

# **SVSA: UMA EXPERIÊNCIA EM VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL NO MUNICÍPIO DE SALTO, SÃO PAULO**

EDSON MURAKAMI<sup>1</sup>, GABRIEL DE ANDRADE RODRIGUES<sup>2</sup>, JEAN HENRIQUE RUIZ DE SOUZA<sup>3</sup>, ALLAN GAZOLA GALDINO<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Doutor em Engenharia Elétrica pela USP e Docente em TADS, IFSP, Câmpus Salto, murakami@ifsp.edu.br.

<sup>2</sup>Graduando em TADS, IFSP, Câmpus Salto, gahrodrigues22@gmail.com.

<sup>3</sup>Graduando em TADS, IFSP, Câmpus Salto, jeanhrsouza@hotmail.com.

<sup>4</sup>Graduando em TADS, IFSP, Câmpus Salto, allan.g.galdino@outlook.com.

## **RESUMO**

A Assistência Social é uma política pública e está organizada por meio do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), presente em todo o Brasil. Seu objetivo é garantir a proteção social aos cidadãos, ou seja, apoio a indivíduos, famílias e à comunidade no enfrentamento de suas dificuldades, por meio de serviços, benefícios, programas e projetos. Em muitos municípios, esses serviços são realizados de forma manual e registrados em papel, tornando o trabalho dos técnicos difícil e demorado. Este processo também dificulta o trabalho da vigilância social para consolidar os dados e planejar a oferta de serviços mais assertivos. Com o objetivo de automatizar os procedimentos das unidades de atendimento e apoiar o setor de Vigilância Socioassistencial na tomada de decisão e definição de políticas públicas foi firmado um acordo de cooperação com o Município de Salto, São Paulo. Através de um projeto de extensão foi desenvolvido o SVSA<sup>1</sup>. Este sistema beneficiou mais de 20 mil famílias e mais de 25 mil usuários vulneráveis ou em situação de risco, em relação a qualidade e rapidez no atendimento e acompanhamento das famílias. Beneficiou também os mais de 40 profissionais entre administrativos, técnicos e gestores e o setor de Vigilância Socioassistencial da Secretaria de Ação Social e Cidadania da prefeitura de Salto.

**PALAVRAS-CHAVE:** SUAS; CRAS; CREAS; Assistência Social; Vigilância Socioassistencial.

---

<sup>1</sup> SVSA – Sistema de Vigilância SocioAssistencial.

## **ABSTRACT**

Social Assistance is a public policy and is organized through the Unified Social Assistance System (SUAS), present throughout Brazil. Its objective is to guarantee social protection to citizens, that is, support to individuals, families and the community in facing their difficulties, through services, benefits, programs and projects. In many municipalities, these services are performed manually and recorded on paper, making the work of technicians difficult and time-consuming. This process also hinders the work of social surveillance to consolidate data and plan the provision of more assertive services. In order to automate the procedures of the service units and support the Social Assistance Surveillance sector in decision making and definition of public policies, a cooperation agreement was signed with the Municipality of Salto, São Paulo. The SVSA was developed through an extension project. This system benefited more than 20 thousand families and more than 25 thousand vulnerable or at-risk users, in relation to the quality and speed of service and monitoring of families. It also benefited more than 40 professionals, including administrators, technicians and managers and the Social Assistance Surveillance sector of the Social Action and Citizenship Secretariat of the city of Salto.

**KEYWORDS:** SUAS; CRAS; CREAS; Social Assistance; Social Assistance Surveillance.

## **INTRODUÇÃO**

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004) implantou o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em 2005. O SUAS prevê um modelo de gestão descentralizado, que concede aos municípios autonomia para organização de suas redes socioassistenciais de acordo com suas necessidades e especificidades, com foco na família e no território. O município de Salto através da Secretaria de Ação Social e Cidadania (SASC) subdividiu o município em cinco territórios e criou diferentes centros de atendimento regionais: cinco Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

Conforme dispõe a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2014), o CRAS é o responsável pela Proteção Social Básica e visa a prevenção da ocorrência de situações

