim, cursos de qualificação profissional para a inserção dos mesmos ao mercado de trabalho*" (Cadastradora do PBF).

A questão 6 falou sobre a percepção acerca dos incentivos para a profissionalização e encaminhamento no mercado oferecidos aos beneficiários do PBF.

O entrevistado um abordar os tipos de cursos profissionalizantes ofertados pelo FMAS na integração dos pais de família beneficentes do PBF, para aumento de sua renda e até fala na saída deles para o mercado já com sua renda regularizada e acima do que é permitido pelo programa, abrindo assim novos entrantes ao sistema.

Para o Coordenador do PBF a liberdade de expressão para os beneficiários e a resolução para a ação conjunta. A sua resposta foi bem a nível superficial.

Com a ideia da Secretária do FMAS a Assistente Social enfatiza os cursos ofertados para os beneficiários do sistema, tendo como objetivo o aumento de renda.

Tomando da mesma opinião dos entrevistados 1 e 3 a Cadastradora fala dos cursos que são oferecidos para a qualificação e inserção dos usuários do PBF.

Tendo como base GIMENEZ; ALBANESE (2005), os profissionais do setor público colaboram na intermediação das classes subalternas e o Estado, mostrando assim nessa ligação atividades e métodos para o atendimento das necessidades profissionais de forma efetiva.

O capítulo seguinte apresenta a conclusão desta pesquisa.

CAPÍTULO VI

6 CONCLUSÃO

Este capítulo será apresentado às conclusões do trabalho, delineamento dos pontos mais relevantes identificados por meio da pesquisa, assim como, suas limitações e as sugestões para futuras pesquisas.

6.1 Considerações finais e limitações

Com a exposição dos dados recolhidos, nota-se que são afirmações coerentes e que estão no mesmo entendimento. Havendo assim, um aspecto de coerência no final dos resultados.

A primeira pergunta da entrevista nos mostrou que o trabalho executado pelo Programa Bolsa Família é desempenhado de maneira eficiente por todos os colaboradores e participantes, direta ou indiretamente, nas suas específicas funções. Ocorrendo apoio do Fundo Municipal de Assistência Social e Cidadania, a disposição dos funcionários do PBF para acolher problemas e definir soluções para manter a eficiência do sistema.

Na segunda pergunta, observa-se certa ineficiência no processo do cadastro, principalmente na coleta correta dos dados dos participantes, mas tal fato ocorre devido à omissão dos dados pelos próprios cidadãos. Neste caso deve haver uma fiscalização mais direta dos próprios assistentes sociais, de modo a averiguar os dados emitidos pelos cidadãos, nas chamadas “visitas técnicas”.

No aspecto da gestão praticada pelo PBF, se é direcionado as famílias que realmente necessitam de seu aparato, podemos ver que sim, os funcionários têm o compromisso com a transparência para que ocorra a divisão das bolsas para as famílias que precisam. Onde o único objetivo é o cadastramento real das famílias que estão no perfil detalhado do sistema.

A qualidade do serviço realizado pelos funcionários do PBF tendo em vista o apoio recebido pelo FMAS é boa, mesmo com alguns respaldos, quando interligado ao aparato oferecido para a execução das atividades fora do ambiente específico de execução do sistema,

acarretando assim, falhas desnecessárias no levantamento de informações precisas para a continuação ou aceitação do benefício ao indivíduo.

Quando falamos sobre treinamentos dos funcionários, vimos que as capacitações são geradas tanto pelo Governo Federal quanto pelo próprio Fundo Municipal de Assistência Social e Cidadania, com objetivo de sempre aprimorar os trabalhos nas funções operacionais e aumentar o desempenho para oferecer qualidade nas ações do Programa.

Os incentivos para os beneficiários do Programa Bolsa Família/Cadastro Único, não são apenas ligados aos auxílios ofertados pelo sistema, além disto, o FMAS fornece assistência aos beneficiários para serem integrados ao mercado de trabalho, desenvolvendo cursos profissionalizantes para corroborar na renda destes usuários.

