



Prefeitura de Jacareí
Gabinete do Prefeito

Ofício nº 057/2022 – GP

Jacareí, 23 de fevereiro de 2022.

À Vossa Excelência o Senhor
Presidente Paulo Ferreira da Silva
(Paulinho dos Condutores)
Gabinete do Presidente da Câmara Municipal de Jacareí

CÂMARA MUNICIPAL DE JACAREÍ
PROCOLO GERAL Nº <u>170</u>
DATA <u>04 / 03 / 2022</u>
<i>Paulo Kim</i>
FUNCIÓNÁRIO

Assunto: Pedido de Informação nº 18/2022

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Em atendimento ao Ofício nº 53/2022-CMJ-SecLeg, dessa Casa Legislativa, datado de 18 de fevereiro de 2022, recebido nesta Prefeitura no dia 18 de fevereiro de 2022, referente ao Pedido de Informações nº 18/2022, de autoria do vereador Hernani Barreto, venho prestar as seguintes informações:

Segue Memorando nº 22/2022 GAB/SAS expedido pela Secretaria de Assistência Social a fim de responder aos questionamentos apresentados.

Respeitosamente,

IZAIAS JOSÉ DE SANTANA

Prefeito do Município de Jacareí

CELSO FLORÊNCIO DE SOUZA

Secretário de Governo e Planejamento



Município de Jacareí

Secretaria de Assistência Social

Memo: 22/2022 GAB/SAS

Para: Gabinete do Prefeito

Assunto: Pedido de Informações Nº 18/2022

Pelo presente, em atendimento à solicitação dos Srs. (as) Vereadores (as), apresentamos as informações relativas ao atendimento da Central de Cadastro Único, conforme segue:

O Cadastro Único para os Programas Sociais do Governo é um instrumento que visa identificar e caracterizar famílias de baixa renda, possibilitando assim acesso a diversos Benefícios, Programas e Projetos.

A habilitação, a seleção e a concessão de benefícios como Programa Auxílio Brasil (antigo Programa Bolsa Família) ocorrem de modo automatizado e impessoal, por meio do cruzamento de informações entre várias bases de dados oficiais do Governo Federal; dessa forma, para participar dos programas de transferência de renda, as pessoas inscritas no Cadastro Único, deverão atender ao perfil de cada programa e aguardar a seleção por parte do Governo do Federal.

Quanto às informações prestadas no momento da entrevista, essas possuem caráter auto declaratório, ou seja, cabe ao setor de Cadastro Único apenas coletar e registrar as informações prestadas pelos cidadãos no momento da entrevista, bem como gerenciar esse conjunto de dados a nível municipal. É importante salientar que cada Benefício, Programa ou Projeto possui suas próprias regras, e a seleção e a permanência dependem de que se cumpram os critérios pré-estabelecidos em lei. Ou seja, não é prerrogativa da Central de Cadastro Único decidir sobre a seleção e/ou continuidade dos Benefícios, resoluções que cabem ao Governo Federal, após análise do cadastro, e de acordo com critérios específicos, sobre os quais a Central de Cadastro único do Município não tem ingerência ou acesso.

Importante ainda destacar que ao atendimento da Centra de Cadastro Único é realizado de segunda à sexta feira, das 8h às 17h.

1. Como funciona o atendimento para a realização do Cadastro Único em Jacareí?



Município de Jacareí

Secretaria de Assistência Social

Para a realização do Cadastro Único em Jacareí, o atendimento é feito por meio de agendamento prévio via telefone pelas linhas (12) 3951-4586 e (12) 99231-2192. Atualmente, há dois colaboradores que ficam disponíveis das 8h às 17h para atender às ligações.

A agenda é aberta toda segunda e terça feira, com liberação de aproximadamente 280 vagas que se esgotam rapidamente, seja pela demanda telefônica, seja pelo atendimento presencial, destinada ao público idoso, pessoas com deficiência e para quem não possui meios de concretizar o atendimento por meio de ligação. Além disso, atendemos às demandas encaminhadas pelos CRAS, CREAS, Centro POP, quando estes necessitam de agendamento para algum usuário referenciado.

Após o agendamento, o usuário comparece na data e horário marcado e realiza a entrevista, cuja duração é estimada em 30 minutos, considerando a necessidade de preenchimento de um caderno com diversas informações relacionadas à composição familiar, tipo de residência, escolaridade, geração de renda e trabalho e despesas mensais.

