



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA A DISTÂNCIA**

CARLOS DANIEL LACERDA DE SOUZA

**A GESTÃO MUNICIPAL DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA DO
MUNICÍPIO DE IGARACY-PB**

ITAPORANGA - PB

2014

CARLOS DANIEL LACERDA DE SOUZA

**A GESTÃO MUNICIPAL DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA DO
MUNICÍPIO DE IGARACY-PB**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
apresentado ao Curso de Administração
Pública, modalidade de ensino a distância, da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito à obtenção do título de Bacharel em
Administração Pública.

Orientadora: Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira

ITAPORANGA-PB

2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S729g Souza, Carlos Daniel Lacerda de
A Gestão Municipal do Programa Bolsa Família do Município de Igaracy-PB [manuscrito] : / Carlos Daniel Lacerda de Souza. - 2014.

34 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2014.

"Orientação: Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira, Secretária de Educação à Distância".

1. Gestão Municipal. 2. Programa Bolsa Família. 3. Beneficiários. I. Título.

21. ed. CDD 657.61

CARLOS DANIEL LACERDA DE SOUZA

**A GESTÃO MUNICIPAL DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA DO
MUNICÍPIO DE IGARACY-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Administração
Pública, modalidade de ensino a distância,
da Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito à obtenção do título de Bacharel
em Administração Pública.

Aprovado em: 06/12/2014.

BANCA EXAMINADORA

Viviane Barreto Motta Nogueira
Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira
Orientadora

Geuda Anazile da Costa Gonçalves
Profa. Dra. Geuda Anazile da Costa Gonçalves
Banca Examinadora

Sandra Maria Araújo de Souza
Profa. Dra. Sandra Maria Araújo de Souza
Banca Examinadora

RESUMO

O presente relatório de estágio visa informar sobre a administração municipal do setor de cadastramento do Programa Bolsa Família – PBF do município de Igaracy-PB, o estágio decorreu ao longo dos anos 2013 e 2014 na secretaria de ação social. Com o objetivo de analisar a Gestão atual do PBF, foi observado e também colocado em prática o trabalho realizado pela equipe de funcionários, todos capacitados para suas funções. O relatório é composto por uma breve introdução e justificativa do trabalho com os objetivos, seguidos da fundamentação teórica, caracterização da empresa - Prefeitura Municipal de Igaracy, depois tem a descrição das atividades práticas do estágio, a análise dos pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades referentes aos beneficiários do PBF. Na sequência vem as propostas de melhoria do trabalho no setor de cadastramento e na vida dos beneficiários do Programa. Para saber a opinião dos beneficiários foi desenvolvido um pequeno questionário com perguntas simples com temas relevantes, com o objetivo de melhorar o atendimento no Programa. A metodologia é descritiva, pois se pode descrever a visão dos entrevistados, e os resultados foram favoráveis à gestão municipal.

Palavras-chave: Programa Bolsa Família. Gestão municipal. Beneficiários do PBF.

ABSTRACT

This internship report aims to inform about the municipal administration of the registration of the Family Grant Program Industry - GMP municipality Igaracy-PB, the stage took place over the years 2013 and 2014 in the department of social action. Aiming to analyze the current management of the PBF was observed and also put into practice the work done by the staff, all trained for their roles. The report consists of a brief introduction and explanation of work with objectives, followed by the theoretical framework, the characterization of the company - Municipality of Igaracy then have the description of the practical activities of the stage, the analysis of strengths, weaknesses, threats and opportunities relating to beneficiaries of the PBF. Comes in the wake of the proposed improvement work in the industry and enrollment in the lives of the beneficiaries of the program. To know the opinion of the beneficiaries was developed a short questionnaire with simple questions with relevant topics, aiming to improve care in the program. The methodology is descriptive because it can describe the view of respondents, and the results were favorable to municipal management.

Keywords: Bolsa Familia Program. Municipal management. BFP beneficiaries.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
1.1	JUSTIFICATIVA.....	7
1.2	OBJETIVOS.....	9
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	10
3	CARACTERIZANDO A EMPRESA.....	18
4	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	21
5	ANÁLISE SWOT.....	24
6	PROPOSTAS, METODOLOGIA E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	26
7	CONCLUSÃO.....	30
	REFERÊNCIAS.....	31
	APÊNDICE A.....	34

1 INTRODUÇÃO

Este Relatório visa observar e informar sobre a administração do Programa Bolsa Família (PBF), no âmbito municipal, feito pela Secretaria de Ação Social e sob a responsabilidade da Secretária que também recebe o nome de Gestora do PBF.

O Bolsa Família é um programa do Governo Federal, de gestão descentralizada, que transfere renda direta para as famílias mais pobres, como medida para combate a fome e a pobreza, e ao mesmo tempo, promover o acesso dessas famílias aos serviços públicos de educação, saúde e assistência social.

No estágio é possível estar dentro da realidade da Gestão do Bolsa Família e acompanhar todo o trabalho feito pela equipe de funcionários. Tendo o contato direto com as famílias beneficiárias, é possível informá-las de seus direitos e deveres, e saber a opinião delas a respeito do trabalho desenvolvido no setor de cadastramento do programa.

1.1 JUSTIFICATIVA

Toda família com renda per capita até 77 reais, e famílias que tem filhos de 0 a 17 anos e com renda per capita até 154 reais, tem o direito de receber o Bolsa Família. Se a Gestão municipal não cuidar para que famílias que não tem o perfil para o programa deixem de receber, isso prejudica famílias que realmente precisam do benefício, pois em cada município existe uma estimativa de famílias pobres, então para uma família entrar no programa, outras precisam sair (mas não necessariamente, pois o Governo Federal pode liberar mais vagas para os municípios).

A gestão local precisa ter funcionários competentes, que realmente se comprometam com o trabalho. Uma equipe de: Assistentes Sociais para dar esclarecimento às famílias, fazerem visitas domiciliares quando necessário em caso de denúncias ou para emitir pareceres da realidade da família, auxiliar as famílias a superar as dificuldades em cumprir as condicionalidades e outras funções; Entrevistadores e Técnicos do Cadastro Único que têm uma missão diária de sempre estar atualizando cadastros, que precisam ser atualizados sempre que houver alguma alteração na família, ou no máximo a cada dois anos, geralmente a Responsável Familiar atualiza seu cadastro uma vez por ano, e também inserem e atualizam os dados das famílias no sistema; Conselheiros do Conselho Municipal de Assistência Social, que fiscaliza o programa e os beneficiários, verificam se os recursos repassados do Governo Federal para a Gestão Municipal do bolsa família está sendo aplicado corretamente; Funcionários da Saúde e Educação, para enviarem as informações dos beneficiários do Bolsa Família, se não enviarem nas datas fixadas, as famílias são prejudicadas, podendo até perder o benefício, e o município também perde recursos federais; E a Gestora Municipal que é a responsável direta pelo Bolsa Família e pelo Cadastro Único no município. Faz a articulação entre as áreas de assistência social, saúde, educação e outras áreas, para viabilizar a gestão do Programa, e é a principal interlocutora com o MDS para o tema.

