

GILTON ALMEIDA DOS SANTOS

Desenvolvedor de Sistemas na Prefeitura Municipal de Aracaju (SEMFAS)
Programador do Sistema

JOSÉ DAVI FERREIRA SANTOS

Gestor do Cadastro Único na Prefeitura Municipal de Aracaju (SEMFAS)
Idealizador do Sistema

**SISTEMA ÚNICO DE CONTROLE E OPERALIZAÇÃO PARA A GESTÃO E
ATENDIMENTO DO CADASTRO ÚNICO - SISCAD**

**ARACAJU
2019**

INTRODUÇÃO

Com o passar dos anos a procura pelo atendimento para o Cadastro Único vem crescendo, as famílias procuram o setor não somente para inclusão no Cadastro que serve com porta de entrada para todos os Programas Sociais, mas também para atualizar as informações a cada dois anos, critério obrigatório do Governo Federal, ou quando beneficiárias do Programa Bolsa Família após um ano, critério adotado pelo Município, quando ocorre mudança no endereço, renda ou na alteração na composição familiar são orientadas a de imediato a procurar o setor de atendimento. Para tirar dúvida e buscar informação.

O Governo Federal também se responsabiliza em organizar Averiguação dos Cadastros, realizadas a partir dos cruzamentos realizados em folhas de pagamentos, que identificam informações que não foram atualizadas no Cadastro Único, essas famílias são convocadas via cartas e mensagens no extrato do benefício a atualizarem as informações, para que assim permaneçam usufruindo dos programas. Quando identificado que as famílias passaram de anos para atualizarem o cadastro, o Governo realiza processo de revisão, convocando as famílias a comparecerem ao setor do Cadastro Único.

A cada nova atualização o cadastro passa por uma avaliação realizada pelo Governo Federal, o que faz com que a família a depender da sua situação socioeconômica continue sendo beneficiárias pelos Programas Sociais, ou não, uma vez que exigem critérios de renda para permanência.

Em 2018, foram realizadas 13297 inclusões, 30137 atualizações, 2496 transferências e 30784 outros serviços (Impressão de folha resumo, consulta de situação de benefício, entre outros), totalizando 76714 atendimentos.

Diversos motivos podem levar o usuário a procurar o setor de atendimento a qualquer momento, por isso é impossível prever uma demanda. Com base no território de abrangência de cada CRAS e no controle mensal de atendimento do Cadastrador a Gestão julgou necessário colocar mais de um cadastrador no equipamento, com intuito de evitar filas de espera.

A duração de uma inclusão ou atualização é muito relativa, pois depende muito da composição familiar e agilidade do sistema. Além de alguns **processos** que são necessários no momento do atendimento. A maioria desses **processos/ações** que complementam o atendimento a família são realizadas por meio de planilhas Excel (Controle de atendimento, declarações e relação de averiguação e revisão cadastral), acesso a Sistemas (Sibec, Sicon, Cadastrado Único, Receita Federal, RAIS entre outros), formulários impressos (encaminhamentos, declarações que são impressos e preenchidos pelo Cadastrador) e, ou por meio de email (Solicitação de manutenção do benefício do Bolsa Família para Gestão).

O Projeto surgiu a partir da análise do tempo em que o Cadastrador leva para realizar esses procedimentos/ações (Acesso ao sistemas, preenchimento de encaminhamentos...) durante o atendimento, cada processo tem uma entrada diferente, estão localizados em locais distantes. O Projeto tem como objetivo facilitar o acesso aos sistemas e procedimentos necessários para o atendimento das famílias do Cadastro Único através da criação de único sistema prático que reunisse todos esses serviços, fornecendo uma única entrada para todos os processos realizado no atendimento, proporcionando sua otimização.

OBJETIVO GERAL

- Otimizar o tempo de atendimento realizado pelos cadastradores e facilitar o controle das atividades de Gestão.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reunir processos necessários para o Atendimento e Gestão do Cadastro Único em um Único Sistema;

- Criar Sistema Único que forneça de forma prática o controle e o manejo dos sistemas inerentes ao Cadastro Único;

- Agilizar o atendimento prestado a população usuária do Cadastro Único.

O Projeto contou com a parceria da Coordenadoria Executiva de Tecnologia da Informação, da Secretaria de Assistência Social, que desempenhou a função de Programar todo o Sistema.

O Projeto do Sistema Único beneficiou os 26 Operadores de Cadastro Único, que atuam nos 17 postos de atendimentos localizados na Secretaria da Família e da Assistência Social, mais precisamente, em 16 Centros de Referência e Assistência Social (CRAS) e 1 Centro de Referência Especializado para as Pessoas em Situação de Rua (Centro POP), além de beneficiar a Gestão do Cadastro Único, e a Comunidade como um todo; além de influenciar nos recursos destinados a pagamento de pessoal, pois com aplicabilidade desse Sistema a prefeitura, não necessitará investir recursos para contratar novos funcionários.

