



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ
DEPARTAMENTO TECNOLOGIA
CURSO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Arthur Paulino Malgarisi Aguiar

**Desenvolvimento de um Sistema Web para a
Gestão da Assistência Social em Forquilha/SC**

Araranguá

2024

Arthur Paulino Malgarisi Aguiar

**Desenvolvimento de um Sistema Web para a
Gestão da Assistência Social em Forquilha/SC**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao curso de Tecnologia da Informação e Comunicação do Centro ou Campus de Araranguá da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Tecnologia da Informação e Comunicação.

Orientador(a): Prof.(a) Giovani Mendonca Lunardi,
Dr.(a)

Araranguá

2024

Aguiar, Arthur Paulino Malgarisi
Desenvolvimento de um Sistema Web para a Gestão da
Assistência Social em Forquilha/SC / Arthur Paulino Malgarisi
Aguiar ; orientador, Giovani Mendonca Lunardi, 2024.
70 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade
Federal de Santa Catarina, Campus Araranguá, Graduação em
Tecnologias da Informação e Comunicação, Araranguá, 2024.
Inclui referências.

1. Tecnologias da Informação e Comunicação. 2. Assistência
Social. 3. Desenvolvimento Web. 4. Inovação. I. Lunardi, Giovani
Mendonca. II. Universidade Federal de Santa Catarina.
Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação. III.
Título.

Arthur Paulino Malgarisi Aguiar

**Desenvolvimento de um Sistema Web para a
Gestão da Assistência Social em Forquilha/SC**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de A
Importância da Tecnologia da Informação no Acesso e Garantia de Direitos aos
Usuários do SUAS no Município de Forquilha e aprovado em sua forma final pelo Curso
Tecnologia da Informação e Comunicação.

Local Araranguá, 09 de dezembro de 2024.

Insira neste espaço
a assinatura

Coordenação do Curso

Banca examinadora

Insira neste espaço
a assinatura

Prof.(a) Giovani Mendonca Lunardi Dr.(a)
Orientador(a)

Insira neste espaço
a assinatura

Prof.(a) Paulo Cesar Leite Esteves Dr.(a)
Instituição Universidade Federal de Santa Catarina

Insira neste espaço
a assinatura

Prof.(a) Juarez Bento da Silva Dr.(a)
Instituição Universidade Federal de Santa Catarina

Araranguá, 2024.

Dedico este trabalho aos meus pais, que sempre me apoiaram incondicionalmente em cada etapa desta jornada, e aos meus amigos e professores, que contribuíram para o meu crescimento pessoal e acadêmico.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar minha sincera gratidão a todos que contribuíram para a realização deste trabalho. Primeiramente, agradeço aos meus pais, pelo apoio constante e incentivo ao longo de todo o percurso acadêmico. Agradeço também aos meus professores e orientadores, em especial ao Prof.(a) Giovani M. Lunardi Dr.(a), por sua orientação, paciência e dedicação durante a elaboração deste trabalho.

“A tecnologia move o mundo” (Steve Jobs,1997)

RESUMO

Este estudo investiga o impacto da implementação de um aplicativo de gestão da assistência social no município de Forquilha. Com foco na efetividade dos serviços do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), busca-se analisar como essa ferramenta influencia no acesso e na garantia de direitos dos usuários. O objetivo principal é propor o desenvolvimento de um sistema web que otimize a gestão e o acesso aos serviços de assistência social. A metodologia adotada inclui abordagens qualitativas e quantitativas, como revisão bibliográfica, análise documental, estudo de caso e desenvolvimento de um sistema web. Espera-se contribuir para o aprimoramento das políticas sociais em Forquilha e gerar conhecimento sobre o uso de tecnologias na gestão da assistência social.

Palavras-chave: Assistência social, Tecnologia, Inclusão, SUAS.

ABSTRACT

This study investigates the impact of implementing a social assistance management application in the municipality of Forquilha. Focusing on the effectiveness of the services of the Unified Social Assistance System (SUAS), we seek to analyze how this tool influences access and guarantees of users' rights. The main objective is to propose the development of a web system that optimizes management and access to social assistance services. The methodology adopted includes qualitative and quantitative approaches, such as bibliographic review, document analysis, case study and development of a web system. It is expected to contribute to the improvement of social policies in Forquilha and generate knowledge about the use of technologies in the management of social assistance.

Keywords: Social assistance, Technology, Inclusion, SUAS.

LISTA DE IMAGENS

Imagem 1 - Prêmio Cidade Cidadã.....	47
Imagem 2 - Cronograma de Desenvolvimento	57

LISTA DE FIGURAS DO APÊNDICE A

Figura A 1 - Tela de Login do Sistema	66
Figura A 2 - Tela de Cadastro de Usuário	66
Figura A 3 - Tela de Inicial do Sistema	67
Figura A 4 - Tela de Registro de Atendimento.....	67
Figura A 5 - Tela de Serviços	68
Figura A 6 - Tela de Avisos	68
Figura A 7 - Tela de Usuários.....	69
Figura A 8 - Tela de Atendimentos	69
Figura A 9 - Tela de Perfil de Usuário.....	70

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Marcos Legais	33
Tabela 2 – Tipificação Nacional dos Serviços	41
Tabela 3 - Serviços CRAS	42
Tabela 4 - Serviços CREAS	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

e-CAC - Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte

Siscomex - Sistema Integrado de Comércio Exterior

CadÚnico - Cadastro Único

SISC - Sistema de Informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

SIBEC - Sistema de Benefícios ao Cidadão

Rede SUAS - Sistema Nacional de Informação do Sistema Único de Assistência Social

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	25
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA	25
1.2	JUSTIFICATIVA E PROBLEMA DE PESQUISA.....	25
1.3	OBJETIVO DO TRABALHO.....	27
1.3.1	Objetivo geral	27
1.3.2	Objetivos específicos	27
1.4	INTERDISCIPLINAR E ADERÊNCIA AO CURSO DE TIC	27
1.5	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	28
2	REFERENCIAL TEÓRICO	30
2.1	HISTÓRIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL.....	30
2.1.1	Origem e evolução	30
2.2	MARCOS LEGAIS (LOAS, SUAS).....	31
2.3	SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SUAS)	33
2.4	APLICATIVOS NO SETOR PÚBLICO	34
2.5	PLATAFORMAS RELACIONAS À ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL ...	35
2.5.1	CadÚnico	35
2.5.2	SUAS	36
2.5.3	SISC	36
2.5.4	SIBEC	37
2.5.5	Rede SUAS	37
2.5.6	Sistema de vigilância socioassistencial	37
2.5.7	E-Social	38
2.6	A ESTRUTURA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL	38
2.6.1	Nível federal	38
2.6.2	Nível estadual	39
2.6.3	Nível municipal	39
2.7	TIPIFICAÇÃO NACIONAL DOS SERVIÇOS	39
2.8	SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NOS MUNICIPIOS	42
2.8.1	CRAS	42
2.8.2	CREAS	43
2.8.3	Família acolhedora	44

2.8.4	Serviços habitacionais	45
3	ASSISTÊNCIA SOCIAL EM FORQUILHINHA	47
3.1	HISTÓRIA E DESENVOLVIMENTO DO MUNICÍPIO.....	47
3.2	IMPLANTAÇÃO DO CRAS PARA ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DA PROTEÇÃO SOCIAL	47
3.3	MARCOS HISTÓRICOS	50
3.4	CARACTERÍSTICAS RELEVANTES.....	51
4	ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO	52
4.1	DESCRIÇÃO DO PROTÓTIPO	52
4.1.1	Fundamentação para o desenvolvimento do sistema	52
4.1.2	Funcionalidade do sistema	52
4.1.3	Diagramas	54
4.1.4	Tecnologias utilizadas	55
4.1.5	Cronograma de desenvolvimento	56
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
5.1	DESCRIÇÃO GERAL DO PROJETO	58
5.2	DIFICULDADES ENCONTRADAS	59
5.3	APOIO RECEBIDO	60
5.4	SUGESTÕES DE MELHORIAS FUTURAS.....	61
5.5	CONCLUSÃO	62
	REFERÊNCIAS	63
	APÊNDICE	66

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

A assistência social no Brasil assume um papel crucial na construção de uma sociedade justa e equitativa, garantindo a proteção dos mais vulneráveis e promovendo a inclusão social. Em um país marcado por profundas desigualdades sociais, a assistência social emerge como uma ferramenta indispensável para assegurar direitos básicos e reduzir as disparidades entre diferentes grupos da população. A desigualdade no Brasil é evidenciada por índices de pobreza, falta de acesso a serviços básicos e disparidades de renda, que afetam significativamente as oportunidades e a qualidade de vida de milhões de cidadãos.

A importância da assistência social no Brasil se traduz na necessidade de prover suporte a essas camadas mais vulneráveis da sociedade, assegurando que tenham acesso a benefícios e serviços que promovam a dignidade e o bem-estar. Programas como o Bolsa Família, o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e outros serviços assistenciais visam não apenas a redução da pobreza, mas também o fortalecimento da inclusão social e a promoção de uma maior equidade no acesso a oportunidades e direitos.

1.2 JUSTIFICATIVA E PROBLEMA DE PESQUISA

A escolha do tema “Desenvolvimento de um sistema Web para a Gestão da Assistência Social em Forquilha” se justifica por diversos fatores que abrangem desde a relevância social até a inovação tecnológica, impacto na comunidade e contribuição para o conhecimento. A assistência social é um direito fundamental garantido pela Constituição Federal, e o desenvolvimento de um aplicativo objetiva contribuir significativamente para a promoção da cidadania e a inclusão social, especialmente para os grupos mais vulneráveis. A implementação de soluções tecnológicas na gestão da assistência social é fundamental para otimizar processos, reduzir custos e ampliar o acesso aos serviços. Um sistema web voltado para essa finalidade pode beneficiar diretamente a população de Forquilha, facilitando o

acesso aos serviços, aprimorando a comunicação com a Secretaria Municipal de Assistência Social e promovendo a participação social.

Além disso, a pesquisa e o desenvolvimento do aplicativo permitirão a geração de conhecimento sobre a utilização de tecnologias na gestão da assistência social, com potencial para ser aplicado em outros municípios e estados. A problemática que norteia esta pesquisa está centrada na efetividade e acessibilidade dos serviços de assistência social fornecidos pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no município de Forquilha. Especificamente, investiga-se como a implementação de um aplicativo web pode influenciar o acesso e a garantia dos direitos dos usuários desses serviços.

A pergunta central que orienta esta investigação é: qual o impacto da implementação de um aplicativo no acesso e garantia de direitos dos usuários do SUAS em Forquilha? Para responder a esta pergunta, é necessário abordar várias questões subjacentes. Primeiramente, considera-se a eficiência e eficácia do acesso aos serviços, investigando como a implementação do aplicativo pode melhorar esses aspectos na assistência social oferecida no município. Isso inclui avaliar se o aplicativo facilita a comunicação entre os usuários e os órgãos públicos, reduzindo burocracias e agilizando processos.

Outro aspecto crucial é a inclusão digital e acessibilidade, questionando se o aplicativo será acessível a todos os cidadãos, incluindo aqueles com pouca familiaridade com tecnologia digital. Identificar as barreiras tecnológicas que podem dificultar o acesso dos usuários mais vulneráveis e como essas barreiras podem ser superadas é fundamental. Além disso, é importante analisar de que maneira a ferramenta pode promover a participação ativa dos cidadãos nas políticas de assistência social, facilitando a transparência e a prestação de contas e incentivando maior engajamento comunitário.