É importante que seja feita uma visão geral do que está sendo feito na secretaria, se tudo está funcionando como tem que ser, pois se algo estiver errado, não havendo uma

boa administração, o principal prejudicado são os beneficiários do Bolsa Família que podem perder seus benefícios.

1.2 OBJETIVOS:

Objetivo Geral:

Analisar a Gestão atual do Programa Bolsa Família do município de Igaracy-PB.

Objetivos Específicos:

- Apontar se o município possui entrevistadores e técnicos capacitados para acesso aos Sistemas do Cadastro Único e SIBEC - Sistema de Benefícios ao Cidadão, acompanhando todo o trabalho feito por eles;
- Verificar o trabalho dos profissionais de assistência social e o acompanhamento das famílias;
- Identificar se os responsáveis das áreas de Educação e Saúde estão cumprindo as metas de envio das informações nos seus Sistemas Específicos;
- Verificar a opinião dos beneficiários a respeito de alguns aspectos referentes à qualidade da gestão local.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Enfrentar a pobreza e as desigualdades sociais é um dos grandes desafios da sociedade brasileira. Para superá-lo, precisamos de políticas e programas que garantam direitos sociais e o pleno exercício da cidadania. Essas políticas são de responsabilidade do Governo Federal, dos estados, dos municípios e do Distrito Federal e devem contar também com a participação dos cidadãos.

Pode-se considerar que grande parte da atividade política dos governos se destina à tentativa de satisfazer as demandas que lhes são dirigidas pelos atores sociais ou aquelas formuladas pelos próprios agentes do sistema político, ao mesmo tempo em que articulam os apoios necessários (Rua, 2006, p.19).

Embora o campo da política pública seja amplo, abrangendo diversos atores sociais, como indivíduos, instituições, interações, ideologias e grupos de interesses, neste estudo a política é tratada como um conjunto de programas ou objetivos que tem o governo em determinada área, com consequência de fatos e decisões que implicam certa evolução ou modificação da realidade (Castanhar, 2006).

Entre as diversas opções percorridas no contexto atual, têm se destacado as políticas públicas de transferência de renda. Essa política foi introduzida no Brasil a partir dos anos 1990 e abrange vários aspectos da Administração Pública, como econômicos, sociais, assistenciais e educacionais. Por mencionar aspectos da concentração de renda e pobreza, sendo este o grande desafio para as políticas públicas e o desenvolvimento do país, o seu estudo permite desenvolver elementos que ajudam a compreender e avaliar a disseminação de outras políticas.

Políticas sociais de eliminação da desigualdade e da pobreza exigem a adoção de mecanismos de redistribuição da riqueza. Uma das estratégias de redistribuição aparece sob a forma dos programas de transferência de renda. Esses programas consistem basicamente na transferência de valores em dinheiro às famílias socialmente vulneráveis, por meio de contrapartidas dos beneficiários (ROSA, 2010, p.12).

O objetivo do Bolsa Família é fazer com que, através da utilização do benefício e o cumprimento das **condicionalidades**, seus beneficiários deixem de sê-lo. Visa-se promover o desenvolvimento sócio econômico dessas famílias, fazendo com que ascendam do grupo de pobreza da qual fazem parte (PIRES, 2008, p.1).

Como afirma Pires (2008), o Bolsa Família visa à erradicação da pobreza e a promoção da segurança alimentar e nutricional dos habitantes brasileiros. Possui **condicionalidades** para a inserção de famílias e a conservação do benefício que asseguram aos beneficiários os direitos básicos pertinentes à saúde e à educação.

As desigualdades visualizadas no país vislumbram por um Estado ativo, promotor da justiça social. A escassez clama por esforços de otimização, e o quadro global competitivo requer um Estado regulador e uma gestão econômica consistente, que tem o cidadão como o foco da ação pública (Brasil, 2006).

Dessa forma, temas como qualidade, eficiência e eficácia, tão utilizados na administração de empresas, têm sido frequentemente apropriados pela gestão pública. Essas transformações requerem redefinição de estratégias e capacidade do poder público em formular e implementar políticas públicas de forma eficiente, transparente, participativa e de qualidade.

Segundo Maximiano (2007, p.434) “O desempenho de uma organização, nesse caso a organização pública, é aceitável ou satisfatório quando os problemas dos usuários são resolvidos por meio da utilização correta dos recursos”.

Assim, eficácia é a palavra utilizada para indicar que a organização realiza seus objetivos, e Moreira (2006) a definiu como ligada ao objetivo em si, como a relação entre os resultados almejados e os previstos.

Para Moreira (2013) “a eficiência pode ser entendida como o meio de fazer certo um processo correto de boa qualidade, em curto prazo e com o menor número de erros”.

Maximiano (2007), descrevendo sobre o tema Qualidade, afirma que essa tem que ser embutida no produto ou serviço desde o começo, a partir dos desejos e interesses dos clientes. A responsabilidade de todos pela qualidade e a garantia da qualidade dos produtos e serviços, do começo ao fim do processo, exigem um enfoque sistêmico, para integrar ações das pessoas, máquinas, informações e todos os outros recursos envolvidos na administração da qualidade.

Tal fato indica que a gestão busca assegurar eficácia, eficiência e qualidade das organizações, e unir esses conceitos é essencial para o cumprimento das propostas das políticas públicas. Portanto, a eficiência, a eficácia e a qualidade são algumas das principais medidas para se avaliar uma boa administração, já que quase sempre os recursos são limitados ou escassos.

Aponta-se, portanto, que para averiguar a gestão municipal do Programa Bolsa Família, é necessário um bom acompanhamento do CadÚnico e das Condicionais, já que estas estão diretamente atreladas à eficiência, eficácia e qualidade do Programa e possuem parâmetros para avaliar a sua gestão.

O Programa Bolsa Família, criado em outubro de 2003, é um programa de transferência direta de renda com condicionalidades, voltado para famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza em todo o País. O Programa é atualmente uma das mais importantes ações de proteção social brasileira e responsável por tirar mais de 36 milhões de brasileiros da pobreza absoluta.

A gestão do Bolsa Família é descentralizada e compartilhada entre a União, estados, Distrito Federal e municípios. Os entes federados trabalham em conjunto para aperfeiçoar, ampliar e fiscalizar a execução do Programa.