Importante destacar que a entrevista deve ser feita exclusivamente por um colaborador capacitado¹, haja vista que para realizar o processo de entrevista do Cadastro Único, todos devem passar por treinamento oferecido pela DRADS – Diretoria Regional de Assistência e Desenvolvimento Social em conjunto com a CAIXA, que é gestora do Cadastro Único, sempre em conformidade com a agenda dos próprios órgãos;

2. Quais critérios foram considerados para estabelecer esse formato de atendimento (dia e horário) à população?

Por conta da pandemia do COVID-19, diversos setores de trabalho tiveram que alterar a forma de atendimento, com vistas a evitar aglomerações, observando as normativas da Organização Mundial de Saúde, como também os decretos municipais estabelecidos para evitar o contágio e disseminação do vírus, buscando proteger a equipe e também a população que é recebida nesses serviços. Considerando esses fatores e, diante da impossibilidade de atendimento imediato dos interessados, haja vista as limitações do espaço, a grande procura, o tempo necessário para realização do cadastro, a necessidade de apresentação de documentos específico, foi necessário aderir a opção de agendar o atendimento, possibilitando o controle de fluxo de

¹ Orientação contida no Manual do Cadastro Único, disponível no:
https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/cadastro_unico/Manual%20do%20Entrevistador%204%20ed%20-%20Livro%20Consolidado%20-%2013042017.pdf



Município de Jacareí

Secretaria de Assistência Social

peças no local, além de garantir que o requerente comparecerá com os documentos necessários para a realização do cadastro, gerando maior conforto e efetividade no atendimento, além de auxiliar no planejamento da equipe responsável.

É pertinente mencionar que o agendamento prévio por telefone evita o deslocamento da família até o setor para esse atendimento preliminar e também evita filas e aglomerações no local. O Cadastro Único possui uma demanda que necessita de atendimento em um curto espaço de tempo, por isso tentamos manter nosso prazo de agendamento entre 15 e 25 dias.

Dessa forma, temos uma quantidade limitada de vagas, que são liberadas por semana, para cumprir esse prazo. Em caso de urgência ou alguma outra necessidade especial, a supervisão realiza a avaliação do caso, sendo possível promover atendimentos pontuais e devidamente justificados.

3. A prestação de serviços através de contato telefônico, conforme divulgado nos canais de informações dessa Administração Municipal, tem se considerado como procedimento eficaz, visto que há muitas reclamações quanto ao não atendimento das chamadas?

Em 2020, devido ao início da concessão do Auxílio Emergencial, tivemos um aumento significativo da demanda, pois o Cadastro Único foi utilizado como uma das formas de identificação das famílias de baixa renda para recebimento dos valores. Para os que já eram beneficiários do Programa Bolsa Família, esse atendimento ocorreu de forma automática, sem necessidade de novo cadastro. Assim, houve a necessidade de adaptação ao novo momento, que exigia a transmissão das informações de forma rápida, organizada e com maior alcance. Porém, com o fim do Auxílio Emergencial, as famílias que tinham se cadastrado diretamente pelo App "Caixa Tem", e não possuíam anteriormente o Cadastro Único, perderam o direito a receber o Auxílio Brasil, modelo de transferência de renda que veio substituir o Programa Bolsa Família, sendo que, para participar do antigo Bolsa Família era obrigatório estar inscrito no Cadastro Único. Ou seja, surgiu uma nova demanda, formada pelas pessoas que tiveram direito ao Auxílio Emergencial, e que, entretanto, não eram inscritas no Cadastro Único, apesar de serem 2 programas de transferência de renda, os dois possuem critérios diferentes para recebimento e muitas famílias que estavam dentro do critério para recebimento do Auxílio Emergencial não se enquadram no Auxílio Brasil. Por conta disso, a procura de atendimento no setor aumentou de forma expressiva após o fim do Auxílio Emergencial (outubro de 2021).



Município de Jacareí

Secretaria de Assistência Social

Conforme imagem abaixo, é possível identificar que “Cadastro Único” e “Auxílio Emergencial” foram algumas das palavras mais pesquisadas no Google em 2020.

↗ Veja o que esteve em alta em 2020 – Brasil ↻

Buscas do ano	O que e	Como fazer
1 Coronavírus	1 O que é lockdown?	1 Como fazer máscara de tecido?
2 Auxílio emergencial	2 O que é quarentena?	2 Como fazer álcool gel?
3 Eleições 2020	3 O que é pandemia?	3 Como fazer o cadastro único?
4 Eleições EUA	4 O que é cadastro único?	4 Como fazer avatar no Facebook?
5 BBB 2020	5 O que é coronavírus?	5 Como fazer o cadastro do auxílio emergencial?
6 Copa do Brasil		

Fonte: <https://trends.google.com.br/trends/yis/2020/BR/>

Sendo assim, em razão de toda a situação excepcional ocasionada pela pandemia, tivemos um grande aumento de demanda. Mencione-se que, em fevereiro de 2020, tínhamos 17.002 famílias cadastradas no Cadastro Único; já em novembro de 2021, existiam 20.214 famílias inscritas, tendo havido, portanto, um aumento de 18,89% em nosso público.