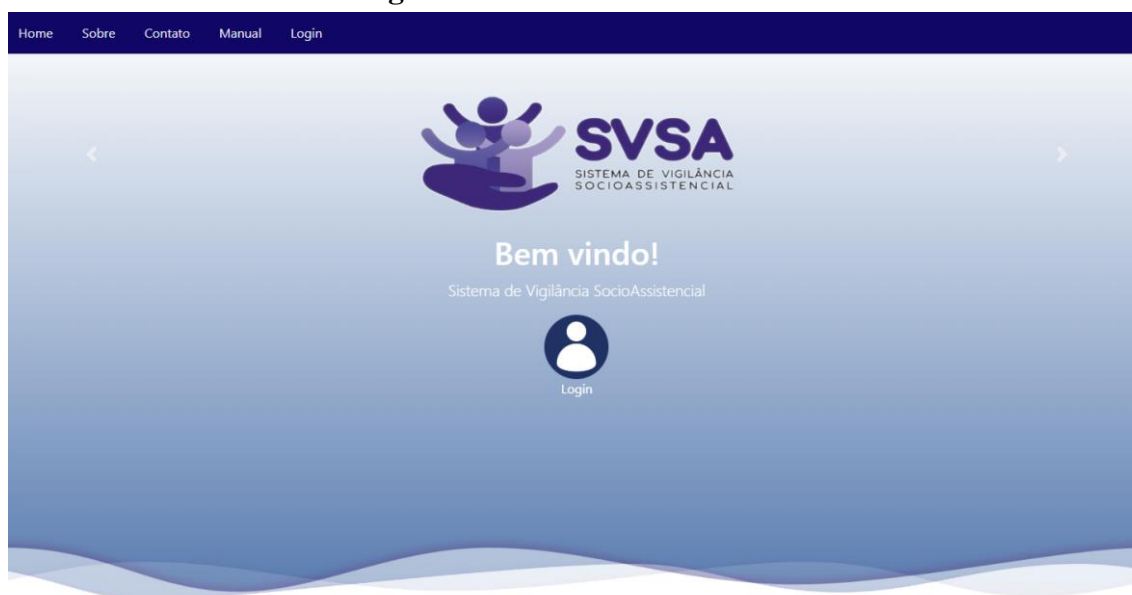
de vulnerabilidade social e risco nos territórios, já o CREAS é responsável pela Proteção Social Especial de Média Complexidade e visa o trabalho social com as famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social por violação de direitos, ou seja, enquanto o CRAS previne situações de vulnerabilidade social e risco, o CREAS “trata” das consequências ocasionadas pela vulnerabilidade e risco social. Esses centros são distribuídos regionalmente na cidade de acordo com as necessidades das comunidades, conceito de Território do SUAS (NASCIMENTO e MELAZZO, 2013).

No município de Salto estes centros de atendimento regionais realizavam cadastro, controle e acompanhamento de usuários referenciados organizados em unidades familiares de forma manual, com prontuários físicos de registro armazenados em armários de aço. Todas as ações tomadas para atendimento e acompanhamento dessas famílias referenciadas, além do intercâmbio de informações intra e inter centros de atendimentos, eram feitos manualmente, o que dificultava o manuseio e obtenção de informações dos atendimentos anteriores, além de eventual perda de informação, causando dificuldades para os técnicos realizarem atendimentos mais eficazes e de melhor qualidade.

Em relação a gestão, o setor de Vigilância SocioAssistencial tinha dificuldades na obtenção e consolidação das informações das unidades de atendimento para alimentação dos sistemas externos de âmbitos federal e estadual, o que prejudicava a manutenção dos recursos já obtidos e dificultava a justificativa para pedidos de novos recursos ao Ministério da Cidadania, além de prejudicar diagnósticos sociais para planejamento de ações sociais mais efetivos nos territórios.

Num dos encontros organizados pela Diretoria Regional de Assistência e Desenvolvimento Social (DRADS) de Sorocaba, à qual Salto está subordinado, assistentes sociais da SASC discutiram propostas desses problemas com o IFSP. Como resultado dessa discussão foi criado um Projeto de Extensão coordenado por um professor (autor), que com seus alunos desenvolveram o sistema de informação denominado Sistema de Vigilância Socioassistencial (SVSA) (Disponível em: <http://177.47.243.82:8080/svsa-web/>) (Figura 1).