Os estados e o Governo Federal têm um importante papel nessa parceria, mas o trabalho desenvolvido pelos municípios e o Distrito Federal é essencial para a efetividade do Bolsa Família. É o município que está mais próximo das famílias, é lá onde elas vivem, onde as crianças vão à escola e tomam as vacinas, os adultos trabalham e procuram melhorar profissionalmente. São os municípios que cadastram as famílias pobres para que possam receber os benefícios do Bolsa Família e ter acesso a tantos outros programas sociais. Ou seja: sem a boa atuação do município, a superação da pobreza por meio do Bolsa Família seria muito menor. (BRASIL, 2013 a).

Uma organização é descentralizada quando o poder de decisão está distribuído, e a autoridade é realizada por meio do processo de delegação (Maximiano, 2007). A descentralização estimula a autonomia e possibilita o melhor aproveitamento do potencial das pessoas, de modo que permite criatividade na busca de soluções e agilidade na tomada de decisões.

A descentralização é um acontecimento observado tanto nas organizações privadas quanto públicas. Sob a influência da administração de empresas, começaram a se fazer sentir na administração pública as ideias de descentralização e de flexibilização, ganhando espaço em todos os governos (Bresser-Pereira e Spink, 2006).

Com a descentralização da administração pública, as prefeituras, por exemplo, têm assumido cada vez mais funções e procurado empregar profissionais para traçar suas políticas sociais e gerenciar sua máquina administrativa (UNIGUAÇU, 2014).

O governo federal coordena, financia a gestão e paga os benefícios diretamente às famílias; os governos estaduais apoiam tecnicamente os municípios e estes,

por sua vez, executam diretamente o programa, por meio do cadastro dos beneficiários, controle das condicionalidades, gestão dos benefícios e acompanhamento das famílias. (LICIO, RENNO e CASTRO, 2009).

O que se tem observado é uma redistribuição das responsabilidades referentes às ações e serviços entre vários níveis de governo (Federal, Estadual e Municipal), resultado de uma redefinição das atribuições e do reforço do poder municipal (municipalização), aumentando, assim, suas tarefas em várias áreas, como Saúde e Educação. A municipalização permitiu a cada município conhecer seus problemas e agir de acordo com as suas necessidades, responsabilizando-se pela gestão dos serviços básicos.

Segundo Ortiz (2013), “são diversas as razões para a descentralização: a dimensão continental do país, as diferenças regionais e uma enorme quantidade de municípios, 5.565, sendo a maioria de pequeno porte”.

A partir de 2005, o MDS promoveu a descentralização da Gestão de Benefícios do Programa Bolsa Família, permitindo aos gestores municipais do Programa administrar, em seu próprio município, a transferência de renda às famílias beneficiadas. Com essa ação, os municípios ganharam maiores responsabilidades, assim como passaram a lograr recursos humanos técnicos e qualificados para o novo esboço de atividades na gestão do Programa. (Brasil, 2013 b).

A busca de alternativas para a modernização da gestão pública tem sido altamente influenciada pelas ideias de participação e **descentralização** devido à necessidade de repassar deveres e obrigações dos níveis superiores de governo para os níveis inferiores (SOUZA, 2007).

Dessa forma, com a proposta da descentralização político-administrativa coube a coordenação e as normas gerais à esfera federal, e a participação da população na formulação de políticas e controle das ações em todos os níveis (ARNS, 2005).

Com a transferência da administração para os gestores municipais, ocorreu o processo de descentralização das decisões e da delegação das funções, criando, portanto, o IGD, que mede a qualidade dessa gestão descentralizada.

O IGD pode ser considerado, simultaneamente, uma ferramenta de monitoramento do desempenho dos municípios, e um instrumento de incentivo financeiro à boa gestão local do programa, uma vez que permite remuneração por resultados, algo complexo na administração pública, em especial considerando as relações inter e intragovernamentais. O IGD permite, ainda, monitorar a evolução da gestão municipal, facilitando a identificação de

problemas e a intervenção corretiva em áreas estratégicas para os resultados do PBF (Cunha; Pinto, 2011).

A seleção das famílias para o Bolsa Família depende do número de famílias pobres estimado em cada cidade, da renda e da composição de cada família em situação de pobreza. A permanência depende da atualização de seus cadastros conforme a realidade da família e do cumprimento das condicionalidades do Programa. Conhecendo esses critérios, o Prefeito evita que famílias mais pobres deixem de receber o benefício do Bolsa Família e que outras, com perfil inadequado, recebam o benefício.

O Bolsa Família seleciona as famílias com base nas informações inseridas pelo município no Cadastro Único para Programas Sociais. O Cadastro é um instrumento de coleta de dados que tem como objetivo identificar todas as famílias de baixa renda existentes no País. Com base nas informações inseridas no Cadastro Único, o MDS seleciona, de forma automatizada, as famílias que serão incluídas no Programa. O critério principal é a renda familiar por pessoa. O cadastramento não implica a entrada imediata das famílias no Programa e o recebimento do benefício. (BRASIL, 2013 c)

Cada município tem uma estimativa de famílias pobres considerada como meta de atendimento do Programa naquele território específico. Essa estimativa é calculada com base numa metodologia desenvolvida com o apoio do IPEA – Instituto de pesquisa aplicada e tem como referencia os dados do Censo 2010 e da pesquisa Nacional de Amostra por domicílios – PNAD, ambos do IBGE. (FERRAZ, 2010).

O Sistema de Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal é usado para o cadastramento e a atualização das informações das famílias de baixa renda do município.

O Cadastro Único É um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, entendidas como aquelas que têm: renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa ou renda mensal total de até três salários mínimos. Ele permite conhecer a realidade socioeconômica dessas famílias, trazendo informações de todo o núcleo familiar, das características do domicílio, das formas de acesso a serviços públicos essenciais e, também, dados de cada um dos componentes da família. O Governo Federal, por meio de um sistema informatizado, consolida os dados coletados no Cadastro Único. A partir daí, o poder público pode formular e implementar políticas específicas, que contribuem para a redução das vulnerabilidades sociais a que essas famílias estão expostas. O Cadastro Único é coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), devendo ser obrigatoriamente utilizado para seleção de beneficiários de

programas sociais do Governo Federal, como o Bolsa Família. As atividades do Bolsa Família e do Cadastro Único são contínuas e permanentes. Se elas deixarem de ocorrer, as famílias do Bolsa Família podem ser prejudicadas perdendo o benefício ou outras oportunidades oferecidas.

