

TÍTULO:

CRAS Conectado: Informação e Direitos na Palma da Mão

1. Resumo

O projeto **CRAS Conectado: Informação e Direitos na Palma da Mão** promove o uso estratégico da comunicação digital no CRAS Ribeirinho, garantindo que a população usuária receba informações claras, padronizadas e atualizadas sobre serviços, benefícios e atividades da Assistência Social. Atualmente, a unidade já conta com grupos institucionais de WhatsApp ativos e com o jornal mural “**Comunicação Social Ribeirinhos**”, atualizado mensalmente. O projeto busca **sistematizar e qualificar essas práticas**, facilitando sua replicação nas demais unidades do município.

2. Introdução

A comunicação direta e efetiva é um pilar essencial para a garantia dos direitos socioassistenciais. No CRAS Ribeirinho, percebemos que muitas famílias perdem prazos importantes ou deixam de participar de ações relevantes por falta de informação acessível. A partir dessa realidade, desenvolvemos um modelo de comunicação simples e eficaz, que já está em funcionamento e se mostra altamente aplicável e transformador. A proposta agora é **valorizar, padronizar e replicar** esse modelo.

3. Desafio e Resposta

Desafio:

A ausência de um fluxo informacional contínuo e atrativo prejudica o acesso das famílias aos serviços do CRAS. As estratégias tradicionais (recados orais e etc.) já não são suficientes para atingir um público diverso e com múltiplos canais de atenção.

Resposta:

Implementamos os grupos institucionais de WhatsApp do CRAS Ribeirinho, com regras

de uso, linguagem acessível e conteúdo semanal planejado. Também criamos o mural “**Comunicação Social Ribeirinhos**”, com artes informativas sobre benefícios, campanhas, datas comemorativas e serviços em destaque. A proposta agora é **formalizar esse modelo, fortalecer a identidade visual e garantir sua replicabilidade em outras unidades.**

4. Objetivos

Geral:

Fortalecer o vínculo entre o CRAS e seus usuários por meio de estratégias de comunicação digital e acessível, promovendo cidadania e direito à informação.

Específicos:

- Consolidar os grupos institucionais de WhatsApp como ferramenta informativa oficial.
- Garantir a atualização semanal do mural informativo da unidade.
- Estabelecer um modelo de linguagem, formato e periodicidade de conteúdo.
- Integrar ações com campanhas de saúde, educação e demais políticas públicas.
- Disponibilizar o modelo para replicação em outras unidades do CRAS.

5. Metodologia

Etapas do Projeto:

- 1. Sistematização da Prática:**
 - Padronização do conteúdo enviado via WhatsApp e exposto no mural.
 - Definição de temas mensais e identidade visual institucional.
- 2. Capacitação da Equipe:**
 - Orientações sobre linguagem acessível e comunicação cidadã.
 - Apoio técnico da equipe de comunicação institucional (se houver).
- 3. Aperfeiçoamento dos Grupos Institucionais:**
 - Regras claras de funcionamento, periodicidade e moderação.
 - Monitoramento de interações e alcance das postagens.
- 4. Produção de Conteúdo:**
 - Elaboração de cards, vídeos curtos e textos com linguagem clara.
 - Integração com campanhas oficiais e temas relevantes da comunidade.
- 5. Avaliação e Replicação:**
 - Aplicação de enquetes e coleta de feedbacks nos grupos.
 - Compartilhamento do modelo com outros CRAS do município.

6. Resultados Esperados

- Comunicação direta e fluida entre o CRAS e seus usuários.
- Aumento da adesão às atividades ofertadas (o que já é realidade no CRAS Ribeirinho, haja vista que antes de 2021 não eram realizadas atividades de grupo PAIF com a justificativa que os usuários não ficavam sabendo das datas e que não tinham tempo para programar um deslocamento para participar das atividades internas da unidade e essa participação ativa dos usuários fez com que o CRAS Ribeirinho fosse premiado nacionalmente por suas práticas exitosas, o que antes não acontecia por falha de comunicação).
- Redução de faltas por desinformação.
- Valorização do CRAS como espaço de informação e cidadania.

Indicadores:

- Número de participantes nos grupos institucionais.
- Frequência de atualização dos murais e grupos.
- Participação nos eventos divulgados.
- Retorno positivo nas enquetes de satisfação.

7. Justificativa dos Critérios Avaliativos

1. Inovação:

A proposta se destaca por utilizar ferramentas comuns de forma estratégica e institucionalizada, promovendo a democratização da informação e o fortalecimento da comunicação pública.

2. Economicidade:

A estrutura atual utiliza ferramentas gratuitas e recursos humanos da própria unidade. O custo do projeto está voltado à qualificação e padronização da comunicação.

3. Aplicabilidade:

Já implementado com sucesso no CRAS Ribeirinho, o modelo se mostra replicável em qualquer unidade que deseje aprimorar o vínculo com seus usuários por meio da informação cidadã.

8. Cronograma

Etapas	Período
Sistematização e identidade visual	Julho/2025
Padronização dos grupos e murais	Agosto/2025
Replicação nos demais CRAS	Setembro/2025
Avaliação e relatório de resultados	Outubro a Dezembro/2025

9. Orçamento (Custo Estimado)

Item	Custo Estimado
Impressão de materiais e artes para mural	R\$ 400,00
Criação de artes digitais (freelancer/apoio)	R\$ 600,00
Capacitação da equipe	R\$ 180,00
Total Geral	R\$ 1.180,00

Os grupos de WhatsApp não geram custo adicional, pois utilizam recursos já disponíveis nas unidades.

Esses valores podem sofrer alterações para menos caso os participantes já tenham habilidades com criação digital ou se houver participação ativa da equipe de marketing da Secretaria Municipal de Assistência Social, a qual já dá suporte e apoio nas atividades em práticas, e também a otimização da utilização de recursos internos das unidades como impressoras de uso das unidades CRAS.

10. Considerações Finais

O projeto **CRAS Conectado: Informação e Direitos na Palma da Mão** já é uma realidade no CRAS Ribeirinho. Ao reconhecer o potencial das ferramentas digitais e da linguagem acessível, transformamos a comunicação em uma ponte entre os direitos e os cidadãos. A sistematização dessa prática busca garantir sua continuidade e replicação, fortalecendo a Assistência Social como promotora de cidadania informada, participativa e humanizada.

ANEXOS