A qualidade dos serviços é outra dimensão relevante, considerando como o uso do aplicativo impacta na qualidade percebida dos serviços pelos usuários. Avaliar a facilidade de uso, a utilidade e a confiança no sistema são pontos essenciais para entender a aceitação e satisfação dos usuários. Por fim, a sustentabilidade e manutenção do sistema devem ser consideradas, explorando como garantir a viabilidade a longo prazo, os custos de implementação e manutenção, e as possíveis fontes de financiamento.

Desta forma, a investigação busca não apenas medir o impacto direto do aplicativo no acesso aos serviços e garantia de direitos, mas também entender os efeitos colaterais e as mudanças mais amplas na dinâmica da prestação de serviços de assistência social no âmbito municipal. A pesquisa se justifica pela necessidade de inovação e aprimoramento contínuo das políticas públicas, visando sempre a construção de uma sociedade mais justa e equitativa. Com base nessa problemática, serão desenvolvidos métodos e instrumentos de pesquisa que permitirão coletar e analisar dados relevantes, proporcionando uma compreensão abrangente e detalhada dos impactos esperados e reais da implementação do sistema web em Forquilha.

1.3 OBJETIVO DO TRABALHO

1.3.1 **Objetivo geral**

Analisar a organização e a implementação das políticas de assistência social no Brasil, com foco no município de Forquilha, e propor o desenvolvimento de um sistema web para auxiliar na gestão e acesso aos serviços de assistência social no município.

1.3.2 **Objetivos específicos**

- Descrever a estrutura da assistência nos níveis federal, estadual e municipal;
- Analisar os serviços e programas oferecidos no município de Forquilha e analisar o impacto das políticas assistenciais na comunidade;
- Desenvolver um sistema web para auxiliar na gestão e acesso aos serviços de assistência social no município de Forquilha.

1.4 INTERDISCIPLINAR E ADERÊNCIA AO CURSO DE TIC

Durante a elaboração deste trabalho, foi realizada uma pesquisa detalhada no Repositório Institucional da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), especialmente em TCCs relacionados ao curso de Tecnologia da Informação e

Comunicação (TIC), com o objetivo de identificar trabalhos semelhantes ao desenvolvimento de um sistema web para gestão da assistência social no município de Forquilha. No entanto, não foram encontrados TCCs que tratassem diretamente do tema ou que apresentassem uma proposta similar à que está sendo desenvolvida neste projeto.

Entretanto, identificamos trabalhos relevantes na área de Serviço Social, com destaque para os seguintes estudos:

1. "A Atuação do Serviço Social nas Ações de Fortalecimento de Crianças em Situação de Acolhimento Institucional" (2019), desenvolvido por Bruna Carolina de Camargo.
2. "Ação do Serviço Social no Campo dos Benefícios Eventuais: Caso Florianópolis" (2015), elaborado por Ana Paula Barcelos Buzzi, sob orientação de Maria José Tapajós.
3. "Plataformas de Assistência Social e SUAS no Brasil" (2012), de Carla Lídia Mattos, também vinculado ao Departamento de Serviço Social da UFSC.

Embora não sejam diretamente relacionados à área tecnológica, esses trabalhos abordam temas complementares sobre assistência social e a aplicação de ferramentas no campo social, oferecendo perspectivas importantes para a construção do referencial teórico deste projeto.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está organizado da seguinte forma:

- **Capítulo 1: Introdução** - Apresenta a contextualização do tema, justificativa da escolha do tema, objetivo do trabalho, metodologia utilizada, trabalhos semelhantes e a estrutura do trabalho.
- **Capítulo 2: Referencial Teórico** - Aborda a história da assistência social no Brasil, sua origem e evolução, marcos legais como a LOAS e SUAS, o Sistema Único de Assistência Social, e o uso de aplicativos no setor público.
- **Capítulo 3: Plataformas Relacionadas à Assistência Social no Brasil** - Explora diversas plataformas como CadÚnico, SUAS, SISC, SIBEC, Rede SUAS, Sistema de Vigilância Socioassistencial, e e-Social.

- **Capítulo 4: A Estrutura da Assistência Social no Brasil** - Discute a estrutura da assistência social no nível federal, estadual e municipal, além da tipificação nacional dos serviços.
- **Capítulo 5: Serviços de Assistência Social nos Municípios** - Analisa os serviços oferecidos nos municípios, como CRAS, CREAS, Família Acolhedora e serviços habitacionais.
- **Capítulo 6: Assistência Social em Forquilha** – Foca na história e desenvolvimento do município de Forquilha, a implantação do CRAS e os marcos históricos locais.
- **Capítulo 7: Organização da Assistência Social em Forquilha** - Descreve a estrutura administrativa e os desafios e perspectivas enfrentados pela assistência social no município.
- **Capítulo 8: Descrição do Protótipo** – Apresenta as funcionalidades do sistema, tecnologias utilizadas e o cronograma de desenvolvimento do protótipo.
- **Capítulo 9: Considerações Finais** – Inclui a descrição geral do projeto, dificuldades encontradas, apoio recebido, sugestões de melhorias futuras e a conclusão.
- **Referências**
- **Apêndices A**

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 HISTÓRIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

A assistência social no Brasil tem suas raízes na caridade e na filantropia, evoluindo para uma política pública institucionalizada com a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) em 1993. Compreender essa trajetória é fundamental para entender os desafios e oportunidades da assistência na atualidade.

2.1.1 Origem e evolução

A origem e evolução da assistência social no Brasil podem ser divididas em diferentes períodos históricos. Durante o período colonial, a assistência social era caracterizada principalmente pela ação da Igreja Católica e das instituições filantrópicas. A igreja desempenhava um papel central no amparo aos necessitados, contando com o apoio de confrarias e ordens religiosas. Na República Velha, a filantropia continuou a ser a principal forma de assistência social, com a criação de algumas instituições públicas voltadas para o auxílio aos mais necessitados, mas a maior parte das ações ainda era de iniciativa privada.

A Era Vargas marcou uma mudança significativa na assistência social no Brasil, ganhando mais importância com a criação do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio em 1930. Durante este período, o Estado começou a assumir um papel mais ativo na promoção do bem-estar social, implementando políticas e programas voltados para a população trabalhadora. Na Ditadura Militar (1964-1985), a assistência social foi utilizada como instrumento de controle social. O governo autoritário ampliou os programas sociais com o intuito de minimizar os conflitos sociais e legitimar o regime, mas muitas dessas iniciativas tinham um caráter centralizador e repressivo.

Com o advento da democracia e a promulgação da Constituição Federal de 1988, a assistência social foi definida como um direito fundamental dos cidadãos. A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), promulgada em 1993, estabeleceu as bases para o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que visa garantir o direito

à assistência social de forma universal e descentralizada, com a participação da sociedade civil. Esta evolução reflete a trajetória da assistência social no Brasil, desde as iniciativas filantrópicas e religiosas até o reconhecimento constitucional como um direito de todos os cidadãos, consolidando-se como uma política pública essencial para a promoção da justiça social.

2.2 MARCOS LEGAIS (LOAS, SUAS)

A assistência social no Brasil foi moldada por uma série de marcos legais importantes que estabelecem direitos e diretrizes para sua implementação. Esses marcos foram fundamentais para a institucionalização e ampliação dos serviços de assistência social no país.

Constituição Federal de 1988

A Constituição Federal de 1988 representou um marco histórico para a assistência social no Brasil ao defini-la como um direito do cidadão e um dever do Estado. Ela estabeleceu que a assistência social deve ser prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e deve ser organizada de forma descentralizada, participativa e intersetorial. Este documento constitucional criou a base para políticas públicas mais amplas e inclusivas.

Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) – Lei nº 8.742/1993

A Lei Orgânica da Assistência Social, promulgada em 7 de dezembro de 1993, regulamentou os artigos da Constituição que tratam da assistência social. A LOAS definiu os objetivos, princípios, diretrizes e a organização da assistência social no Brasil, além de instituir o Benefício de Prestação Continuada (BPC), garantindo um salário-mínimo mensal para idosos e pessoas com deficiência que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção.

Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) – Lei nº 8.069/1990

O ECA estabeleceu uma série de direitos e garantias para crianças e adolescentes, e colocou a assistência social como uma das políticas públicas essenciais para a proteção integral desse grupo. Ele consolidou o dever do Estado em proporcionar condições adequadas para o desenvolvimento pleno das crianças e adolescentes, assegurando direitos básicos como saúde, educação e assistência social.

Estatuto do Idoso – Lei nº 10.741/2003

O Estatuto do Idoso é outro marco importante, pois regulamenta os direitos assegurados às pessoas idosas no Brasil. Ele define a assistência social como um direito essencial para a garantia da dignidade e do bem-estar da população idosa, prevendo políticas públicas específicas para essa faixa etária.

Sistema Único de Assistência Social (SUAS) – Decreto nº 6.308/2007

O SUAS, instituído pelo Decreto nº 6.308 de 14 de dezembro de 2007, é um marco na organização da assistência social no Brasil. Ele estabeleceu um modelo descentralizado e participativo para a gestão dos serviços, benefícios, programas e projetos de assistência social. O SUAS fortaleceu a articulação entre os entes federativos e a sociedade civil, visando à universalização do acesso e à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Política Nacional de Assistência Social (PNAS) – Resolução nº 145/2004

A PNAS, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) por meio da Resolução nº 145 de 15 de outubro de 2004, consolidou os princípios e diretrizes para a implementação da assistência social no Brasil. A PNAS reforça a assistência social como direito de cidadania e estabelece parâmetros para a organização e gestão dos serviços socioassistenciais, alinhando-se com os preceitos do SUAS.

Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC) – Lei nº 13.019/2014

O MROSC, sancionado em 31 de julho de 2014, trouxe inovações importantes para a parceria entre o poder público e as organizações da sociedade civil (OSCs) na prestação de serviços de assistência social. Esta lei facilitou a cooperação e financiamento de projetos sociais, promovendo maior transparência e eficiência na gestão dos recursos públicos destinados à assistência social.

Tabela 1 - Marcos Legais

Marco Legal	Descrição e Implicações
Constituição Federal de 1988	Definiu a assistência social como um direito de todos e dever do Estado, devendo ser prestada a quem necessitar, sem exigência de contribuição à seguridade social.
Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) - Lei nº 8.742/1993	Regulamentou a assistência social no Brasil e instituiu o Benefício de Prestação Continuada (BPC), garantindo um salário-mínimo mensal a idosos e pessoas com deficiência.
Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) - Lei nº 8.069/1990	Assegurou direitos e proteção integral a crianças e adolescentes, incluindo o acesso à assistência social como política pública essencial para seu desenvolvimento pleno.
Estatuto do Idoso - Lei nº 10.741/2003	Regulamentou os direitos das pessoas idosas, destacando a assistência social como fundamental para garantir dignidade e bem-estar a essa população.
Sistema Único de Assistência Social (SUAS) - Decreto nº 6.308/2007	Estruturou a assistência social de forma descentralizada e participativa, articulando os entes federativos e sociedade civil para a universalização e melhoria dos serviços.
Política Nacional de Assistência Social (PNAS) - Resolução nº 145/2004	Consolidou os princípios da assistência social como direito de cidadania e definiu os parâmetros para a gestão e organização dos serviços socioassistenciais no Brasil.
Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC) - Lei nº 13.019/2014	Estabeleceu regras para parcerias entre o poder público e as OSCs, promovendo transparência e eficiência na gestão de recursos destinados à assistência social.

2.3 SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SUAS)

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é uma estrutura complexa de políticas públicas no Brasil, destinada a fornecer proteção social para indivíduos em situação de vulnerabilidade. Ele opera através de uma rede descentralizada de

serviços, programas e benefícios, gerenciados em conjunto pelos governos federal, estadual e municipal. Esta rede é composta por dois níveis de proteção: a Proteção Social Básica, que visa prevenir situações de risco e fortalecer os vínculos familiares e comunitários, e a Proteção Social Especial, destinada a indivíduos e famílias em situação de violação de direitos ou risco pessoal e social.