Todas as famílias com renda mensal de até meio salário-mínimo por pessoa devem ser cadastradas e os cadastros devem ser atualizados, no máximo, de dois em dois anos. As famílias do Cadastro Único podem acessar muitos programas sociais, não só o Bolsa Família. Conhecendo o Cadastro Único, o Prefeito pode planejar as ações de diversas Secretarias do município. É importantíssimo o comprometimento do Prefeito em garantir condições para que as informações do Cadastro Único reflitam verdadeiramente a realidade das famílias. E isto é feito com a capacitação da equipe do Cadastro Único, a divulgação da importância e das regras do Cadastro para as famílias de baixa renda e com o conhecimento sobre as medidas que a gestão municipal pode adotar, quando identificar casos de prestação de informações falsas. (BRASIL, 2013 a)

O Sistema de Benefícios ao Cidadão (Sibec) é o Sistema de operacionalização das atividades de gestão de benefícios pelos municípios que permite o bloqueio, desbloqueio, cancelamento e reversão de cancelamento do benefício. Permite, também, a consulta e a geração de relatórios financeiros e operacionais dos beneficiários do PBF no município.

A fiscalização é uma forma de controle que visa garantir eficiência, eficácia, efetividade e transparência na gestão do Bolsa Família. Dessa forma, é assegurado que os benefícios cheguem às famílias que atendem aos critérios de elegibilidade do Programa, em conformidade com as normas vigentes. Os municípios têm a responsabilidade de evitar que famílias sem perfil para o Bolsa Família recebam o benefício indevidamente. A principal forma de garantir que isto aconteça é se esforçando ao máximo para que o Cadastro Único reflita a realidade das famílias. Além disso, o município precisa responder dentro do prazo estabelecido às solicitações de informações que forem encaminhadas pelo MDS. A resposta deve apresentar informações que esclareçam a situação de pessoas que podem ter declarado informações falsas, de forma proposital, com o objetivo de entrar ou manter-se no Bolsa Família. Isso também vale para os servidores do município que declararem informações inverídicas para receber os benefícios, ou apoiarem falsas declarações de outras pessoas. Vale lembrar que nenhuma pessoa que exerça cargo eletivo remunerado (a exemplo dos vereadores) pode receber benefícios do Programa Bolsa Família.

Todo município que aderiu ao Bolsa Família indicou formalmente uma Instância de Controle Social (ICS) para o acompanhamento da gestão do Programa. O Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS) tem a responsabilidade de

acompanhar e analisar a aplicação dos recursos repassados pelo Governo Federal ao município para o apoio à gestão do PBF (recursos do Índice de Gestão Descentralizada Municipal – IGD-M). O MDS repassa recursos financeiros para apoio ao município para a condução do Bolsa Família e do Cadastro Único. A condição fundamental é que o município tenha aderido ao Programa. O recurso é transferido todo o mês do Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS) aos Fundos Municipais de Assistência Social (FMAS). Cada município tem um valor máximo a receber, mas o valor repassado depende da qualidade da gestão do Bolsa Família e do Cadastro Único, medido pelo Índice de Gestão Descentralizada (IGD). Os recursos do IGD são de fácil utilização, mas é importante que o Prefeito esclareça à área de Orçamento e Finanças sobre a importância e os procedimentos de execução desses recursos. O Gestor Municipal é a pessoa que planeja e coordena a execução desses recursos e também presta contas de sua utilização. Conhecendo a importância do IGD, o Prefeito garante que o Gestor Municipal do Bolsa Família tenha o apoio da área orçamentária e financeira para utilizar os recursos e melhorar o funcionamento do Bolsa Família na cidade. (BRASIL 2013)

Além do Gestor do PBF, o município deve contar com responsáveis formais pelo acompanhamento das atividades do Bolsa Família nas áreas de Educação e Saúde. São esses profissionais que vão garantir o acompanhamento das condicionalidades do Bolsa Família e a melhoria do acesso das famílias beneficiárias aos serviços de saúde e educação.

Na área de saúde, as famílias beneficiárias assumem o compromisso de acompanhar o cartão de vacinação e o crescimento e desenvolvimento das crianças menores de 7 anos. As mulheres na faixa de 14 a 44 anos também devem fazer o acompanhamento e, se gestantes ou nutrízes (lactantes), devem realizar o pré-natal e o acompanhamento da sua saúde e do bebê. **Na educação**, todas as crianças e adolescentes entre 6 e 15 anos devem estar devidamente matriculados e com frequência escolar mensal mínima de 85% da carga horária. Já os estudantes entre 16 e 17 anos devem ter frequência de, no mínimo, 75%. **Na área de assistência social**, crianças e adolescentes com até 15 anos em risco ou retiradas do trabalho infantil pelo Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (Peti), devem participar dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) do Peti e obter frequência mínima de 85% da carga horária mensal. O poder público deve fazer o acompanhamento gerencial para identificar os motivos do não cumprimento das condicionalidades. A partir daí, são implementadas ações de acompanhamento das famílias em descumprimento, consideradas em situação de maior vulnerabilidade social. (BRASIL 2013).

A família que encontra dificuldades em cumprir as condicionalidades deve, além de buscar orientações com o gestor municipal do Bolsa Família, procurar o Centro de Referência de Assistência Social (Cras), o Centro de Referência Especializada de Assistência Social (Creas) ou a equipe de assistência social do município. O objetivo é auxiliar a família a superar as dificuldades enfrentadas.

Esgotadas as chances de reverter o descumprimento das condicionalidades, a família pode ter o benefício do Bolsa Família bloqueado, suspenso ou até mesmo

cancelado. Todas as informações relacionadas às condicionalidades das famílias podem ser encontradas no Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família (Sicon).

3 CARACTERIZANDO A EMPRESA

Perfil da Organização

- **Denominação Social:** Igaracy Prefeitura Municipal
- **Nome Fantasia:** IGARACY Gabinete do Prefeito



- **Logomarca:**
- **Endereço:** Rua Pedro Lopes Brasileiro, SN Centro
- **Cadastro Nacional Pessoa Jurídica – CNPJ:** 08885139/0001-71
- **Titulares:**

