



Un programa de
la Unión Europea

CIDADES INTELIGENTES

CASO: CRAS Online
PAÍS: Brasil
CIDADE: Vitória/ES
POPULAÇÃO: 358 267



CIDADES INTELIGENTES

CONTEXTO

Observou-se a formação de filas para realizar o agendamento, com registro de pessoas que chegavam de madrugada ou com muita dificuldade (idosos, pessoas com deficiência, gestantes, etc.). Apesar da orientação da equipe CRAS de que não seria necessário chegar muito cedo ou formar filas, a cultura de procurar o atendimento o mais cedo possível e sempre no primeiro dia útil do mês levava as pessoas a formarem filas cada vez maiores e mais cedo.

Por outro lado, em alguns territórios se observava a demanda reprimida, mas essa não era contabilizada em sua totalidade, uma vez que a estratégia para contabilizar essa demanda prescindia da identificação da pessoa na recepção do CRAS. Em muitos casos a pessoa perguntava se havia vaga disponível para agendar e ao receber resposta negativa, não se dispunha para registrar o pedido como demanda reprimida.

DESCRIÇÃO

A experiência piloto de agendamento online no município aconteceu nas Unidades de Saúde. A partir de retorno positivo, iniciou-se a implantação nos territórios de CRAS que apresentavam maior volume de demanda, expresso em filas para agendamento.

Foi formado um grupo de trabalho composto por representantes da secretaria Municipal de Assistência Social (Semas), subsecretaria de Tecnologia da Informação (Sub-ti) e secretaria de Gestão Estratégica (Seges). Esse grupo, com representação dos secretários das pastas, se desdobrou em um grupo de trabalho menor com a função de pensar os elementos essenciais da ferramenta.

Assim, coordenadores de CRAS e analistas de tecnologia da informação alinharam seus conhecimentos para que as demandas das famílias fossem traduzidas numa ferramenta digital: tipo de atendimento a ser ofertado, número de vagas a serem disponibilizadas, periodicidade dessa abertura de agenda, entre outros.

Importante frisar que o município de Vitória conta com o Sistema de Gerenciamento da Atenção à Família (Sigaf), que contém, entre outros elementos, prontuário eletrônico de todas as famílias cadastradas nos CRAS. A ferramenta para agendamento online foi desenvolvida tomando o Sigaf como base de informações.

OBJETIVOS

- a) 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;
- b) reduzir as filas em cada CRAS;
- c) possibilitar a redução do tempo de espera para os atendimentos.

CUSTO/FINANCIAMENTO

A Secretaria Municipal de Assistência Social disponibiliza 02 funcionários de Tecnologia da Informação, contratados por meio de parceria com recursos oriundos do Índice de Gestão Descentralizada do SUAS – IGD/SUAS, 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).

Além dos dois trabalhadores envolvidos no desenvolvimento, os coordenadores de CRAS, remunerados com recursos do município, contribuem para o monitoramento e avaliação, o que possibilita o aprimoramento e a qualificação da ferramenta durante o processo.

ESTRATÉGIA/RESULTADOS/IMPACTO

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. Outro aspecto que deve ser observado é o fato de que o munícipe não precisa sair de casa para o agendamento, o que reduz o seu deslocamento no território com a finalidade de buscar o atendimento.

DESAFIOS

Garantir as ferramentas necessárias para que as famílias em extrema vulnerabilidade e/ou com dificuldade de acesso às ferramentas digitais (computador, celular, internet) tenham condições de fazer o agendamento online e não sejam impedidas involuntariamente de acessar o CRAS. Para evitar isso, adotou-se como estratégia disponibilizar um computador com acesso à internet na recepção de cada CRAS onde o agendamento online já foi lançado. Assim, garante-se que a família sem acesso aos meios digitais tenha um canal de agendamento.

Alinhar a metodologia de atendimento em todos os territórios de CRAS sem perder de vista as particularidades de cada território. As diferenças na forma de oferecer o acesso à população se tornaram mais visíveis com a ferramenta. Por exemplo, em alguns territórios o atendimento a partir de ações coletivas é muito maior que em outros; ou a duração dos atendimentos é diferente. Esses e outros pontos tiveram que ser alinhados entre os CRAS, mas sem perder as demandas da população.

LIÇÕES APRENDIDAS

É importante pensar coletivamente a ferramenta. Não é produtivo a gestão construir sem o diálogo minucioso com a equipe que faz o atendimento à população, pois pode haver um descompasso entre o que se imagina necessário e o que é de fato preciso ser garantido.

AUTORES

Prefeitura Municipal de Vitória/ES