No âmbito do SUAS, o município utiliza o Portabilis, um sistema de gestão utilizado para auxiliar no gerenciamento dos programas e serviços de assistência social oferecidos. Além disso, para participar de programas sociais como o Bolsa Família e outros, os cidadãos precisam se cadastrar no Cadastro Único (CadÚnico), um sistema do governo federal que registra informações das famílias em situação de vulnerabilidade para acesso aos benefícios sociais e programas de transferência de renda.

O SUAS enfrenta uma série de desafios no contexto local, incluindo recursos financeiros limitados, falta de investimento em capacitação profissionais, infraestrutura inadequada e desigualdades regionais na oferta de serviços. A integração com outras políticas públicas também é um desafio, assim como a coordenação entre os diferentes níveis de governo.

2.4 APLICATIVOS NO SETOR PÚBLICO

No setor público, uma variedade de sistemas e tecnologias são empregados para melhorar a prestação de serviços e otimizar as operações. Exemplos incluem:

- (a) **Sistemas de Gestão Administrativa:** Plataformas que auxiliam na gestão interna de órgãos governamentais, abrangendo áreas como recursos humanos, financeiro, compras e patrimônio. Exemplos incluem o SIAFI (Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal) e o SIAPE (Sistema Integrado de Administração de Pessoal).

- (b) **Plataformas de Atendimento ao Cidadão:** Sistemas que facilitam a interação entre o governo e os cidadãos, permitindo solicitações, consultas e acompanhamento de processos. Exemplos incluem o e-CAC (Centro Virtual

de Atendimento ao Contribuinte) da Receita Federal e o Siscomex (Sistema Integrado de Comércio Exterior) para importações e exportações.

- (c) **Portais de Transparência:** Ferramentas online que disponibilizam informações sobre a gestão pública, como gastos governamentais, execução de projetos e programas sociais. Exemplos incluem o Portal da Transparência do Governo Federal e os portais estaduais e municipais de transparência.

- (d) **Sistemas de Saúde e Educação:** Plataformas utilizadas para gerenciar informações e processos nas áreas da saúde e educação, como prontuários eletrônicos, sistemas de marcação de consultas e sistemas de gestão escolar.

- (e) **Sistemas de Controle e Fiscalização:** Ferramentas utilizadas para monitorar e fiscalizar a execução de políticas públicas, prevenir fraudes e garantir a conformidade com a legislação. Exemplos incluem sistemas de controle interno, auditoria e controle de obras públicas.

Esses sistemas e tecnologias oferecem uma série de benefícios, como maior eficiência operacional, transparência, controle e facilidade de acesso às informações. No entanto, assim como nos aplicativos móveis, enfrentam desafios como segurança de dados, inclusão digital e capacitação dos usuários, que precisam ser cuidadosamente abordados para garantir o sucesso da implementação e utilização dessas ferramentas no setor público.

2.5 PLATAFORMAS RELACIONAS À ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

2.5.1 CadÚnico

O CadÚnico é uma plataforma fundamental para a gestão de políticas públicas voltadas para famílias de baixa renda no Brasil. Criado pelo governo federal, ele serve como uma base de dados que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, facilitando a seleção e o acompanhamento dos programas sociais.

O principal objetivo do CadÚnico é identificar as famílias de baixa renda e garantir que elas tenham acesso a diversos programas sociais, como o Bolsa Família, o Benefício de Prestação Continuada (BPC), e a Tarifa Social de Energia Elétrica. As funcionalidades do CadÚnico incluem o cadastro e atualização de dados das famílias, emissão de relatórios e integração com outros sistemas governamentais. O impacto dessa plataforma foi significativo, melhorando a eficiência na distribuição de benefícios sociais e garantindo que os recursos cheguem às famílias que realmente necessitam.

2.5.2 SUAS

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é um modelo de gestão que organiza a oferta de serviços de assistência social no Brasil de forma descentralizada e participativa. O objetivo do SUAS é promover a proteção social de cidadãos em situação de vulnerabilidade e risco social, garantindo direitos sociais.

As funcionalidades do SUAS incluem a gestão de serviços de proteção social básica e especial, acompanhamento de famílias, articulação entre diferentes níveis de governo e sociedade civil. O impacto do SUAS foi significativo, fortalecendo a estruturação e implementação de políticas públicas de assistência social em todo o país, promovendo a descentralização e a participação social.

2.5.3 SISC

O Sistema de Informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SISC) é uma plataforma específica para a gestão do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, que integram o SUAS. O objetivo do SISC é monitorar e avaliar as atividades desenvolvidas nos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos.

As funcionalidades do SISC incluem o cadastro de atividades, acompanhamento de frequência dos participantes e relatórios de desempenho. O impacto dessa plataforma foi significativo, proporcionando uma melhor gestão e acompanhamento dos serviços de convivência, garantindo maior eficácia nas intervenções sociais.

2.5.4 SIBEC

O Sistema de Benefícios ao Cidadão (SIBEC) é utilizado para a gestão de benefícios sociais, principalmente os concedidos pelo programa Bolsa Família. O objetivo do SIBEC é gerenciar os benefícios do Bolsa Família e outros programas sociais.

As funcionalidades do SIBEC incluem o cadastro de beneficiários, controle de pagamentos e monitoramento de condicionalidades. O impacto dessa plataforma foi significativo, melhorando a administração dos benefícios sociais e assegurando que os pagamentos sejam feitos de forma eficiente e justa.

2.5.5 Rede SUAS

A Rede SUAS é uma plataforma de comunicação e informação que integra os diversos atores do Sistema Único de Assistência Social. O objetivo da Rede SUAS é facilitar a comunicação e troca de informações entre os profissionais do SUAS.

As funcionalidades da Rede SUAS incluem fóruns de discussão, biblioteca digital e atualização de notícias e eventos. O impacto dessa plataforma foi significativo, promovendo uma maior integração e compartilhamento de informações entre os profissionais da assistência social, melhorando a coordenação e a qualidade dos serviços prestados.

2.5.6 Sistema de vigilância socioassistencial

O Sistema de Vigilância Socioassistencial é voltado para a coleta e análise de dados referentes às demandas e ofertas de serviços de assistência social, com o intuito de planejar e avaliar políticas públicas. O objetivo desse sistema é monitorar e avaliar a realidade socioassistencial para subsidiar a tomada de decisões.

As funcionalidades do Sistema de Vigilância Socioassistencial incluem a coleta de dados, geração de indicadores e relatórios analíticos. O impacto dessa plataforma foi significativo, melhorando o planejamento e a implementação de

políticas públicas e permitindo uma resposta mais eficaz às necessidades da população.

2.5.7 E-Social

O e-Social, embora não seja exclusivamente voltado para a assistência social, inclui funcionalidades que impactam diretamente a área, como o registro de empregados domésticos, garantindo seus direitos trabalhistas e previdenciários. O objetivo do e-Social é unificar o envio de informações pelo empregador em relação aos seus empregados.

As funcionalidades do e-Social incluem o cadastro de empregadores e empregados, registro de folhas de pagamento e controle de obrigações trabalhistas e previdenciárias. O impacto dessa plataforma foi significativo, garantindo maior formalização e proteção dos direitos dos trabalhadores domésticos, contribuindo para a inclusão social e redução da informalidade.

Essas plataformas são essenciais para a operacionalização das políticas de assistência social no Brasil. Elas facilitam a gestão, monitoramento e avaliação dos serviços, assegurando que os benefícios cheguem de maneira eficiente às famílias que mais necessitam. A contínua atualização e integração dessas plataformas são fundamentais para enfrentar os desafios da área e promover uma assistência social mais justa e inclusiva.

2.6 A ESTRUTURA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

2.6.1 Nível federal

O papel do Ministério da Cidadania é formular, coordenar e supervisionar as políticas de assistência social em nível federal. Ele define diretrizes, normas e critérios para a execução das políticas e para o repasse de recursos, além de gerir o Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS). O ministério também é responsável por identificar as famílias em situação de miserabilidade no Cadastro Único. A gestão do FNAS envolve o financiamento de ações e serviços socioassistenciais em

todo o país, o apoio à implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e o monitoramento da aplicação dos recursos do FNAS.

2.6.2 Nível estadual

As Secretarias Estaduais de Assistência Social têm a função de adaptar as diretrizes federais às realidades locais, promover a articulação entre municípios e outros órgãos estaduais, e capacitar e apoiar tecnicamente os municípios na gestão dos serviços socioassistenciais. Elas oferecem cursos, treinamentos e workshops para profissionais da área de assistência social e auxiliam os municípios na elaboração de seus planos de assistência social.

2.6.3 Nível municipal

As Secretarias Municipais de Assistência Social executam diretamente os serviços e programas de assistência social, de acordo com as diretrizes do SUAS. Elas planejam, executam e monitoram ações voltadas à proteção social básica e especial, e gerem os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e os Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

Os CRAS atendem famílias e indivíduos na comunidade, oferecendo serviços de proteção social básica, acolhendo e orientando famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social, cadastrando as famílias no Cadastro Único, concedendo benefícios eventuais e orientando sobre o acesso a outros serviços públicos.

Os CREAS oferecem atendimento especializado a famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos, acolhem e protegem vítimas de violência, acompanham famílias e indivíduos em situação de risco, oferecem serviços de orientação jurídica e psicológica e encaminham para outros serviços da rede de proteção social.

2.7 TIPIFICAÇÃO NACIONAL DOS SERVIÇOS

A **Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais**, estabelecida pela Resolução CNAS nº 109, de 11 de novembro de 2009, representa um importante passo para uniformizar a oferta de serviços no Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Essa padronização assegura que os atendimentos realizados sejam contínuos e de qualidade, alinhados a critérios estabelecidos nacionalmente, e permite a criação de indicadores para avaliação das ações realizadas.

Entre os princípios que fundamentam a tipificação, estão:

- **Reconhecimento da assistência social como política pública:** que se sustenta nos princípios de universalidade, legalidade, continuidade, e na garantia de planejamento e financiamento públicos.
- **Estrutura hierárquica da proteção social,** que organiza os serviços segundo a complexidade das demandas, considerando o porte dos municípios e a habilitação dos serviços.
- **Foco na família e no território:** Os serviços são desenhados para garantir uma abordagem que valorize a realidade familiar e territorial das populações atendidas, proporcionando um acompanhamento mais próximo e efetivo.
- **Integração de redes de serviços:** envolve tanto entidades governamentais quanto não-governamentais, formando uma rede de atendimento integrada que fortalece a prestação de serviços socioassistenciais.

Os serviços são organizados em dois grandes eixos:

- **Proteção Social Básica:** focada na prevenção de riscos sociais, com serviços como o **Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)** e o **Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos**.
- **Proteção Social Especial:** subdividida em média e alta complexidade, e destinada a atender situações de risco social já existentes, como no caso do

Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), além de medidas socioeducativas e acolhimento institucional.

Esses serviços são oferecidos em espaços físicos específicos, como os **Centros de Referência da Assistência Social (CRAS)** e os **Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS)**, além de domicílios e outras unidades especializadas de acordo com a necessidade e o perfil do público atendido.

Para cada serviço, é utilizada uma ficha padronizada que inclui informações essenciais como: nome, público-alvo, objetivos, formas de acesso, unidade responsável, período de funcionamento e articulação em rede. Essa padronização contribui para uma gestão mais eficiente e uma maior transparência nos processos de acompanhamento e avaliação dos serviços socioassistenciais.