Neste contexto, temos o Fundo Municipal de Assistência Social e Cidadania que tem como objetivos planejar, executar e gerenciar os programas sociais e de transferência de renda à população carente, promovendo ações sócio-assistenciais de proteção social básica e específica de média e alta complexidade, como também responde pelo assessoramento do Programa Bolsa Família da cidade do Bonito-PE, que atua de maneira eficiente nas suas limitações, que beneficia famílias pobres e extremamente pobres, inscritas no Cadastro Único.

Além disto, os funcionários revelaram possuir compromisso para com o atendimento dos direitos dos cidadãos/usuários. Os mesmos expressaram ter uma preocupação em realizar o trabalho com responsabilidade, o que é de real importância, visto que se eles não exercerem bem a sua função, vão prejudicar o sistema.

Como solução para a problemática, podemos citar principalmente, a questão do cadastramento no site do Cadastro Único, onde foi dito pelos participantes da pesquisa que são dados “autodeclaratórios”, podendo suceder omissão nas informações passadas pelo próprio cidadão ao cadastrador. Ora, nos dias atuais temos bancos de dados com milhares de informações sobre os brasileiros, Porém, muitos destes bancos de dados não estão interligados, e seus gestores não dialogam entre si. Então, poderia ser utilizada uma identificação mais detalhada do Governo Federal junto com outros bancos de dados, INSS, Tribunal de Contas do Estado, Ministério de Desenvolvimento Agrário, entre outros. Visando realizar-se uma junção de todas as informações do indivíduo para o credenciamento transparente e efetivo no Programa Bolsa Família, aumentando assim a fiscalização destes beneficiários.

Como limitações temos a não participação dos usuários finais do PBF na cidade do Bonito-PE, pois, foi acertada uma semana para a qual o grupo dos funcionários do PBF ficou a disposição para a execução da entrevista junto com o gestor do FMAS.

6.2 Sugestões para futuras pesquisas

Sugere-se a aplicabilidade da pesquisa a outros Programas do FMAS. Assim objetivando o nível de eficiência executado neles, como alguns percalços existentes.

Verifica-se a necessidade de expandir a pesquisa, visto que o tema eficiência do PBF é bastante complexo, e quando se trata da conduta humana sabe-se que nem todo mundo é aberto a revelar seus reais comportamentos. É importante que sejam feitas outras análises, permitindo maiores aprofundamentos.

As referências e os apêndices são apresentados a seguir.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Rede SUAS**. http://www.mds.gov.br/suas. Acesso em 29 de Abril de 2016. Às 14:24hrs.

_____. Bolsa Família. http://www.caixa.gov.br/programas-sociais/bolsa-familia/Paginas/default.aspx. Acesso em 22 de Maio de 2016. Às 18:38hrs.

_____. SAGI. **Relatórios de Informações Sociais**. http://www. http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/RIv3/geral/relatorio.php#ÍndicedeGestãoDescentralizada. Acesso em 30 de Maio de 2016. Às 15:12hrs.

BEETHAM, David. **A burocracia**. Lisboa: Editorial Estampa, 1988.

BUTLER, Robin. **The evolution of the civil service: a progress report**. Public Administration, 71 (3), 1993.

BRASIL. DESAFIOS DA GESTÃO DO SUAS NOS MUNICÍPIOS E ESTADOS. Vol.2. Brasília: 2008. In: YAZBEK, Carmelita. **Estado, Políticas Sociais e Implementação do SUAS**. Vol.2. Brasília: 2008.

CAIDEN, G. E. **Administrative reform comes of age**. New York, Walter de Gruyter, 1991.

CERQUEIRA FILHO, G. **A Questão Social no Brasil**: Crítica do discurso político. Rio de Janeiro. Civilização Brasileira: 1982. p.21-32.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações.** 7, ed. Rev. E atual, Rio de Janeiro: Elsevier, 2003 .