Com o funcionamento pleno desse sistema a gestão terá diversas possibilidades no fornecimento de dados estatísticos e relatórios de forma ágil e em tempo real. a exemplo de: fornecer/alterar arquivos/instrumentais e controlar de forma mais rápida os atendimentos e as demais atividades demandadas pelos cadastradores.

ANTES E DEPOIS DO PROJETO SISTEMA

O controle de atendimento era feito diariamente em planilha de Excel e enviado no final do mês para gestão realizar dos dados estatísticos.. Em uma planilha feita no Excel também temos o controle das declarações escolares, que é preenchida exclusivamente para as famílias PBF e enviado para gestão. A partir da utilização do sistema, todos os acompanhamentos serão realizados via sistema, onde cada cadastrador tem acesso através de senha, de acordo com o seu perfil.

Antes a solicitação de visita domiciliar era feita via papel impresso, atualmente será feita através do **SISCAD**, sendo possível ter um controle melhor acerca das visitas que são solicitadas, como também dar um retorno para os cadastradores, quando concluir a visita, coisa que não era feito no processo anterior.

Alguns instrumentais utilizados no Cadastro Único geralmente sofrem mudanças, sendo necessário o envio para todos os cadastradores, o que gera confusão na troca e substituição por parte destes arquivos. Com o SISCAD os cadastradores não precisaram salvar o arquivo, preenchem o arquivo no próprio sistema e farão downloads.

A Gestão é responsável mensalmente de enviar uma relação extensa de averiguação cadastral que causa uma confusão, visto que deve ser feito o download, ensejando muitas vezes desordem das planilhas. Com o sistema será mais prático, pois irão visualizar diretamente no **SISCAD** não sendo necessário mais fazer o download.

Outro processo que demanda tempo são as solicitações de manutenção de benefício. Para isso ser feito é necessário acessar o email institucional da prefeitura, relatar toda a situação e enviar para o email da Gerência. Através do SISCAD o cadastrador consegue solicitar a manutenção de benefício, que já está aberto em um padrão simples que deverá ser preenchido, sendo possível também a gestão dar um retorno por este mesmo sistema, o que torna atividade da gestão também mais prática.

CONCLUSÃO

Com a aplicação do **SISCAD** é possível economizar tempo e recursos financeiros. Inovar é olhar para os processos e visualizar possibilidades que venham trazer melhorias para a gestão e qualificar o atendimento para os nossos munícipes. A tecnologia da informação é um meio que proporciona a inovação, facilitando os processos.

Com a unificação dos processos em um Único Sistema ganhamos tempo, atendemos mais pessoas, e economizamos recursos e contribuimos na inovação da Gestão Municipal, tornando Aracaju, mais humana inteligente e criativa .

FOTOS

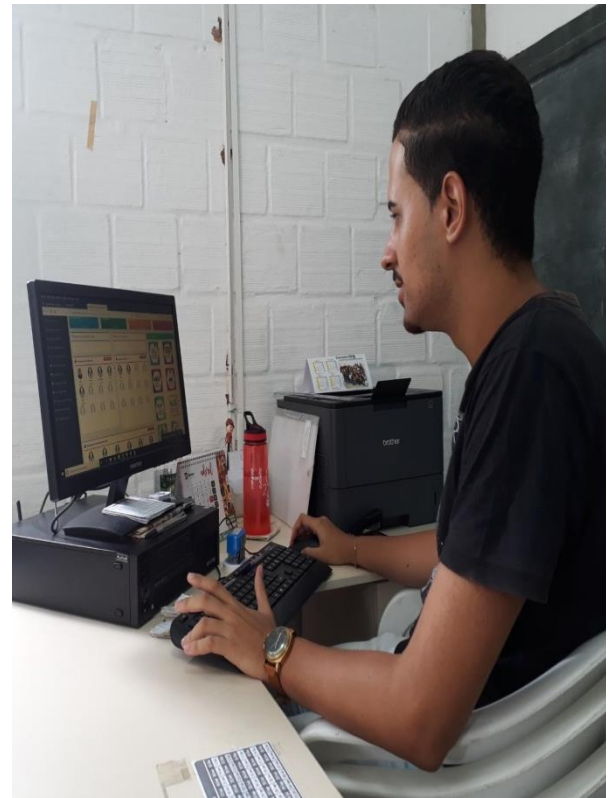
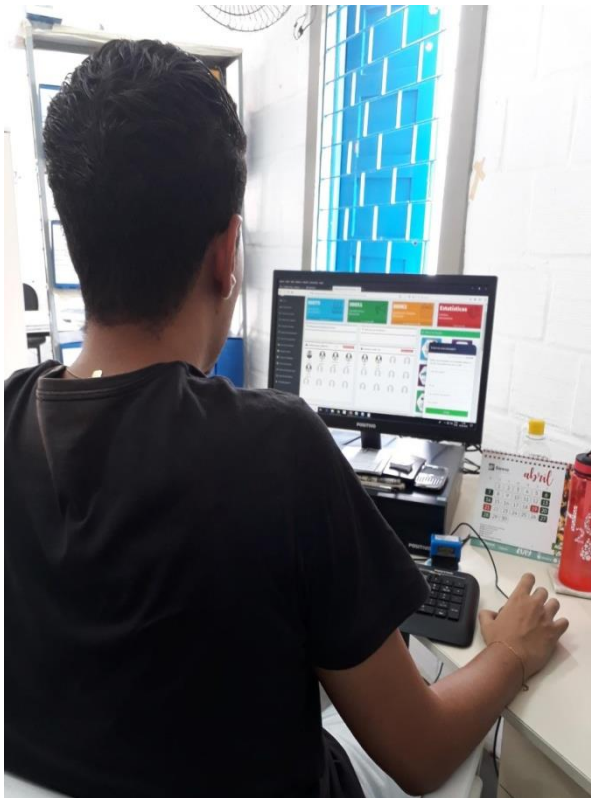