A **Tabela** a seguir resume a classificação dos serviços socioassistenciais segundo a tipificação nacional, com suas respectivas características e locais de execução:

Tabela 2 – Tipificação Nacional dos Serviços

Nível de Proteção	Serviços Socioassistenciais	Espaços Físicos
Proteção Social Básica	<ul style="list-style-type: none"> - PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família); - SCFV (Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos); - Serviço de Proteção Social no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas; 	<ul style="list-style-type: none"> - CRAS (Centro de Referência da Assistência Social); - Centros da criança, adolescente, juventude e idosos; - Domicílio do usuário;
Proteção Social Especial (Média Complexidade)	<ul style="list-style-type: none"> - PAEFI (Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos); - Serviço Especializado em Abordagem Social; - Serviço de Proteção Social para adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa (Liberdade Assistida e Prestação de 	<ul style="list-style-type: none"> - CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social); - Unidade específica; - Domicílio do usuário;

	Serviços à Comunidade);	
Proteção Social Especial (Alta Complexidade)	<ul style="list-style-type: none"> - Serviço de Acolhimento Institucional (abrigo, casalar); - Serviço de Acolhimento em República; - Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora; - Serviço de Proteção em situações de calamidades públicas e emergências; 	<ul style="list-style-type: none"> - CREAS; - Casalar; - Abrigo Institucional; - Residências Inclusivas; - Abrigo para mulheres em situação de violência;

Fonte: Adaptado da Resolução CNAS nº 109/2009

2.8 SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NOS MUNICÍPIOS

2.8.1 CRAS

O CRAS oferece diversos serviços para atender às famílias em situação de vulnerabilidade social. O PAIF (Serviços de Proteção e Atendimento Integral à Família) proporciona acompanhamento familiar de longo prazo, orientação sobre direitos e deveres da família, apoio na busca por serviços da rede de proteção social e encaminhamento para outros serviços públicos. Além disso, o CRAS promove Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, com atividades socioeducativas para diferentes faixas etárias, incluindo crianças, adolescentes, adultos e idosos, visando a integração social e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

O CRAS também é responsável pelo Cadastro Único do Governo Federal, registrando informações das famílias para que possam participar de programas sociais como o Bolsa Família e a Tarifa Social de Energia Elétrica. O Programa Bolsa Família, por sua vez, efetua a transferência direta de renda para famílias em situação de pobreza e extrema pobreza. Outro benefício oferecido é o BPC (Benefício de Prestação Continuada), que assegura um salário-mínimo mensal a idosos com 65 anos ou mais e a pessoas com deficiência que comprovem não possuir meios de sustento. Em situações de vulnerabilidade temporária, são fornecidos Benefícios Eventuais para enfrentar contingências sociais.

Tabela 3 - Serviços CRAS

Serviços	Descrição
PAIF (Proteção e Atendimento Integral à Família)	Acompanhamento de famílias em situação de vulnerabilidade social, orientação sobre direitos, apoio na busca por serviços da rede de proteção social e encaminhamento para outros serviços públicos.
Cadastro Único	Registro de informações das famílias para acesso a programas sociais, como o Bolsa Família e a Tarifa Social de Energia Elétrica.
Bolsa Família	Transferência direta de renda para famílias em situação de pobreza e extrema pobreza.
BPC (Benefício de Prestação Continuada)	Assegura um salário-mínimo mensal a idosos com 65 anos ou mais e a pessoas com deficiência que comprovem não possuir meios de sustento.
Benefícios Eventuais	Fornecimento de benefícios temporários para enfrentamento de contingências sociais, como emergências ou vulnerabilidades temporárias.
Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos	Atividades socioeducativas voltadas para a integração social e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Disponíveis para diferentes faixas etárias (crianças, adolescentes, adultos e idosos).

2.8.2 CREAS

O CREAS é um serviço essencial para oferecer suporte especializado a famílias e indivíduos que enfrentam situações de risco pessoal e social. O PAEFI (Serviços de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos) é o principal serviço oferecido pelo CREAS, proporcionando acompanhamento especializado e contínuo para famílias e indivíduos que necessitam de apoio específico. Este serviço é crucial para atender vítimas de violência, crianças e adolescentes em situação de risco, idosos abandonados e pessoas com deficiência.

No âmbito do PAEFI, são realizadas ações de apoio psicológico, social e jurídico, buscando a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, além da promoção da autonomia e melhoria da qualidade de vida dos assistidos. As equipes do CREAS atuam na identificação e encaminhamento de casos para serviços

complementares, promovendo uma rede de apoio integrada que inclui saúde, educação e justiça.

Além do PAEFI, o CREAS também realiza atendimentos individualizados, grupos de apoio e oficinas temáticas, que são fundamentais para a socialização e o desenvolvimento de habilidades pessoais e sociais dos usuários. O serviço oferece orientações e encaminhamentos para outros programas e políticas públicas, garantindo que os direitos dos assistidos sejam respeitados e promovidos.

Por meio de parcerias com outras instituições e serviços da rede de proteção social, o CREAS busca proporcionar um atendimento abrangente e efetivo, visando a proteção integral dos indivíduos e a promoção de um ambiente seguro e acolhedor. A atuação do CREAS é fundamental para a garantia de direitos e para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

Tabela 4 - Serviços CREAS

Serviços	Descrição
PAEFI (Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos)	Atendimento especializado e contínuo a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, como vítimas de violência, crianças e adolescentes em risco, idosos abandonados e pessoas com deficiência.
Apoio Psicológico, Social e Jurídico	Oferece suporte psicológico, social e jurídico, visando a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, além de promover a autonomia e melhoria da qualidade de vida dos assistidos.
Grupos de Apoio e Oficinas Temáticas	Realiza atividades em grupo e oficinas para a socialização e o desenvolvimento de habilidades pessoais e sociais dos usuários.
Encaminhamento para Serviços Complementares	Identificação e encaminhamento de casos para serviços complementares da rede de apoio, como saúde, educação e justiça, para garantir a proteção integral e os direitos dos assistidos.
Parcerias com outras Instituições	Estabelece parcerias com outras instituições e serviços da rede de proteção social para garantir um atendimento abrangente e efetivo.

2.8.3 Família acolhedora

O Serviço de Família Acolhedora é uma política pública voltada para a proteção de crianças e adolescentes que, por diversas razões, necessitam ser temporariamente afastados de suas famílias biológicas. Este serviço visa proporcionar um ambiente familiar substituto onde esses menores possam receber cuidado, carinho e proteção enquanto suas famílias de origem recebem o apoio necessário para a superação das dificuldades que levaram ao afastamento.

O programa funciona com a seleção e preparação de famílias acolhedoras que se voluntariam para cuidar de crianças e adolescentes, oferecendo-lhes um lar temporário e seguro. As famílias acolhedoras passam por um rigoroso processo de avaliação e capacitação, incluindo visitas domiciliares, entrevistas e treinamentos específicos, para garantir que estejam aptas a oferecer o suporte necessário.

Durante o período de acolhimento, as equipes técnicas acompanham tanto as famílias acolhedoras quanto as crianças e adolescentes, fornecendo suporte psicológico, social e pedagógico. O objetivo é promover a reintegração familiar sempre que possível, ou, em casos em que isso não é viável, buscar soluções permanentes como a adoção.

O Serviço de Família Acolhedora oferece uma alternativa ao acolhimento institucional, promovendo um ambiente mais próximo do contexto familiar, o que é fundamental para o desenvolvimento saudável das crianças e adolescentes. A proximidade emocional e a atenção individualizada proporcionadas pelas famílias acolhedoras são essenciais para a recuperação e o bem-estar dos menores em situação de vulnerabilidade.

2.8.4 Serviços habitacionais

Os Serviços Habitacionais são essenciais para garantir o direito à moradia digna e promover a inclusão social de famílias em situação de vulnerabilidade. Estes serviços envolvem uma série de ações e programas que visam melhorar as condições de habitação e, conseqüentemente, a qualidade de vida das famílias beneficiadas.

Um dos principais programas de habitação é o Minha Casa Minha Vida, que oferece subsídios e condições facilitadas para a aquisição da casa própria. Este

programa é voltado principalmente para famílias de baixa renda e busca reduzir o déficit habitacional, proporcionando acesso a moradias seguras e adequadas.

Além dos programas de aquisição de moradias, os Serviços Habitacionais também incluem ações de regularização fundiária, que visam legalizar a posse de terrenos e imóveis ocupados irregularmente por famílias de baixa renda. A regularização proporciona segurança jurídica aos moradores, permitindo o acesso a serviços públicos básicos como água, luz e saneamento.

Outro aspecto dos Serviços Habitacionais é a melhoria de habitações precárias. Através de programas de reforma e ampliação, as famílias podem melhorar suas condições de moradia, assegurando um ambiente saudável e seguro. Estas ações incluem reparos estruturais, instalação de redes de esgoto, fornecimento de água potável e melhoria das condições de ventilação e iluminação.

Os Serviços Habitacionais também trabalham em parceria com outras políticas públicas para promover a inclusão social. A integração com serviços de saúde, educação e assistência social é fundamental para garantir que as famílias beneficiadas tenham acesso a um conjunto de direitos que contribuem para sua emancipação e qualidade de vida.

Em resumo, os Serviços Habitacionais desempenham um papel crucial na promoção da dignidade humana e na redução das desigualdades sociais, proporcionando condições adequadas de moradia e contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

3 ASSISTÊNCIA SOCIAL EM FORQUILHINHA

3.1 HISTÓRIA E DESENVOLVIMENTO DO MUNICÍPIO

Forquilha, emancipada em 1989, é conhecida por sua responsabilidade social e compromisso com o desenvolvimento sustentável. Reconhecida por prêmios como o Selo Cidade Cidadã, a cidade preserva sua identidade e investe em ações que visam ao bem-estar da população.



Imagem 1 - Prêmio Cidade Cidadã

3.2 IMPLANTAÇÃO DO CRAS PARA ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DA PROTEÇÃO SOCIAL

A Implantação do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) em Forquilha é uma das principais ações voltadas ao atendimento dos serviços de Proteção Social Básica. A Proteção Social Básica tem como objetivo fundamental prevenir situações de risco por meio do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, bem como pelo desenvolvimento de potencialidades que possam permitir aos cidadãos superarem a situação de vulnerabilidade. No município de Forquilha, a implantação do CRAS atende a uma demanda crescente por serviços assistenciais destinados à população mais vulnerável, afetada por problemas como pobreza, ausência de renda e falta de acesso a serviços públicos básicos.

Forquilha, com uma população de aproximadamente 22 mil habitantes, está inserida em uma região marcada pela atividade econômica da mineração, agricultura e indústria, mas, ao mesmo tempo, enfrenta desafios sociais significativos, principalmente entre as famílias de baixa renda. Com cerca de 814 famílias cadastradas no Cadastro Único do governo federal, o município implementou o CRAS como resposta a essas demandas, oferecendo uma rede organizada de serviços de proteção social básica, estruturada com base nos princípios do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

O **CRAS de Forquilha** desempenha um papel crucial na articulação dos serviços sociais do município, atuando como uma unidade de referência para famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco ou vulnerabilidade social. Através do Programa de Atenção Integral à Família (PAIF), o CRAS oferece atendimento personalizado, levando em conta a diversidade dos arranjos familiares e a necessidade de reforçar os vínculos comunitários. O PAIF é, portanto, o principal serviço ofertado pela unidade, e está diretamente ligado a outras iniciativas que visam promover a convivência, socialização e acolhimento.