PREFEITA: DEUSALEIDE JERÔNIMO LEITE

VICE-PREFEITO: ALDO LUCIO BRASILEIRO LIMA

SECRETÁRIA DE AÇÃO E PROMOÇÃO SOCIAL: MARIA DAS DORES LEITE DA COSTA

SECRETÁRIA DE EDUCAÇÃO CULTURA ESPORTE E TURISMO: LUZIMAR SANCHO DE SOUZA LEITE

SECRETÁRIO (A) DE CULTURA: FLAVIO ROBERTO LIMA DE FARIAS

SECRETÁRIO CHEFE DO GAB DO PREFEITO: UHERVETON LIMA DA COSTA

SECRETÁRIO DE ADM E PLANEJAMENTO: FRANCISCO MOREIRA FILHO

SECRETÁRIO (A) DE FINANÇAS: FABIO HANDRE DA SILVA ANDRADE

SECRETÁRIO (A) DE INFRAESTRUTURA: JOILTON GERALDO DE ALMEIDA

SECRETÁRIO (A) DE SAÚDE: JOSE WOLLACE EVANGELISTA VERAS

SECRETÁRIO (A) DO MEIO AMBIENTE AGRIC E REC HIDRICO: MANOEL CESAR ALVES DE FARIAS

• Número de Colaboradores:**EFETIVOS:** 320**ELETIVOS:** 7**COMISSIONADOS:** 100**CONTRATAÇÃO POR EXCEPCIONAL INTERESSE PÚBLICO:** 54**TOTAL:** 481 - Folha de Pessoal - Agosto/2014**• Forma Jurídica:** Órgão Público, Administração Pública Municipal.**• Produtos e Serviços Oferecidos:** Atendimento dos Agentes Públicos para com o público na Administração, Saúde, Educação, Ação Social, Infra estrutura e na Agricultura.**• Área Geográfica de Atuação:** área de 192,258 km²**• Missão:** Servir Igaracy, a partir dos princípios constitucionais, éticos, de responsabilidade social e cidadania, pautados em padrões elevados de qualidade, priorizando o atendimento à população.**• Visão de Futuro:** Contribuir para tornar viável a inovação do município por meio de políticas sociais inclusivas, visando fundamentalmente o desenvolvimento econômico e social do Município de Igaracy-PB.**• Histórico:**

Formação Administrativa

Distrito criado com a denominação de Boqueirão dos Couxos, pela lei municipal nº 17, de 07/01/1896, subordinado ao município de Piancó. Em divisão administrativa referente ao ano de 1911, o distrito de Boqueirão dos Couxos, figura no município de Piancó. Assim permanecendo em divisão territorial datadas de 31/12/1936 e 31/12/1937.

Pelo decreto-lei estadual nº 520, de 31-12-1943, o distrito de Boqueirão passou a ser grafado Boqueirão dos Cochos.

Em territorial datada divisão de 01/07/1950, o distrito de Boqueirão dos Cochos, figura no município de Piancó. Assim permanecendo em divisão territorial datada de 01/07/1960.

Elevado à categoria de município com a denominação de Boqueirão dos Couxos, pela lei estadual nº 2681, de 22/12/1961, desmembrado de Piancó. Sede no antigo distrito de Boqueirão dos Cochos. Constituído do distrito sede. Instalado em 26-10-1962.

Pelo decreto-lei estadual nº 5333, de 07-01-1992, o município de Boqueirão dos Cochos, passou a denominar-se Igaracy.

Em divisão territorial datada divisão de 1-06-1995, o município já denominado Igaracy é constituído do distrito sede.

A Prefeitura Municipal de Boqueirão dos Cochos foi fundada em 26/10/1962, tendo como o primeiro Prefeito Municipal o Senhor Sebastião Cloves Brasileiro. Com a política pública contínua, atualmente no Município de Igaracy seu atual Gestor é a Prefeita Constitucional Deusaleide Jerônimo Leite (2013 à 2016).

4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Durante o estágio foram desempenhadas várias atividades, que estão descritas a seguir:

- Foram feitas diariamente atualização de Cadastros, e inclusão de novas famílias no CadÚnico. Toda família que está inscrita no Cadastro Único do Governo Federal precisa atualizar o cadastro no máximo a cada dois anos. Então vieram cadastrar: famílias que recebem o benefício; famílias que ainda não recebem, mas precisam atualizar as informações todo ano; Idosos atualizam seu cadastro para a emissão da Carteira do Idoso e foram também atualizados e incluídos Cadastros para famílias com renda per capita de até meio salário mínimo e de até 3 salários mínimos por família, estas que atualizam para garantir o benefício da tarifa social de energia elétrica, e outros benefícios que o CadÚnico oferece.

Na atualização cadastral, a Responsável Familiar (RF) traz todos os documentos originais dela e de todos os integrantes da família, e o talão de energia. São verificados principalmente os dados referentes à: endereço da família; número de integrantes; escola em que cada filho estuda e série; e o principal que é o campo de Renda e Remuneração, onde a RF informa sobre ela e aos demais integrantes da família se trabalha, quantos meses trabalhou no ano, se recebe aposentadoria, pensão, ajuda de alguém ou outras fontes de remuneração. No final da entrevista a RF assina, afirmando que todas as informações ali prestadas são verdadeiras.

- Foi observada a viabilização da gestão local, por meio do contato frequente com as secretarias de Saúde e Educação, acompanhando as informações enviadas nos sistemas específicos (Sistema Bolsa Família na Saúde para a Saúde e Sistema Presença da frequência escolar para Educação), o acompanhamento das condicionalidades de saúde é semestral e da educação é bimestral.

- O Sistema de Benefícios ao Cidadão (SIBEC) apresentou durante o estágio vários Erros Operacionais, aconteceram cancelamentos indevidos, ou seja, famílias que estavam com o cadastro atualizado e renda per capita compatível para receber o Bolsa Família, mas mesmo assim o benefício foi cancelado, em alguns casos dava para fazer a Reversão de Cancelamento no SIBEC, mas em outros casos não era possível. Então foram feitas ligações para o 0800 da Caixa para atendimento aos municípios, na ligação é informado o problema, o atendente analisa a situação, se não for possível resolver o caso, o atendente ou manda o Gestor Local enviar Ofício e o Formulário Padrão de Gestão de Benefícios (FPGB) para a Secretaria Nacional de Renda e Cidadania (SENARC) em Brasília solicitando a reversão de cancelamento, ou o atendente da Caixa pede todos os dados do técnico do município: e-mail, CPF, nome completo do técnico e do Gestor, CNPJ e telefone. Depois transferem o caso para outro Nível que é a Gerencia de Programas Sociais de Recife-PE, que atende todo o Nordeste, então eles respondem por e-mail ou telefone e resolvem o problema do cancelamento na maioria das vezes.

- Outro caso que aconteceu bastante no estágio foi o atendimento a famílias, estas, procurando explicação de porque não estão recebendo o “aumento”, que é um benefício a mais que a família pode receber, se chama Benefício para Superação da Extrema Pobreza (BSP), ou Brasil Carinhoso, implantado recentemente, ele garante que cada família tenha uma renda de até 77 reais por pessoa no total. Quanto mais baixa a renda per capita da família declarada no CadÚnico, e quanto mais integrantes a família tiver, mais dinheiro recebe. A partir do mês de junho de 2014 houve um reajuste de 10% que vale para todos os benefícios do PBF e também para as linhas de pobreza e de extrema pobreza. O Benefício Básico passou de R\$ 70,00 para R\$ 77,00; Os Benefícios Variáveis passaram de R\$ 32,00 para R\$ 35,00; e o Benefício Variável Jovem (BVJ) passou de R\$ 38,00 para R\$ 42,00. O valor do BSP, que complementa a renda das famílias que, mesmo após receberem os demais benefícios do Programa, continuam na extrema pobreza, passa a cobrir a diferença até o valor de R\$ 77,00. Por exemplo: uma família de 5 pessoas, a mulher, o marido e 3 filhos menores e Renda per capita de R\$ 0,00 no CadÚnico, a família recebe: R\$ 77,00 do benefício Básico; 3 benefícios Variáveis de 35 que soma R\$ 105,00 e mais o BSP de R\$ 203,00, que somando tudo fica em R\$ 385,00.