Foto: Cadastrador Piloto do Sistema SISCAD.

Dashboard Cadastro Único - Controle de Atendimento Início > Dashboard

Estadística do Controle de Atendimento

Atendimentos

 ATENDIMENTOS 247 Acessar Módulo	 MANUTENÇÃO 1 Acessar Módulo	 VISITA DOMICILIAR 0 Acessar Módulo	 CARTA CORREÇÃO 0 Acessar Módulo
--	--	---	--

Tabelas

 TABELA DE AVERIGUAÇÃO Acessar Módulo	 TABELA DE CEPs Acessar Módulo
---	--

Foto: Tela inicial, SISCAD

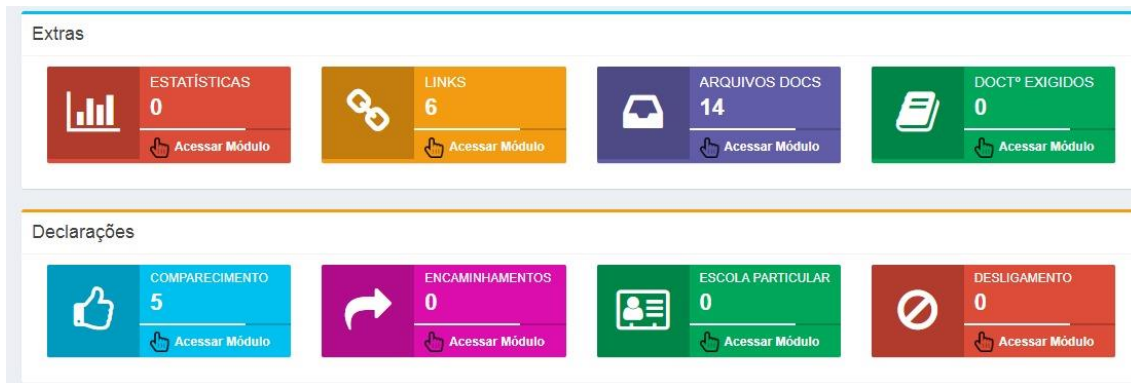


Foto: Tela inicial, SISCAD.

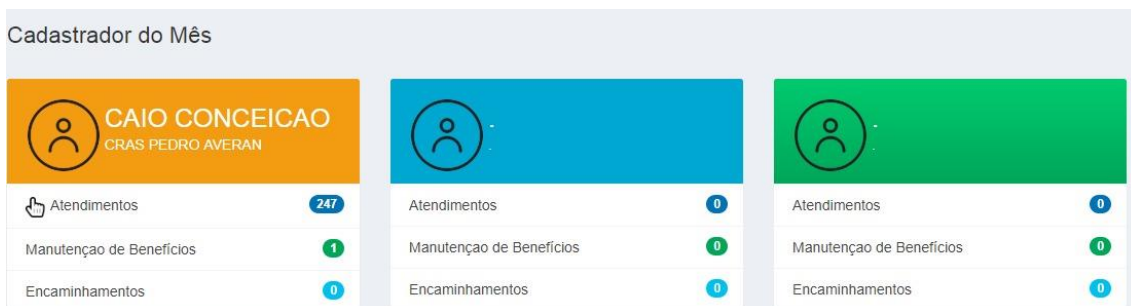


Foto: Tela inicial, SISCAD.

ANEXOS

Anexo 1 – Vídeo do Cadastrador Piloto contando a experiência com o SISCAD.