A implantação do CRAS em Forquilha também exigiu um esforço significativo em termos de planejamento e articulação entre as diversas políticas públicas. Como unidade territorial, o CRAS está localizado em áreas de maior vulnerabilidade social, facilitando o acesso das famílias aos serviços socioassistenciais. A escolha do local e a organização da equipe técnica foram desafios importantes nesse processo. A definição de um espaço físico adequado, fora da estrutura inicial da Secretaria de Assistência Social, permitiu uma melhor

delimitação do campo de atuação do CRAS, embora tenha enfrentado dificuldades iniciais, como a utilização indevida do espaço para ações não relacionadas ao serviço assistencial.

Um dos grandes avanços na implantação do CRAS foi a capacitação da equipe técnica, composta por assistentes sociais e psicólogos, que enfrentaram dificuldades na execução dos serviços no início, devido à falta de informações adequadas. Com o tempo, a equipe aprimorou suas competências, permitindo que os serviços socioassistenciais fossem ofertados de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Política Nacional de Assistência Social. Hoje, o CRAS de Forquilha atua de forma integrada com outras políticas públicas, garantindo a proteção social das famílias atendidas.

Além disso, a **consolidação do CRAS** trouxe uma nova percepção para a população sobre o papel da assistência social no município. Embora ainda existam desafios em termos de divulgação e compreensão por parte dos usuários, o CRAS tem se esforçado para se tornar uma referência no atendimento à população vulnerável, fortalecendo sua imagem como uma unidade de direitos, e não apenas de assistência pontual. Campanhas de conscientização sobre os serviços ofertados têm sido realizadas com o objetivo de aumentar a participação da comunidade.

Com a implantação do CRAS, Forquilha deu um passo significativo no fortalecimento da rede de proteção social básica. O centro agora oferece uma gama de serviços continuados, como visitas domiciliares, acolhimento e orientação, além de encaminhamentos para outros serviços da rede pública. Essa estrutura tem sido fundamental para o fortalecimento das famílias e para a prevenção de situações de risco social, consolidando o CRAS como um pilar essencial na garantia dos direitos sociais no município.

Assim, a **implantação do CRAS em Forquilha** reflete um avanço na política de assistência social local, respondendo de forma eficaz às demandas da população vulnerável e garantindo o acesso a serviços fundamentais. A continuidade e o aprimoramento das ações socioassistenciais, em conjunto com outras políticas públicas, reforçam o compromisso do município em superar as condições de vulnerabilidade e promover o desenvolvimento social inclusivo.

3.3 MARCOS HISTÓRICOS

A trajetória histórica de Forquilha é marcada por eventos significativos que moldaram sua identidade e desenvolvimento. Em 1952, Forquilha deu um passo importante rumo à autonomia ao se separar de Criciúma. Esse evento representou um marco na história local, sinalizado o início de um caminho para a independência administrativa.

Nove anos depois, em 1961, Forquilha foi elevada à categoria de vila, o que oficializou a crescente importância da comunidade e sua capacidade de se autogerir, refletindo um desenvolvimento mais estruturado.

A emancipação política de Forquilha em 1989 foi um dos momentos mais importantes da história do município. Essa conquista permitiu que Forquilha se estabelecesse como um município independente, capaz de administrar seus próprios recursos e desenvolver políticas públicas voltadas para as necessidades de sua população. A autonomia política possibilitou uma gestão mais focada no desenvolvimento local e no bem-estar dos cidadãos.

Em 2000, a cidade implementou o programa "Cidade Cidadã", marcando seu compromisso com a transparência e a participação popular na gestão pública. Esse programa foi crucial para fortalecer a relação entre a administração pública municipal e os cidadãos, promovendo uma gestão mais democrática e eficiente.

A dedicação de Forquilha à boa governança foi reconhecida em 2010, quando a cidade recebeu o prêmio Selo Cidade Cidadã, concedido pela Confederação Nacional dos Municípios (CNM). Esse prêmio destacou as boas práticas de gestão pública adotadas pelo município, reforçando seu compromisso com a transparência, a participação cidadã e a eficiência administrativa. A conquista do Selo Cidade Cidadã colocou Forquilha em destaque no cenário nacional, servindo de exemplo para outras cidades brasileiras.

Esses marcos históricos ilustram a evolução de Forquilha, desde um distrito até um município independente, reconhecido por suas práticas exemplares de gestão pública. Cada etapa desse percurso reflete o esforço contínuo da cidade em buscar melhorias e inovações na administração pública, sempre com foco no bem-estar da população.

3.4 CARACTERÍSTICAS RELEVANTES

Forquilhina possui diversas características que destacam sua singularidade e importância no contexto regional.

O desenvolvimento industrial é uma das principais características do município. A presença de diversas empresas de diferentes setores impulsiona a economia local, gerando emprego e renda para a população. Esse desenvolvimento econômico é crucial para o crescimento e a melhoria da qualidade de vida dos habitantes de Forquilhina.

Além da indústria, a agricultura familiar desempenha um papel vital na economia local. A agricultura familiar em Forquilhina é responsável pela produção de alimentos frescos e de qualidade, contribuindo não apenas para a alimentação da população local, mas também para a economia regional. Esse setor é marcado pelo uso de práticas sustentáveis e pelo fortalecimento das comunidades rurais.

O turismo também tem se destacado como um setor em crescimento em Forquilhina. A região é conhecida por suas belezas naturais, que atraem visitantes e fomentam o desenvolvimento de negócios ligados ao turismo. A hospitalidade do povo de Forquilhina é um diferencial que torna a experiência dos turistas ainda mais agradável, promovendo o município como um destino turístico acolhedor e interessante.

A rica cultura e as tradições de Forquilhina são preservadas e celebradas através de diversos eventos e festivais. Essas manifestações culturais são fundamentais para a identidade local, promovendo o sentimento de pertencimento e orgulho entre os moradores. A valorização da cultura local contribui para a coesão social e para a promoção do município como um lugar onde a história e as tradições são respeitadas e celebradas.

Essas características destacam Forquilhina como um município dinâmico e diversificado, com uma economia robusta, uma agricultura sustentável, um turismo em expansão e uma rica herança cultural. A combinação desses elementos torna Forquilhina um lugar único e vibrante, com potencial para continuar crescendo e se desenvolvendo de maneira sustentável e inclusiva.

4 ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO

4.1 DESCRIÇÃO DO PROTÓTIPO

4.1.1 Fundamentação para o desenvolvimento do sistema

Para a implementação de um sistema web voltado à gestão da assistência social em Forquilha, foi considerada a análise de trabalhos semelhantes desenvolvidos em outras partes do Brasil. Esse estudo é essencial para entender as melhores práticas, tecnologias e metodologias que podem ser adaptadas e aplicadas ao contexto do município. Exemplos relevantes, como o Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) e seu aplicativo complementar, "Meu CadÚnico", demonstram a importância da centralização de informações para a eficiência na distribuição de benefícios sociais.

Além disso, plataformas como o Sistema de Informação para a Infância e Adolescência (SIPIA) e a Plataforma Cidadã mostram como a integração de dados e a otimização de processos podem melhorar significativamente a gestão de serviços públicos. Com esses modelos de sucesso, o desenvolvimento do protótipo de Forquilha visou adaptar funcionalidades como a consulta de serviços, registro de atendimentos e emissão de alertas, para proporcionar maior eficiência e acessibilidade à população atendida.

Estes casos fornecem insights valiosos sobre como a tecnologia pode facilitar a comunicação, reduzir a burocracia e aumentar a transparência, metas que o protótipo desenvolvido busca alcançar. Essa abordagem comparativa garantiu que as melhores práticas fossem integradas ao projeto, contribuindo para uma solução robusta e eficaz para a gestão da assistência social em Forquilha.

4.1.2 Funcionalidade do sistema

O sistema desenvolvido possui diversas funcionalidades essenciais para o gerenciamento de programas e serviços de assistência social no município. A tela inicial do sistema apresenta informações sobre os setores atendidos, bem como notícias e atualizações relevantes sobre a assistência social no município. Esta tela

inicial serve como um ponto de partida informativo para os usuários, fornecendo-lhes uma visão geral das atividades e novidades da Secretaria de Assistência Social. (Conforme mostrado na Figura A3 do Apêndice A.)

Uma das funcionalidades centrais é a consulta de serviços, onde os usuários podem acessar uma lista completa dos programas de assistência social disponíveis. Cada programa listado vem com informações detalhadas, incluindo critérios de elegibilidade e benefícios oferecidos. Além disso, usuários autenticados têm a capacidade de incluir novos programas, excluir programas existentes e visualizar o histórico de modificações, proporcionando um controle completo e auditável sobre as informações disponíveis. (Conforme mostrado na Figura A5 do Apêndice A.)

O atendimento simplificado é outra funcionalidade importante, permitindo que os usuários registrem atendimentos com base no setor selecionado e encaminhem esses atendimentos para o setor apropriado. Isso facilita o processo de encaminhamento e garante que os atendimentos sejam tratados de forma eficiente e direcionada. (Conforme mostrado na Figura A4 do Apêndice A.)

Os alertas são uma ferramenta crucial dentro do sistema, informando os usuários sobre prazos importantes, como datas limite para inscrição em programas ou atualização de cadastros. Além disso, os alertas fornecem detalhes sobre eventos e workshops relacionados à assistência social, bem como notícias e informações relevantes sobre os serviços da Secretaria. Usuários logados têm a capacidade de incluir novos alertas, excluir alertas antigos e visualizar o histórico de modificações, assegurando que todas as informações críticas sejam gerenciadas de forma precisa e atualizada. (Conforme mostrado na Figura A6 do Apêndice A.)

A lista de usuários oferece funcionalidades avançadas de gerenciamento de usuários, permitindo a ativação, inativação e ajuste de permissões. Os administradores podem filtrar usuários por status (ativos ou inativos) e realizar buscas pelo nome de cadastro, facilitando a gestão de uma grande base de usuários. Além disso, o sistema permite a visualização de atendimentos realizados para setores específicos, com a possibilidade de filtrar os registros por solicitante e data de envio, proporcionando uma visão detalhada do histórico de atendimentos. (Conforme mostrado na Figura A7 do Apêndice A.)

O perfil de usuário permite que os usuários alterem seus dados cadastrais, como e-mail, nome, setor e cargo, garantindo que as informações estejam sempre

atualizadas. O sistema de login possibilita que os usuários entrem no sistema com seus dados cadastrados e ofereça a funcionalidade de recuperação de senha caso o usuário a tenha esquecido. Para novos usuários, o sistema de cadastro permite que servidores se registrem fornecendo dados básicos, integrando novos membros de forma simples e eficaz. (Conforme mostrado na Figura A9 do Apêndice A.)

4.1.3 Diagramas

1. Principais Atores

Usuário Autenticado: Profissionais e administrador do sistema que têm acesso a funcionalidades mais completas, como criação e exclusão de alertas, avisos.

Administração (Admin): Permissão para configurar e gerenciar o sistema, como ativação de usuários e controle de permissões.

Cidadão (Usuário Externo): Usuários com acesso à consulta pública de informações sobre programas e notícias, sem necessidade de autenticação.

2. Casos de Uso

- **Consulta de Serviços:** Usuários autenticados e externos podem consultar serviços disponíveis, com detalhamentos sobre critérios de elegibilidade.
- **Gestão de Serviços (somente usuários autenticados):** Criação, edição e exclusão de serviços.
- **Atendimento Simplificado:** Registro de atendimentos com encaminhamento automático para setores específicos.
- **Alertas e Notificações:** Criação e exclusão de alertas por usuários autenticados, com notificações sobre prazos e eventos importantes.
- **Gestão de Usuários (Admin):** Ativação, inativação e ajuste de permissões, com filtros por status e nome.
- **Perfil do Usuário:** Atualização de dados cadastrais, como e-mail e setor de trabalho.
- **Login e Recuperação de Senha:** Acesso ao sistema com opções de recuperação para usuários autenticados.

- **Cadastro de Novo Usuário:** Registro de novos servidores e integração ao sistema.