Então é dado o esclarecimento à família, que nem todas elas podem receber o novo

benefício e está sendo feito um acompanhamento rígido nas entrevistas no campo de renda e remuneração, para que somente famílias em real extrema pobreza recebam o BSP.

- Diariamente pessoas que estão inscritas no CadÚnico, mas que ainda não foram contempladas com o Bolsa Família, vem buscar informações referentes ao benefício. Então é verificado na Folha de Pagamento do mês ou no SIBEC se o benefício foi concedido.

- Outra atividade que é desempenhada no estágio é a emissão da Carteira do Idoso, que garante que o idoso viaje de graça ou com descontos. A carteira é gerada pelo sistema do SUAS WEB, mas para ser gerada, o idoso tem que estar inscrito no CadÚnico há pelo menos 3 meses e não ter meios de comprovação de renda.

- No estágio foram acessados os Sistemas do CadÚnico, em que a senha tem que ser trocada a cada 2 meses; o Sistema Único de Assistência Social (SUAS WEB); SIBEC; o próprio site do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), onde consta tudo a respeito do Bolsa Família, os informes e comunicados do PBF; e no Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SIGPBF), onde foi baixado várias listas, entres elas, a lista anual de famílias que precisam renovar o cadastro porque não atualizaram à mais de 2 anos.

- Foram realizadas outras atividades durante o estágio, como a elaboração de: ofícios, memorandos, contratos de prestação de serviços por excepcional interesse público, lista de compras para a secretaria de ação social que também envolve o Centro de Referência em Assistência Social - CRAS e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV. Participação dos funcionários em dois mutirões de Cidadania para emissão de documentos pessoais, depois a entrega desses documentos que ocorreu na secretaria. Os funcionários também participaram de eventos diversos ocorridos no CRAS.

5 ANÁLISE SWOT

Tabela 1 – Análise SWOT:

PONTOS FORTES
Equipe Técnica Completa;
Trabalhar com as famílias beneficiadas possibilitando um fortalecimento social, emocional, estrutural dessas famílias;
Famílias estar sendo acompanhadas pela Proteção Social Básica;
Espaço físico adequado para atender as famílias;
Competências técnicas dos profissionais em diagnosticar a realidade que as famílias vivenciam;
Desenvolvimento social;
Acompanhamento de saúde e educação dos beneficiários do PBF;
Transferência de renda, mesmo sendo um valor mínimo fornece um apoio financeiro às famílias que estão em situação de miserabilidade;
Articulação com o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), para atender essas famílias em sua integridade;
Possibilidades de atender as necessidades emergenciais, básicas de sobrevivência dessas famílias;
Atender famílias abaixo da linha da pobreza, em situação de vulnerabilidade e risco social. (referência desta informação: per capita do programa).

PONTOS FRACOS
Famílias em situação de exclusão social;
Benefício social temporário;

O valor mínimo do benefício não é capaz de dar respostas, de enfrentar a pobreza;
Dificuldade de inserção dessas famílias no mercado de trabalho por terem baixa escolaridade e não ter capacitação profissional;
Critérios de acesso do programa;
Apatia das famílias;
Fragilização das famílias.

AMEAÇAS
Opinião pública (culpabilização da família);
Não enfrentamento da pobreza, por parte dos que ainda não foram contemplados com o Bolsa Família;
Dificuldade de inserção dessas famílias no mercado de trabalho;
Se não forem cumpridas as Condicionalidades de Saúde e Educação, o benefício é suspenso ou cancelado em Brasília.

OPORTUNIDADES
Articulação com as Políticas Públicas para contemplá-las em outras necessidades;
Alteração na legislação, criando projetos para aprimorar o programa, como o BSP;
Para incentivar as famílias a trabalhar, o programa permite a saída temporária em caso de renda maior e a volta automática em até 3 anos na hipótese de perda do emprego;
Se na composição familiar tiver adolescente, esta família poderá receber também o benefício variável Jovem;
Recursos Federais fornecidos para trabalhar com essas famílias;
Acesso a Oficinas de Capacitação para os técnicos, oferecidas pela CAIXA e MDS.

6 PROPOSTAS, METODOLOGIA E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.

Diante do que foi constatado no estágio, foi evidenciado que houve alguns problemas a serem resolvidos envolvendo as famílias beneficiárias do PBF, mas a secretaria de Ação Social faz o que pode para solucionar os problemas como: a Secretaria por meio do Programa Minha Casa Minha Vida – PMCMV e a Companhia Estadual de Habitação Popular – CEHAP, conseguiu 40 casas para os beneficiários do PBF que não tem casa própria. As casas estão prontas, foram construídas em um terreno doado pela prefeitura, foram feitas várias reuniões com os beneficiários, houve o sorteio das casas, e foram entregues às famílias no mês de setembro de 2014. E a secretaria com o apoio do Governo Federal e Estadual, está em busca de mais moradias para as famílias carentes deste município.

A Gestão sempre está buscando oferecer alguns cursos de qualificação profissional de acordo com a realidade do município para que essas famílias possam ter sua própria subsistência. Os cursos são de: corte e costura, informática, cabeleireiro e manicure, pedreiro e eletricista, onde obtém uma grande demanda, destinado exclusivamente às famílias carentes beneficiárias do PBF, ou que estão aguardando entrar no programa.