COUTO, Berenice Rojas. O Sistema Único da Assistência Social – SUAS: na consolidação da Assistência Social enquanto política pública. In: CRUZ, Lílian Rodrigues da; GUARESCHI, Neuza (orgs.). **Políticas públicas e assistência social: diálogo com as práticas psicológicas**. Rio de Janeiro: Vozes, 2009.

CULAU, Ariosto Antunes; FORTIS, Martin Francisco de Almeida. Transparência e controle social na administração pública brasileira: avaliação das principais inovações introduzidas pela

Lei de Responsabilidade Fiscal. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 11, 2006, Ciudad de Guatemala. **Anais**. Ciudad de Guatemala: CLAD, 2006.

FERREIRA, Ademir A. (org.). **Gestão empresarial: evolução e tendências da moderna administração de empresas**. São Paulo: Editora Pioneira, 1997.

FIGUEIREDO, Lúcia Valle. **Curso de direito administrativo**. 8.ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

FILHO, Rodrigo de Souza. **ESTADO, BUROCRACIA E PATRIMONIALISMO NO DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA**. Tese de Doutorado. UFRJ. Rio de Janeiro: 2006.

GIMENEZ, Helena Navarro; ALBANESE, Kelli Regina. **Os dilemas éticos contemporâneos a partir da prática de estágio**. Curso de Serviço Social, 6° Período. PUCPR. Curitiba, 2005.

HEIN, Esther Luiza Lemos. **A Construção da Proteção Social e as Entendidades Sociais no Município de Toledo**. Dissertação de Mestrado. Pontificia Universidade Católica - PUC: São Paulo. 1997, p.01-93.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 1998.

LAKATOS, E. M. Técnicas de Pesquisas. In:_____. **Fundamentos de metodologia científica**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, Maria de Andrade. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. - 3. ed. - São Paulo: ATLAS, 1996.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração**: Da Revolução Urbana à Revolução Digital. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MIOTO, Régina Célia Tamaso. LIMA, Telma Cristina Sasso. **A dimensão técnico-operativa do Serviço Social em foco: sistematização de um processo investigativo**. Revista Textos & Contextos Porto Alegre v. 8 n.1 p. 22-48. jan./jun. 2009.

MOREIRA, Edson F. Garutti. **Humanismo de Maritain e a Burocracia**. São Paulo: Edições Loyola, 2001.

MORESI, E. **Metodologia da Pesquisa, Brasília, Universidade Católica de Brasília**. mar, 2003. Disponível em: http://ftp.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/1370886616.pdf>. Acesso em 07 de junho de 2014.

MOTTA, P.R. A modernização da administração pública brasileira nos últimos 40 anos. **Revista de Administração Pública.** Rio de Janeiro, v.41, n. spe, p. 87-96, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v41nspe/a06v41sp.pdf>. Acesso em: 27 de abril de 2016. Às 17:20hrs.

NETTO, José Paulo. **A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente a crise contemporânea**. In: Curso de Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 02. Brasília: CEAS – Universidade de Brasília, 1999.

NOGUEIRA. A. M. **Teoria da Administração para o século XXI**. São Paulo: Ática Universidade, 2007.

OLIVEIRA, D.C. **Análise de Conteúdo Temático Categorial**: Uma proposta de sistematização. Rev. Enferm. UERJ, Rio de Janeiro, 2008 out/dez; 16(4): 569-76.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser (org.). **Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial**. 7. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

POLLITT, Christopher. **Managerialism and the public services**. Oxford: Basil Blackwell, 1990.

RIZZOTTI, M. L. A. **O processo de implantação do SUAS**: uma reflexão sob a ótica da gestão. V. 2, n. 2, p. 123, 1998.