4.1.4 Tecnologias utilizadas

Para o desenvolvimento da interface do usuário, utilizamos React, uma biblioteca JavaScript que facilita a construção de interfaces com componentes reutilizáveis e uma abordagem declarativa. React foi complementado com Material-UI e MUI, que implementam as diretrizes de design do Material Design, permitindo a criação de uma interface moderna e consistente. As bibliotecas de Material-UI incluem componentes essenciais como botões, cards e diálogos, enquanto as bibliotecas de MUI ajudam na estilização e personalização da interface.

Para a manipulação de datas, utilizamos as bibliotecas `date-fns` e `@date-io/date-fns`, que oferecem funções simples e eficientes para formatação, comparação e cálculo de datas. A navegação na aplicação é gerenciada pelo React Router, permitindo a criação de rotas dinâmicas e aninhadas de forma declarativa. O gerenciamento do estado global da aplicação é feito com Redux e React-Redux, garantindo uma comunicação previsível e organizada entre os componentes, o que é crucial para a manutenção de um estado consistente e a simplificação do desenvolvimento.

Para melhorar a experiência do usuário, usamos React Toastify para exibir notificações de toast, fornecendo feedback elegante e intuitivo. Além disso, para permitir a edição de texto rico dentro da aplicação, utilizamos o React Quill, um componente de editor WYSIWYG que facilita a criação de conteúdos complexos diretamente na interface do usuário.

No backend, utilizamos Firebase, que fornece uma plataforma completa de backend como serviço, incluindo autenticação, bancos de dados em tempo real, hospedagem e funções serverless. Firebase facilita a integração com outros serviços e sistemas, proporcionando um ambiente de desenvolvimento rápido e flexível. O banco de dados utilizado é o Firebase Firestore, que armazena os dados de forma não relacional, permitindo consultas complexas e escalabilidade, além de oferecer sincronização em tempo real e alta disponibilidade. Para a integração com sistemas existentes, utilizamos os serviços de autenticação do Firebase, que são usados para

validar os dados dos usuários e gerenciar o processo de login e registro de forma segura.

4.1.5 Cronograma de desenvolvimento

O desenvolvimento do sistema foi estruturado em várias fases para garantir uma abordagem organizada e eficiente. A primeira fase, de planejamento e análise, envolveu a definição dos requisitos do sistema, tanto funcionais quanto não funcionais, e a realização de reuniões com funcionários para levantamento de requisitos. Com base nisso, elaboramos o projeto de arquitetura do sistema, incluindo frontend, backend e banco de dados, e escolhemos as tecnologias e ferramentas a serem utilizadas. Um cronograma de desenvolvimento foi criado para estimar o tempo necessário para cada fase e definir metas claras.

Na segunda fase, o desenvolvimento do frontend focou na criação das interfaces do sistema utilizando React. Foram criados wireframes e protótipos, seguidos pela implementação dos componentes principais do frontend. As funcionalidades do sistema foram integradas com bibliotecas e componentes adicionais, desenvolvendo funcionalidades interativas e responsivas. Para garantir a qualidade do código, especificamos e executamos testes unitários para os componentes e realizamos testes de integração para assegurar a comunicação correta entre os componentes.

A terceira fase envolveu o desenvolvimento do backend utilizando Firebase. Configuramos o Firebase Firestore para armazenamento de dados e implementamos regras de segurança e autenticação com Firebase Authentication. Cloud Functions foram criadas para lógica de negócios e API serverless, integrando com Firebase Firestore e outros serviços Firebase. Testes unitários e de integração foram realizados para garantir a comunicação correta entre frontend e backend.

Na quarta fase, realizamos testes de usabilidade com um grupo selecionado de usuários reais, coletando feedback e identificando problemas de usabilidade. Corrigimos bugs identificados durante os testes e fizemos ajustes finais na interface e funcionalidades com base no feedback dos usuários. Preparações foram feitas para o lançamento da aplicação web, incluindo o planejamento da publicação e divulgação do sistema.

Finalmente, na quinta fase, monitoramos o desempenho do sistema utilizando ferramentas como Firebase Analytics para acompanhar o uso e identificar áreas de melhoria. Corrigimos continuamente bugs reportados pelos usuários e lançamos atualizações para melhorias e correções. Novas funcionalidades foram planejadas e desenvolvidas com base no feedback dos usuários e nas necessidades do mercado, garantindo que o sistema continue a evoluir e atender às demandas dos seus usuários.

Tarefa/Fase	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7
Fase 1:Planejamento e Análise	█						
Reuniões de Levantamento de Requisitos	█						
Definição de Requisitos Funcionais/Não Funcionais	█						
Projeto de Arquitetura do Sistema		█					
Escolha de Tecnologias e Ferramentas		█					
Fase 2: Desenvolvimento Frontend			█				
Criação de Wireframes e Protótipos			█				
Implementação de Componentes				█			
Integração de Bibliotecas e Testes					█		
Fase 3: Desenvolvimento Backend					█		
Configuração Firebase Firestore					█		
Regras de Segurança e Autenticação					█		
Desenvolvimento de Cloud Functions						█	
Testes Unitários e Integração						█	
Fase 4: Testes de Usabilidade							█
Testes com Usuários Reais							█
Correções e Ajustes Finais							█
Fase 5: Monitoramento e Atualizações							█
Monitoramento e Correção Contínua							█

Imagem 2 - Cronograma de Desenvolvimento

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 DESCRIÇÃO GERAL DO PROJETO

Este trabalho de conclusão de curso teve como objetivo principal desenvolver um sistema integrado para o gerenciamento de programas e serviços de assistência social para um município. A motivação para este projeto surgiu da necessidade de otimizar os processos da Secretaria de Assistência Social, garantindo eficiência e transparência no atendimento à população. O sistema desenvolvido oferece uma interface moderna e intuitiva, facilitando o acesso às informações e serviços prestados pela Secretaria.

No Capítulo 2, discutimos o contexto e a justificativa do projeto, destacando a relevância de um sistema centralizado em um cenário onde a gestão eficiente de dados é crucial para a prestação de serviços de qualidade. Exploramos o panorama atual dos sistemas de assistência social e identificamos as principais lacunas e desafios enfrentados pelos gestores públicos. Esta análise preliminar foi fundamental para definir os objetivos específicos do projeto e orientar o desenvolvimento.

O Capítulo 3 abordou a metodologia adotada, descrevendo cada etapa do processo de desenvolvimento. A fase de análise de requisitos envolveu a coleta de informações junto aos funcionários da Secretaria e a identificação das necessidades dos usuários finais. Com base nos requisitos levantados, elaboramos o projeto de arquitetura do sistema, que incluiu a definição das tecnologias a serem utilizadas e a estruturação dos componentes de frontend e backend.

No Capítulo 4, detalhamos o desenvolvimento do sistema. A escolha do React para a construção da interface do usuário permitiu a criação de componentes reutilizáveis e uma abordagem declarativa, facilitando a manutenção e evolução do sistema. Utilizamos Material-UI e MUI para implementar as diretrizes de design do Material Design, garantindo uma interface consistente e agradável. O backend foi desenvolvido utilizando Firebase, que proporcionou uma plataforma robusta e escalável, com recursos como autenticação, banco de dados em tempo real e funções serverless. A integração entre frontend e backend foi realizada de forma a garantir a comunicação eficiente e segura entre os componentes.

No Capítulo 5, apresentamos as funcionalidades do sistema. A tela inicial oferece uma visão geral dos setores atendidos e atualizações sobre a assistência social no município. A funcionalidade de consulta de programas e serviços permite que os usuários acessem informações detalhadas sobre cada programa, incluindo critérios de elegibilidade e benefícios oferecidos. Usuários autenticados podem incluir, excluir e visualizar o histórico de modificações, garantindo um controle completo sobre os dados.

A funcionalidade de atendimento simplificado facilita o registro e encaminhamento de atendimentos para os setores apropriados, otimizando o fluxo de trabalho dentro da Secretaria. Os alertas informam os usuários sobre prazos importantes e eventos relacionados à assistência social, com a possibilidade de inclusão e exclusão por usuários logados. A lista de usuários oferece funcionalidades avançadas de gerenciamento, permitindo a ativação, inativação e ajuste de permissões. Além disso, o sistema permite a visualização de atendimentos realizados, filtrando registros por solicitante e data de envio.

O perfil de usuário permite a atualização de dados cadastrais, enquanto o sistema de login e cadastro oferece segurança e facilidade de uso para os servidores. Estas funcionalidades, aliadas às tecnologias escolhidas, compõem um sistema robusto e eficiente para o gerenciamento das atividades da assistência social no município.

5.2 DIFICULDADES ENCONTRADAS

Durante o desenvolvimento do sistema, enfrentamos diversas dificuldades que exigiram soluções criativas e um esforço colaborativo significativo. As principais dificuldades incluíram:

- 1) **Integração de Componentes:** A integração de diversas bibliotecas e ferramentas, como React, Material-UI, Firebase e Redux, apresentou desafios técnicos significativos. Garantir que todas as partes funcionassem harmoniosamente demandou um entendimento profundo das tecnologias envolvidas e a implementação de soluções personalizadas para evitar conflitos e garantir a funcionalidade do sistema.

- 2) **Usabilidade:** Ajustar a interface do usuário para ser intuitiva e acessível foi um desafio contínuo. Realizamos várias iterações e testes de usabilidade para coletar feedback dos usuários, identificar áreas de melhoria e implementar ajustes necessários. A diversidade dos usuários, com diferentes níveis de familiaridade com tecnologia, exigiu uma atenção especial ao design da interface.
- 3) **Desempenho:** Otimizar o carregamento de dados e a responsividade da aplicação, especialmente ao lidar com grandes volumes de dados em tempo real no Firebase Firestore, foi uma tarefa complexa. Implementamos técnicas de otimização e utilizamos ferramentas de monitoramento para garantir um desempenho eficiente e uma experiência de usuário fluida.
- 4) **Segurança:** Garantir a segurança dos dados sensíveis armazenados no sistema foi uma prioridade. Implementamos medidas de segurança robustas, incluindo autenticação segura, criptografia de dados e regras de acesso rigorosas no Firebase Firestore. No entanto, manter a segurança em um ambiente em constante evolução é um desafio contínuo que exige vigilância constante.

5.3 APOIO RECEBIDO

O sucesso deste projeto foi possível graças ao apoio e colaboração de diversas partes interessadas. A orientação dos professores foi fundamental para guiar o desenvolvimento, oferecendo insights valiosos e suporte técnico ao longo do processo. As reuniões com funcionários da Secretaria de Assistência Social foram cruciais para o levantamento de requisitos e entendimento das necessidades reais dos usuários, proporcionando uma base sólida para o desenvolvimento do sistema.

O feedback dos usuários durante os testes de usabilidade foi inestimável para identificar problemas e áreas de melhoria. As sugestões e críticas construtivas dos usuários permitiram ajustes finos na interface e nas funcionalidades do sistema, garantindo uma experiência de usuário mais satisfatória. Além disso, a ampla disponibilidade de documentação e recursos online para as tecnologias utilizadas

(React, Firebase etc.) foi essencial para a resolução de problemas técnicos e a otimização do desenvolvimento.