O Governo Federal realiza em todos os municípios brasileiros auditoria com o Tribunal de Contas da União – TCU e a Controladoria Geral da União – CGU, e foram identificadas neste município algumas famílias que tiveram indícios de renda não declarada no Cadastro Único, os benefícios são bloqueados para as famílias vierem fazer a atualização cadastral, com 3 meses bloqueados são cancelados, dessa forma aumentam a possibilidade de famílias que estão aguardando entrar no programa enfim serem contempladas com o benefício

Durante todo o estágio foi analisado a Administração Municipal do PBF, e percebeu-se que está tudo em ordem, a secretaria vem trabalhando para os mais carentes, contudo é preciso saber a opinião dos beneficiários do PBF a respeito de alguns aspectos da Secretaria de Ação Social, especificamente o Setor do Bolsa Família. Foi elaborado um pequeno questionário com perguntas simples, onde o entrevistado ler e responde apenas Sim ou Não. Este instrumento de pesquisa foi escolhido por apresentar várias vantagens

durante a coleta de dados, como obter respostas mais rápidas, precisas e possibilitar maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato. Um questionário onde possam ser pontuados temas relevantes para a melhora do atendimento no Programa. Não basta apenas coletar respostas sobre as questões de interesse, mas sim saber como analisá-las na tentativa de conhecer as percepções, a satisfação, as expectativas e as opiniões dos Beneficiários do PBF. Essa metodologia é descritiva, pois ao final da análise dos questionários pode-se descrevê-los refletindo sobre a visão dos beneficiários. Num universo de 971 beneficiárias e cadastradas, foi colhida uma amostra de 30 beneficiárias durante três semanas do mês de maio de 2014. A Responsável Familiar vinha atualizar o cadastro e era solicitado que respondesse a nove perguntas. Nenhuma beneficiária se recusou a responder e os resultados estão descritos a seguir:

Em relação à primeira pergunta, foi evidenciado que os beneficiários, em 100% confirmaram que a Secretaria de Ação Social, especificamente no setor do Bolsa Família, está desempenhando um bom trabalho em defesa dos mais carentes do município.

Quando foram indagados sobre o espaço físico do Setor de Cadastramento do Bolsa Família, 90% afirmaram que está adequado. O Setor conta com 2 salas, 4 mesas para atualizar cadastros, 3 computadores, ar condicionado, bancos e várias cadeiras de espera, televisão com antena parabólica, água mineral, espaço adequado para receber deficientes. O que alguns beneficiários sentem falta é de uma sala particular para atualizar cadastros e também a própria secretária sente falta de um local mais amplo para reuniões, onde sempre acontece em outro local, no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, que também pertence a esta secretaria. O que a Gestão pretende é ampliar a sala do Bolsa Família.

Quanto ao atendimento, todos foram unânimes em afirmar que são bem atendidos quando vem atualizar cadastros ou resolver alguma outra coisa, este é um diferencial deste setor, pois aqui os beneficiários são muito bem atendidos e informados de tudo a respeito do Programa.

Quando perguntou se acha que os funcionários do setor do PBF estão deixando que pessoas sem o perfil para o Programa continuem recebendo o benefício indevidamente, 2 que corresponde a 7% disseram que Sim. Eles alegam que existem aposentados, pensionistas e funcionários públicos que recebem o benefício, mas vale salientar que 5 pessoas numa família com renda de 1 salário mínimo de 724,00 reais, a renda per capita

fica em 144,00, então dá para receber os benefícios variáveis. E também algumas pessoas que recebem o bolsa família se aposentam, por exemplo, e não vem informar, então eles acabam passando até 2 anos recebendo indevidamente. Mas este ano, como já foi dito, foi feita uma Auditoria em Brasília com o TCU e a CGU, e eles identificam aposentados, pensionistas e funcionários que contribuem para o INSS, já estão acontecendo vários bloqueios e cancelamentos e em pouco tempo não haverá mais este problema.

Quando foi perguntado se os entrevistadores e técnicos do Cadastro Único demonstram possuir capacidade no desempenho do trabalho, 100% disseram que Sim. Todos participaram de capacitação técnica e dos formulários de entrevistas, promovidas pelo Governo Federal e estão preparados para desempenhar um bom trabalho e resolver problemas.

A pergunta seguinte do questionário é se o benefício Bolsa Família desde o início até hoje, já deu algum problema de bloqueio por causa de condicionalidades, 30% confirmaram e deles todos afirmaram que a assistente social lhes deu explicação detalhada do motivo do bloqueio, das obrigações a serem cumpridas na saúde e educação pela beneficiária e filhos de até 17 anos.

Na questão que falava se a Responsável Familiar já recebeu visita domiciliar de uma assistente social, ou se já teve seu cadastro atualizado em sua residência, 6 beneficiárias confirmaram. O MDS recomenda que o município faça a verificação das informações coletadas de pelo menos 20% das famílias cadastradas, utilizando-se de visita domiciliar. Isso permite que o entrevistador conheça mais de perto a realidade social da família, o que reduz a possibilidade de omissão de informações.

A nona e última pergunta dizia se a RF tinha conhecimento que existe um Conselho Municipal de Assistência Social que acompanha, fiscaliza o trabalho desta secretaria, bem como recebe denúncias de irregularidades no PBF. 97% confirmaram. O que se pretende é divulgá-lo ainda mais para que toda a população tenha conhecimento e denuncie toda irregularidade que souberem.

TABELA 2 - Perguntas aos beneficiários do Programa Bolsa Família:

	SIM	NÃO
1 - A Responsável Familiar – RF, acha que a Secretaria de Ação Social está desempenhando um bom trabalho em defesa da população carente neste município de Igaracy?	30 (100%)	0 (0%)
2 - O espaço físico do Setor de Cadastramento do Bolsa Família está adequado para receber as famílias?	27 (90%)	3 (10%)
3 - A RF é bem atendida quando vem atualizar o cadastro, ou quando vem se informar de alguma coisa?	30 (100%)	0 (0%)
4 - A RF acha que os funcionários do Setor do PBF estão deixando que famílias sem perfil para o Programa continuem recebendo o benefício indevidamente?	2 (7%)	28 (93%)
5 - Os entrevistadores e técnicos do Cadastro Único demonstram possuir capacidade no desempenho do trabalho?	30 (100%)	0 (0%)
6 - O seu benefício Bolsa Família desde o início até hoje, já deu algum problema de bloqueio por causa de condicionalidades?	9 (30%)	21 (70%)
7 - Se marcado Sim no quesito anterior, a assistente social lhe deu explicação detalhada do motivo do bloqueio, das obrigações a serem cumpridas na saúde e educação pela beneficiária e os filhos?	30 (100%)	0 (0%)
8 - A RF já recebeu visita domiciliar de uma assistente social, ou já teve seu cadastro atualizado em sua residência?	6 (20%)	24 (80%)
9 - A RF tinha conhecimento que existe um Conselho Municipal de Assistência Social que acompanha, fiscaliza o trabalho desta secretaria, bem como recebe denúncias de irregularidades no PBF?	29 (97%)	1 (3%)

Fonte: dados coletados dos formulários de entrevista impressos.