Hoje, além dos agendamentos, os colaboradores que ficam ao telefone também tiram dúvidas sobre benefícios, verificam a situação do cadastro e realizam orientações. Como recentemente houve grandes mudanças em relação ao Programa Auxílio Brasil (antigo Programa Bolsa Família), muitos usuários confundem esse novo benefício com o Auxílio Emergencial, que foi extinto em outubro de 2021.

No momento do agendamento, verificamos diversas informações antes de marcar o atendimento presencial, para não ocorrerem problemas na data marcada, como falta de documentos, composição familiar errada e outras divergências. Isso faz com que os atendimentos sejam prolongados, até por lidarmos com pessoas muitas vezes idosas e com grande dificuldade de acesso a informações e à internet. Por esse motivo, nossas linhas podem ficar congestionadas devido à alta demanda e, muitas vezes, as orientações podem demorar, pois precisamos entender a situação dos usuários antes de passar as orientações necessárias.

No dia 15/2/2022, por exemplo, atendemos a 145 ligações na linha fixa e 111 ligações no telefone celular, além de atender presencialmente a 118 famílias na recepção, ou seja, num único



Município de Jacareí

Secretaria de Assistência Social

dia, a Central de Cadastro Único ofertou 374 atendimentos, aproximadamente 46 atendimentos por hora.

Informamos também que muitas famílias marcam atendimento, mas não comparecem na data estabelecida. Por esse motivo, a equipe está fazendo contato um dia antes da data agendada, para que essas famílias compareçam e para que, caso não consigam vir, nós possamos oferecer a vaga para outra pessoa.

Conforme tabela abaixo, é possível perceber que há uma quantidade considerável de abstenções; além disso, há as famílias que comparecem, mas, por algum motivo, não é possível realizar o Cadastro Único; essas famílias, então, saem do setor com nova data agendada. Devido a essas situações, no momento do atendimento por telefone, orientamos ao máximo sobre a importância da documentação correta na hora da realização do Cadastro Único.

Atendimentos por dia e faltas				
Data	Vagas	Vieram	Feitos	Faltas
01/02	56	41	33	15
02/02	56	47	41	9
03/02	56	47	41	9
04/02	56	51	44	5
07/02	56	45	37	11
08/02	56	43	36	13
09/02	56	43	37	13
10/02	42	32	24	10
11/02	56	46	42	10
14/02	42	35	28	7
15/02	56	48	44	8
16/02	56	41	34	15
	644	519	441	125

Fonte: Planilha de atendimentos, Central de Cadastro Único, 2022

Importante destacar no quadro indicado que alguns dias apresentam índice de faltas menor que 10. Pelo levantamento que realizado, esses dias foram antecedidos de contato telefônico por parte da Central de Cadastro Único, confirmando o agendamento para o dia seguinte, o que demonstra que essa ação auxilia na diminuição de faltas aos agendamentos.



Município de Jacareí

Secretaria de Assistência Social

4. Como as pessoas devem proceder caso não tenham condições de comparecer ao local no dia e horário indicados?

O ideal é que a interessado comunique a Central de Cadastro Único com antecedência, para que seja possível remarcar e passar a vaga para outra pessoa;

Caso o responsável pelo cadastro compareça na data marcada, mas por algum motivo não seja possível realizar o cadastro, por exemplo, falta de documento de algum morador da casa, reagendamos no momento da entrevista, para que não haja necessidade de a família ter que procurar o setor novamente para remarcar horário.

5. Há expectativas de ampliar o atendimento, já que muitas pessoas não conseguem realizar o agendamento, devido ao horário reduzido, além do aumento da demanda?

A Central de Cadastro Único tem previsão de mudança para um novo local, na segunda quinzena de março. Nesse novo imóvel, temos o objetivo de ampliar o atendimento da demanda espontânea, de modo que o usuário chegue ao local e já consiga efetivar seu cadastro, deixando ainda a opção de agendamento para os casos que necessitarem.

Considerando que a estrutura do prédio é maior, esperamos evitar aglomerações e, ao mesmo tempo, melhorar a qualidade do serviço à população, tornando-o mais ágil e eficiente.

Sem mais, informamos que estamos à disposição para qualquer esclarecimento adicional e para o que mais se fizer necessário.

Atenciosamente

Jacareí, 18 de fevereiro de 2022.

Rosalina Oliveira
Diretora de Gestão

Juliana Pinheiro Dualibi
Secretária de Assistência Social