SANTANA, Jomar Álace. **A evolução dos programas de transferência de renda e o Programa Bolsa Família**. In: SEMINÁRIO POPULAÇÃO, POBREZA E DESIGUALDADE, 1, 2007, Belo Horizonte, MG. Resumos... Belo Horizonte, MG: Cedeplar/UFMG, 2007. p. 1-19.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. BACKX, Sheila. GUERRA, Yolanda (orgs.). A dimensão

técnico operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos. In: GUERRA, Yolanda. **A dimensão técnico operativa do Serviço Social: questões para reflexão**. Juiz de Fora: Ed. UFJF, 2012.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Cia das Letras, 2000.

Silva e Silva, M. Ozanira (coord.) **O Serviço Social e o popular**: resgate teórico metodológico do projeto profissional de ruptura. São Paulo, Cortez, 1995.

SOUZA, Auriza Carvalho et al. A relevância da transparência na gestão pública municipal. **Revista Campus**. Paripiranga, v. 2, n. 5, p. 6-20, dez 2009.

TRAGTENBERG, Maurício. **A Delinquência Acadêmica**. Folhetim, Folha de São Paulo, São Paulo, 03/12/1978.

TRINDADE, R. (Orgs.). **Ética e educação: questões e reflexões**. Rio de Janeiro: WAK, 2012. p. 94.

YAZBEK, Maria C. **Classes Subalternas e Assistência Social**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 1996.

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA

Universidade Federal de Pernambuco
Centro Acadêmico do Agreste
Núcleo de Gestão

ROTEIRO PARA ENTREVISTA

Perguntas:

1. Com relação ao seu desempenho na sua função, que avaliação você faz do seu trabalho para ajudar a obter a eficiência do Programa Bolsa Família?
2. O processo de tomada de decisões e elaboração de políticas do Programa Bolsa Família é eficiente? Ou não? Justifique.
3. Em sua opinião, a gestão praticada pelo Programa Bolsa Família, de seu ponto de vista, age com o compromisso real do programa de direcionar a renda as famílias que necessitam do Benefício? Justifique.
4. Qual a qualidade do seu serviço, junto com todo aparato que lhe é oferecido para a execução da sua tarefa?
5. O FMAS promove treinamentos para a sua reciclagem ou vem do Governo Federal?
6. Há outros incentivos pelo FMAS para os beneficiários do Programa Bolsa Família, para sua formação profissional e encaminhamento do mercado de trabalho?

APÊNDICE B

OFÍCIO DE PERMISSÃO PARA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Campus AGRESTE

Caruaru, 19 de Maio de 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
CURSO: ADMINISTRAÇÃO

Prezado Secretário do Fundo Municipal de Assistência Social e Cidadania do Bonito.

Eu, Mônica Bruna Santos Silva, pretendo realizar um estudo que é requisito para conclusão do curso de Administração, e tem por objetivo estudar Gestão da Política Pública: Caso do FMAS do Bonito. Tal estudo será orientado pelo Professor Dr. Francisco Carlos Lopes da Silva do Núcleo de Gestão/CAA/UFPE. Viemos através deste ofício, solicitar sua autorização para a coleta de dados mediante visita, observação de campo e entrevista semi-estruturada com os Diretores e/ou Coordenadores desta organização.

Informamos que não haverá custos para a mesma e, na medida do possível, não iremos interferir na operacionalização e/ou nas atividades cotidianas da mesma bem como nos comprometemos em apresentar os resultados da pesquisa. Esclarecemos que tal autorização é uma pré-condição para execução de qualquer estudo envolvendo seres humanos, sob qualquer forma ou dimensão.

Agradecemos antecipadamente seu apoio e compreensão, certos de sua colaboração para o desenvolvimento da pesquisa científica em nossa região.

Benício José Cavalcanti Ferreira
Secretário do FMAS do Bonito

Secretaria de Desenvolvimento Social e Cidadania
Benício Cavalcanti
Secretário

Mônica Bruna Santos Silva
Pesquisador (estudante)