7 CONCLUSÃO

O estágio foi muito proveitoso, tendo o contato direto com os funcionários envolvidos no programa no município e com os beneficiários onde analisou a opinião deles a respeito de aspectos do setor do PBF e que no geral os resultados foram favoráveis à gestão municipal. Foram também vivenciadas várias atividades em que era preciso administrar bem o programa, manter contato com a Central da CAIXA e MDS, para que os beneficiários não fossem prejudicados. Durante o estágio foi observado todo o trabalho da Secretária de Ação Social e das Assistentes Sociais, fazendo o estágio ser essencial por ver a realidade da Administração de uma Secretaria.

O Bolsa Família completou dez anos e depois de muito criticado, de dizerem que o programa seria um desestímulo ao trabalho, a realidade se fez mais forte e hoje, o que se vê, é uma disputa em torno de um programa do povo e para o povo. São muitas pessoas beneficiadas e muitos números que apontam o sucesso do programa que hoje é considerado exemplo para o combate da pobreza extrema no mundo. Para ter uma ideia, se o programa não existisse, 36 milhões de pessoas estariam nessa grave situação no país. E não foi só o Bolsa Família, mas o aprimoramento do programa com o tempo, como o Brasil sem Miséria e o Brasil Carinhoso, que garantiu as conquistas. Nesses 10 anos, o programa mudou a realidade de milhões de famílias e para ser o sucesso que é, ele depende da Gestão eficiente nos municípios.

REFERÊNCIAS:

ARNS, C. **Posicionamento estratégico do Estado na política de assistência social**. Florianópolis. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. *Gestão pública para um Brasil de todos: um plano de gestão para o Governo Lula/Secretaria de Gestão*. Brasília, 2006.

BRASIL. Bolsa Família. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. 2013. Disponível em: <http://www.mds.gov.br>. Acesso em: 25 de abril de 2013.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. GUIA RÁPIDO DE GESTÃO. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/bolsafamilia/Guia,P20Rapido,P20de,P20Gestao,P202013.pdf.pag.espeed.ce.g9e4LuPHdb.pdf>. Acesso em: 3 jan. 2013 a.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Gestão de benefícios do Programa Bolsa Família. *Bolsa Família Informa*, n. 7. Disponível em: http://www.mds.gov.br/bolsafamilia/informes/informe-gestores/informe-gestores/atct_topic_view?b_start:int=420&-C=>. Acesso em: 05 abr. 2013 b.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Critérios de Seleção. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/bolsafamilia/criterios-de-selecao/?searchterm=sele%C3%A7%C3%A3o%20de%20fam%C3%ADlias> Acesso em: 15 mar. 2013 c.

BRESSER-PEREIRA, L. C.; SPINK, P. K. (Orgs.). *Reforma do Estado e administração pública gerencial*. 7. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. 314 p.

CASTANHAR, J. C. *O que é política pública*. Texto base para aulas - Mestrado em Administração Pública. EBAPE/FGV, Rio de Janeiro, [2006].

CUNHA, R. E.; PINTO, B. H. B. C. **O Programa Bolsa Família como estratégia para redução da pobreza e os processos de cooperação e coordenação intergovernamental**

para sua implementação. Biblioteca virtual Bolsa Família. 2011. Disponível em: <<http://www.ipc-undp.org/publications/mds/19M.pdf>>. Acesso em: 24 jun. 2012.

FERRAZ, Lúcio Flavio. **Programa Bolsa Família: impactos na distribuição de renda.** 2008. 45p. monografia (especialização em *latu sensu* em orçamento público) Instituto Serzedello Corrêa – ISC. Disponível em: <www.ticontrôle.gov.br>. Acesso em 25/03/2013.

LICIO, E. C. et al. **Bolsa Família e voto na eleição presidencial de 2006: em busca do elo perdido.** Opinião Pública. Vol. 15, n. 1. Campinas, Jun. 2009.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007. 434 p.

MOREIRA, B. L. **Eficiência e eficácia.** Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/eficiencia_e_eficacia/361/>. Acesso em: 11 mar. 2013.

ORTIZ, L. **Descentralização e a municipalização da saúde.** Disponível em: <<http://www.comciencia.br/reportagens/ppublicas/pp06.htm>>. Acesso em: 10 dez. 2013.

PIRES, Daniane Christie Alves. **A implantação do bolsa-família e sua relação com a pobreza nas regiões brasileiras no período de 2004 e 2006.** Caxambu, MG. 2008.

ROSA, Tereza Raquel Silveira. **Políticas públicas de combate à pobreza no Brasil: inovações e desafios.** Montes Claros, MG. 2010.

RUA, M. G. **Análise de políticas públicas: conceitos básicos.** Texto base para aulas - Programa de Mestrado em Ciência Política. Brasília: Universidade de Brasília, [2006], 19 p.

SOUZA, C. O. **Esforço fiscal e alocação de recursos nos municípios da Zona da Mata de Minas Gerais.** 2007. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG, 2007.

UNIGUAÇU. *Administração pública*. Disponível em:
<<http://www.uniguacu.edu.br/administracao/admpublica.htm>>. Acesso em 13 nov. 2014.

APÊNDICE A - PERGUNTAS AOS BENEFICIÁRIOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Caro respondente,

Essa pesquisa é parte do Relatório de Estágio do Curso de Bacharelado em Administração Pública, da UEPB, e tem como objetivo Analisar a Gestão Municipal do Programa Bolsa Família deste município de Igaracy.

Para concluí-la, peço sua ajuda, respondendo o questionário abaixo. Seu anonimato está garantido, pois não existem espaços para você preencher com dados que possam identificá-lo.

Desde já, agradeço por sua colaboração.

	SIM	NÃO
1 - A Responsável Familiar – RF, acha que a Secretaria de Ação Social está desempenhando um bom trabalho em defesa da população carente neste município de Igaracy?		
2 - O espaço físico do Setor de Cadastramento do Bolsa Família está adequado para receber as famílias?		
3 - A RF é bem atendida quando vem atualizar o cadastro, ou quando vem se informar de alguma coisa?		
4 - A RF acha que os funcionários do Setor do PBF estão deixando que famílias sem perfil para o Programa continuem recebendo o benefício indevidamente?		
5 - Os entrevistadores e técnicos do Cadastro Único demonstram possuir capacidade no desempenho do trabalho?		
6 - O seu benefício Bolsa Família desde o início até hoje, já deu algum problema de bloqueio por causa de condicionalidades?		
7 - Se marcado Sim no quesito anterior, a assistente social lhe deu explicação detalhada do motivo do bloqueio, das obrigações a serem cumpridas na saúde e educação pela beneficiária e os filhos?		
8 - A RF já recebeu visita domiciliar de uma assistente social, ou já teve seu cadastro atualizado em sua residência?		
9 - A RF tinha conhecimento que existe um Conselho Municipal de Assistência Social que acompanha, fiscaliza o trabalho desta secretaria, bem como recebe denúncias de irregularidades no PBF?		