5.4 SUGESTÕES DE MELHORIAS FUTURAS

Para aqueles que seguirem com esta pesquisa ou decidirem aprimorar o sistema, algumas melhorias importantes podem ser consideradas:

- a) **Aprimoramento da Interface de Usuário:** Continuar refinando a interface para torná-la ainda mais intuitiva e acessível, possivelmente integrando práticas de design inclusivo para atender a uma audiência mais ampla. Isso pode incluir a implementação de temas de alto contraste, suporte a leitores de tela e otimização para dispositivos móveis.
- b) **Escalabilidade:** Implementar técnicas avançadas de otimização de desempenho para garantir que o sistema possa escalar eficientemente com o aumento do número de usuários e dados. Isso pode incluir o uso de caching, balanceamento de carga e otimizações no banco de dados.
- c) **Segurança:** Reforçar as medidas de segurança, especialmente na autenticação e autorização de usuários, para proteger os dados sensíveis gerenciados pelo sistema. Considerar a implementação de autenticação multifator (MFA) e monitoramento contínuo de segurança para detectar e responder a ameaças em tempo real.
- d) **Funcionalidades Adicionais:** Introduzir novas funcionalidades baseadas no feedback dos usuários e nas necessidades emergentes do setor de assistência social. Isso pode incluir dashboards personalizados, relatórios avançados, integrações com outras plataformas de governo eletrônico e suporte a múltiplos idiomas.

- e) **Automatização de Processos:** Implementar mais automações, como notificações automáticas de prazos e eventos importantes, para reduzir a carga de trabalho manual e aumentar a eficiência. A utilização de ferramentas de automação de processos pode melhorar a precisão e a consistência das operações diárias.

- f) **Análise de Dados:** Integrar ferramentas de análise de dados e visualização para permitir a geração de insights valiosos a partir dos dados coletados. Isso pode ajudar na tomada de decisões informadas e na identificação de tendências e padrões que podem melhorar a prestação de serviços.

5.5 CONCLUSÃO

Em conclusão, o desenvolvimento deste sistema de gerenciamento de programas e serviços de assistência social foi um projeto desafiador e enriquecedor. Ele demonstrou a importância de uma abordagem estruturada e colaborativa no desenvolvimento de soluções tecnológicas para o setor público. As dificuldades enfrentadas foram superadas com dedicação, criatividade e apoio, resultando em um sistema funcional e útil para a Secretaria de Assistência Social.

O sistema desenvolvido não apenas atende às necessidades imediatas da Secretaria, mas também estabelece uma base sólida para futuras melhorias e expansões. As sugestões de melhorias futuras oferecem um caminho claro para a evolução contínua do sistema, garantindo que ele continue a atender às demandas dos seus usuários de forma eficiente, segura e adaptável às mudanças.

Este projeto reafirma a importância da inovação tecnológica na melhoria dos serviços públicos e destaca o potencial das ferramentas modernas para transformar a administração pública. Acreditamos que este sistema será uma ferramenta valiosa para a Secretaria de Assistência Social e contribuirá significativamente para a eficiência e transparência na gestão dos programas e serviços oferecidos à população.

REFERÊNCIAS

- **Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS).** (2009). **Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009.** Dispõe sobre a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Disponível em: Link para a Resolução.
- **Brasil.** (2004). **Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS).** Lei nº 8.742, de 7 de dezembro
- de 1993. Disponível em: Link para a LOAS.
- **Brasil.** (2011). **Sistema Único de Assistência Social (SUAS):** Política de Assistência Social. Disponível em: Link para o SUAS.
- **Merigo, J.** (2010). **Serviços de Proteção e Atendimento Integral à Família.** 1ª ed. São Paulo: [Editora ou Organização, se aplicável].
- **Brasil.** (2018). **Política Nacional de Assistência Social.** Disponível em: Link para a Política Nacional.
- **Pasini, R. C. G., & Merigo, J.** O processo de implantação do Centro de Referência de Assistência Social no município de Forquilha. Disponível em: [<https://egem.org.br/wp-content/uploads/2016/01/O-PROCESSO-DE-IMPLANTACAO-DO-CENTRO-DE-REFERENCIA-DE-AS-EM-FORQUILHINHA.pdf>].
- **Jobs, S. (s.d.).** **A tecnologia move o mundo.** Disponível em: <https://frasesdobem.com/frases-de-steve-jobs-sobre-tecnologia/>.
- □ **CAMARGO, Bruna Carolina de.** **A atuação do serviço social nas ações de fortalecimento de crianças em situação de acolhimento institucional.** 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/199868/Bruna%20Camargo.pdf?sequence=3>. Acesso em: 26 nov. 2024.
- **BUZZI, Ana Paula Barcelos.** **Ação do serviço social no campo dos benefícios eventuais: caso Florianópolis.** 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Orientadora: Maria José Tapajós. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/206524/Ana%20Paula%20Barcelos%20Buzzi.pdf?sequence=1>. Acesso em: 26 nov. 2024.
- **MATTOS, Carla Lúcia.** **Plataformas de assistência social e SUAS no Brasil.** 2012. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/199861/Carla%20Mattos.pdf?sequence=2>. Acesso em: 26 nov. 2024.

- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 13 dez. 2024.
- BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da assistência social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 13 dez. 2024.
- BRASIL. Decreto nº 6.308, de 14 de dezembro de 2007. Regulamenta a organização e funcionamento do Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2007. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6308.htm. Acesso em: 13 dez. 2024.
- BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 13 dez. 2024.
- BRASIL. Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm. Acesso em: 13 dez. 2024.
-
- BRASIL. Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília, DF, 2004. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/Resolucao%20145_2004.pdf. Acesso em: 01 dez. 2024.

- CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS MUNICÍPIOS (CNM). Selo Cidade Cidadã: reconhecimento nacional às boas práticas de gestão pública. Disponível em: <https://www.cnm.org.br>. Acesso em: 13 dez. 2024.
- FORQUILHINHA. Prefeitura Municipal. Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Disponível em: <https://www.forquilha.sc.gov.br/assistencia-social>. Acesso em: 13 dez. 2024.
- GESUAS. Como sistemas informatizados podem ajudar na estruturação do SUAS? Blog Gesuas, 2023. Disponível em: <https://blog.gesuas.com.br/como-sistemas-informatizados-podem-ajudar-na-estruturacao-do-suas>. Acesso em: 13 dez. 2024.
-
- PORTABILIS. Assistência social na contemporaneidade: os 10 maiores desafios. Blog Portabilis, 2023. Disponível em: <https://blog.portabilis.com.br/assistencia-social-na-contemporaneidade-os-10-maiores-desafios>. Acesso em: 13 dez. 2024.
- SANTA CATARINA. Governo do Estado. Inauguração do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) em Forquilha. Disponível em: <https://estado.sc.gov.br/noticias/governo-de-santa-catarina-inaugura-creas-em-forquilha>. Acesso em: 13 dez. 2024.

APÊNDICE

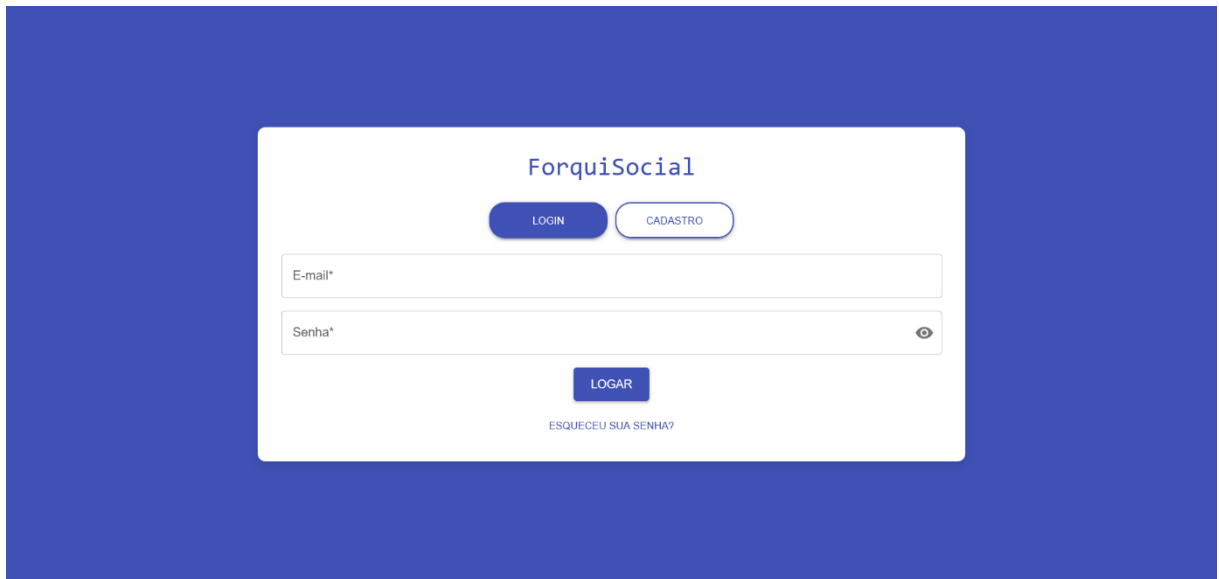


Figura A 1 - Tela de Login do Sistema

Descrição: Esta imagem mostra a tela de login do sistema, onde o usuário deve inserir suas credenciais para acessar o painel principal. A interface é projetada com uma abordagem minimalista, com campos para e-mail e senha.

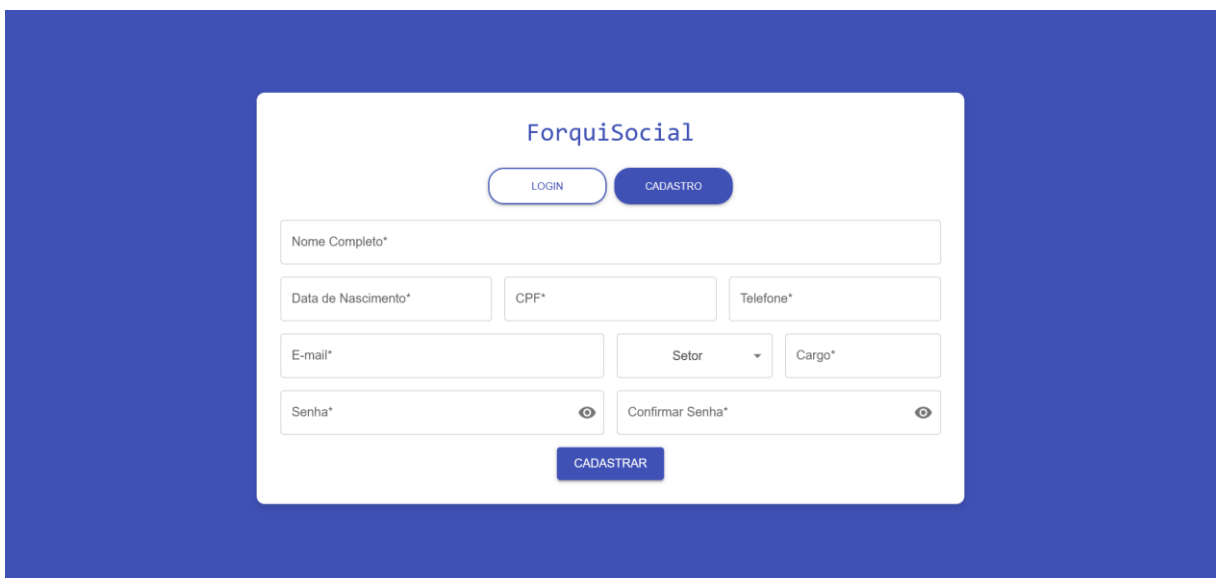


Figura A 2 - Tela de Cadastro de Usuário

Descrição: Esta imagem apresenta a tela de cadastro de novos usuários. Ela inclui campos para nome, e-mail, data de nascimento, CPF, telefone, setor, cargo e senha, permitindo que novos usuários registrem suas informações no sistema de forma intuitiva e segura.

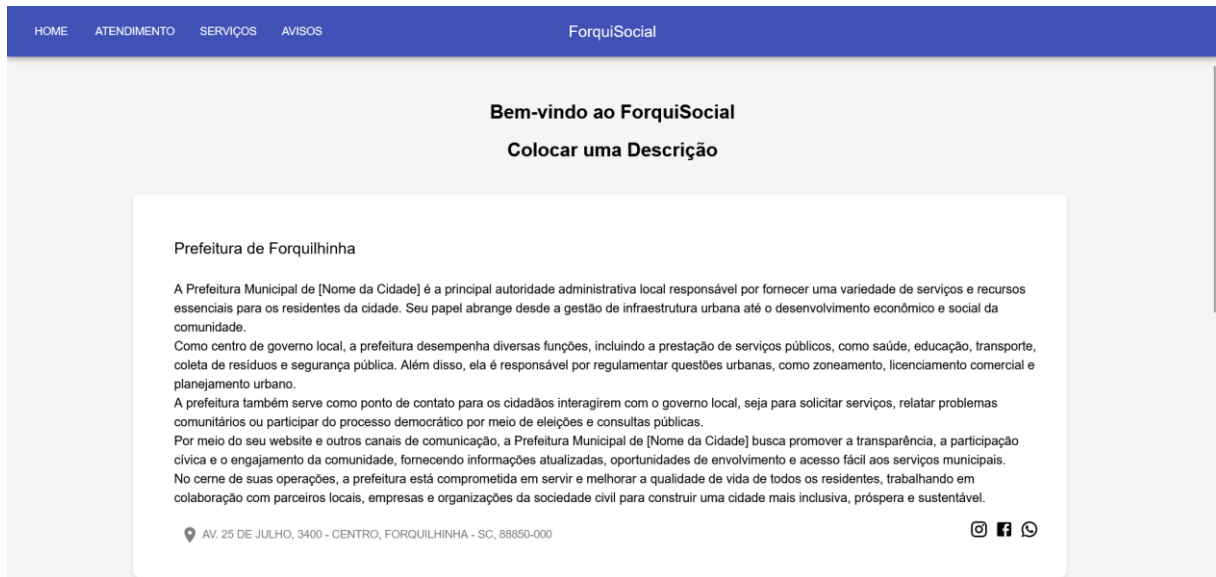


Figura A 3 - Tela de Inicial do Sistema

Descrição: Esta imagem apresenta a inicial do sistema. Ela possibilita a visualização de dados das secretarias e de informativos

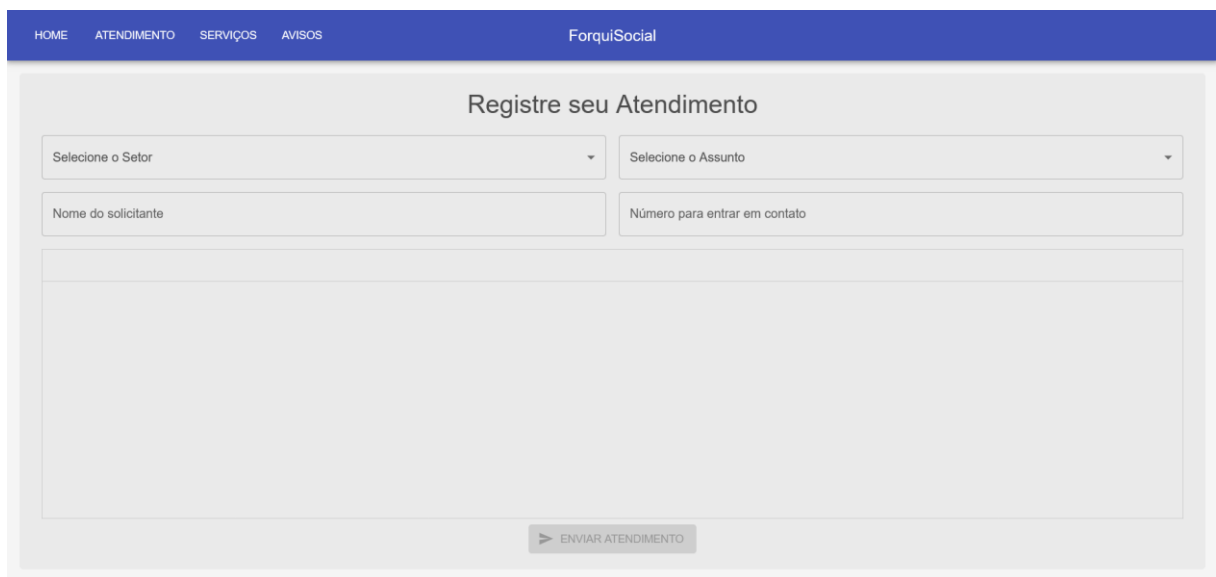


Figura A 4 - Tela de Registro de Atendimento

Descrição: Esta imagem apresenta o registro de atendimento. Aqui possibilita realizar um autoatendimento, a cidadã pode selecionar o setor, assunto, seu nome, e número para entrar em contato futuramente e uma breve descrição do seu atendimento para posteriormente o setor responsável entrar em contato.

HOME ATENDIMENTO SERVIÇOS AVISOS ForquiSocial

Serviços oferecidos

PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

MÉDIA COMPLEXIDADE

CREAS – Centro de Referência Especializado da Assistência Social

Unidade pública estatal, que oferta serviços especializados e continuados a famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos (violência física, psicológica, sexual, cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, etc.).

O CREAS oferta os seguintes serviços:

- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI:** Oferta apoio, orientação e acompanhamento especializado a famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos.
- Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC):** Tem como objetivo a oferta de atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente.
- Serviço de Proteção à mulher vítima de violência;**
- Serviço de Proteção ao idoso vítima de violência;**
- Serviço de Proteção à criança e ao adolescente vítima de violência;**

Figura A 5 - Tela de Serviços

Descrição: Esta imagem apresenta a tela onde as cidadãs podem consultar os serviços oferecidos e seus requisitos, podendo assim verificar antes de ir ao local se podem utilizar esses serviços

HOME ATENDIMENTO SERVIÇOS AVISOS USUÁRIO ForquiSocial Arthur Paulino Malgansi Aguiar

Quadro de Avisos

! Urgente ⓘ Informação 📅 Evento

! Interrupção Temporária dos Serviços de Atendimento

Informamos que, devido a uma manutenção emergencial, todos os serviços de atendimento do CRAS estarão suspensos temporariamente. Estamos trabalhando para restabelecer os serviços o mais rápido possível e minimizando quaisquer impactos.

A previsão de retorno é para o dia 02, mas qualquer atualização será informada em nossas redes sociais e no site oficial.

📅 Evento Comunitário: Oficina de Artesanato

Participe da nossa Oficina de Artesanato!

O CRAS convida toda a comunidade para participar de uma oficina gratuita de artesanato, onde aprenderemos técnicas de criação e confecção de peças que podem ajudar na geração de renda.

📅 Data: 29/11/2024 **📍 Local:** CRAS **🕒 Horário:** Das 14h às 17h

Não perca esta oportunidade de aprendizado e troca de experiências!

📘 Informativo Importante:
Atualização do Cadastro Único

+

Figura A 6 - Tela de Avisos

Descrição: Esta imagem apresenta a tela onde as cidadãs podem visualizar se tem algum aviso, como por exemplo eventos, informativos ou notícias urgentes.

Nome	E-mail	Setor	Função	Telefone	Status
Arthur Paulino Malgarisi Aguiar	arthormalgarisi@gmail.com	Creas	Suporte	(48) 99668-8446	Ativo
Amanda Dandolini Damiani	amandadandolini672@gmail.com	Creas	Suporte	(48) 99169-5492	Ativo
Teste	teste@gmail.com	Cras	Teste	(48) 99668-8446	Inativo
Juliana Malgarisi Aguiar	JULIMALGARISI@YAHOO.COM.BR	Creas	Assistente social	(48) 99954-4486	Ativo

Figura A 7 - Tela de Usuários

Descrição: Esta imagem apresenta a tela onde mostra para o Admin todos os usuários registros no sistema, como seus nomes, setores, se está ativo ou inativo entre outros detalhes. Podendo também inativar ou ativar o usuário como dar permissão para o mesmo.

Atendimento do Setor - Creas

Buscar por solicitante

Data de Inicio: dd / mrr

Data de Fim: dd / mrr

<p>Assunto: Oficinas</p> <p>Setor: Cras</p> <p>Solicitante: Marcus</p> <p>Contato: (48) 99848-8199</p> <p>Descrição: Descrição teste.</p> <p>MAIS DETALHES</p>	<p>Assunto: Oficinas</p> <p>Setor: Cras</p> <p>Solicitante: Arthur</p> <p>Contato: (48) 99668-8446</p> <p>Descrição: TEste</p> <p>MAIS DETALHES</p>
<p>Assunto: Beneficio Eventual (Funeral)</p> <p>Setor: Creas</p>	<p>Assunto: SCFV (Serviço de convivência e fortalecimento de vinculos)</p> <p>Setor: Cras</p>

Figura A 8 - Tela de Atendimentos

Descrição: Esta imagem apresenta a tela onde possibilita visualizar o registro dos atendimentos já feitos no sistema, tendo os detalhes que foi colocado na sua

abertura. Essa tela tem um filtro onde impossibilita usuários de outros setores visualizar livremente os atendimentos.

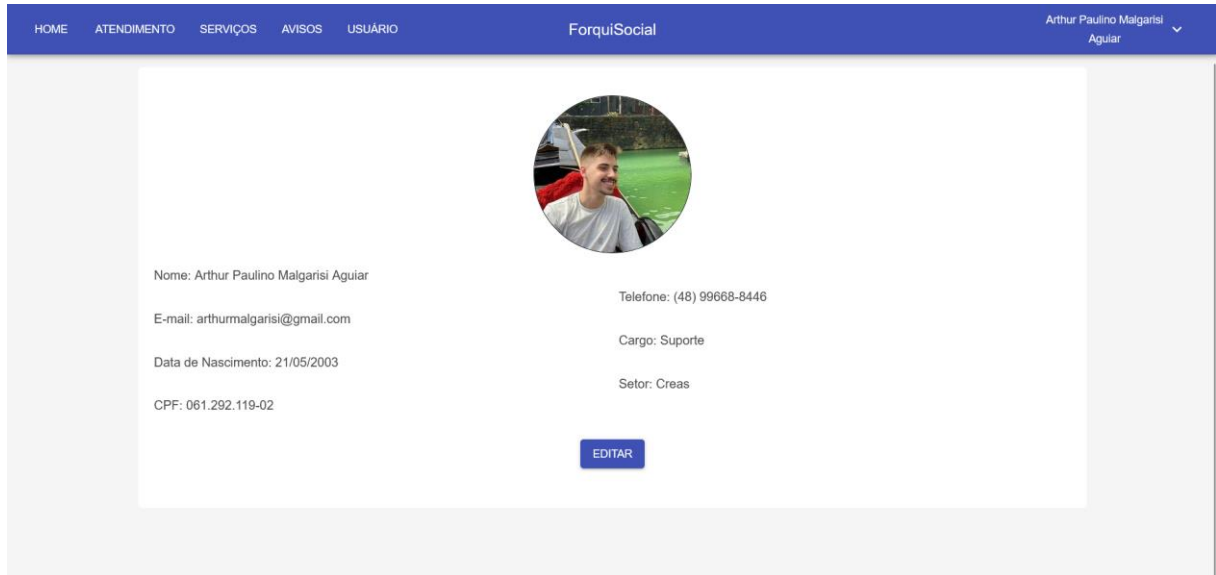


Figura A 9 - Tela de Perfil de Usuário

Descrição: Esta imagem apresenta a tela possibilita o usuário logado editar alguns dados de seu perfil, como foto de perfil, nome, telefone, Cargo e seu setor.