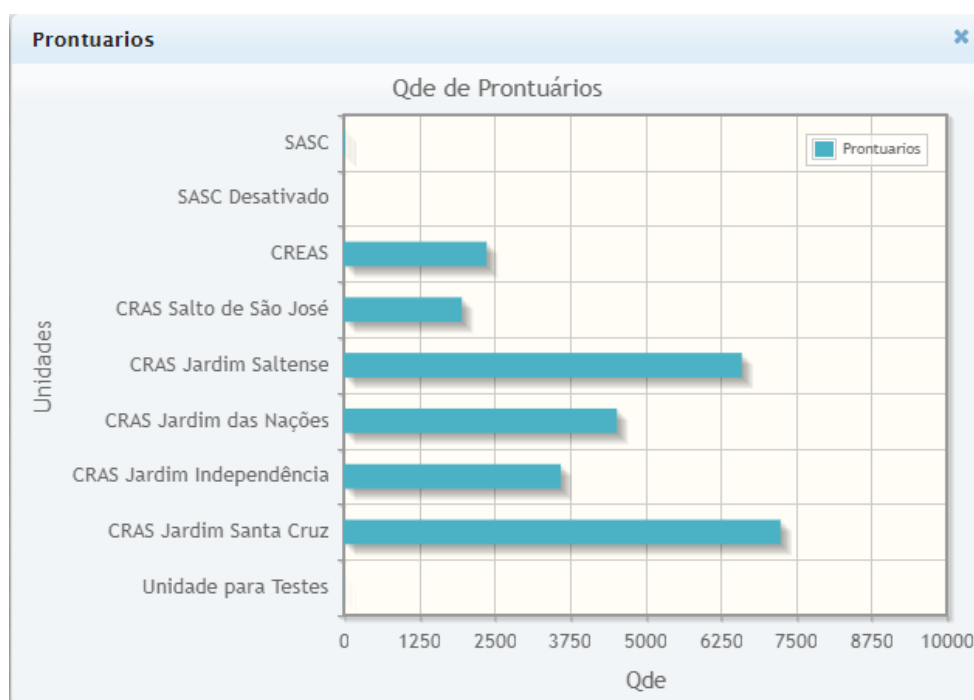
**Figura 1 – Tela Inicial do SVSA.**



Este projeto resultou num acordo de cooperação para o desenvolvimento do sistema sem custo para a prefeitura com contrapartida da disponibilização de vagas de estágios para alunos do IFSP. Em março de 2020 o IFSP e a SASC assinaram o instrumento de reconhecimento de obrigações e direitos sobre o SVSA, que além de garantir cotitularidade sobre o sistema, formalizou a transferência da tecnologia para a prefeitura (IFSP, 2020). Em junho de 2020 foi realizada a transferência dessa tecnologia para o município de Itapetininga-SP e iniciadas as negociações com o município de Tatuí-SP e Boituva-SP. Outros municípios de vários estados da federação declararam interesse no sistema.

Este sistema, só no município de Salto, que tem em torno de 110 mil habitantes, beneficiou mais de 20 mil famílias vulneráveis ou em situação de risco, melhorando a qualidade e rapidez no atendimento e no acompanhamento dessas famílias. Participaram do projeto mais de 40 profissionais entre administrativos, técnicos e gestores da Secretaria de Ação Social e Cidadania do município, 3 alunos do curso de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas e mais de 25 mil usuários do SUAS. Na Figura 2 é apresentada uma tela do sistema com as quantidades de prontuários das famílias do município de Salto.

**Figura 2** – Quantidades de prontuários por unidade de atendimento (Salto-SP).



## ATIVIDADES REALIZADAS

A execução do projeto de extensão envolveu os mais de 40 técnicos da SASC e os alunos do IFSP, numa interação que gerou muito aprendizado para ambas as partes.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento do sistema foi o processo de engenharia de software SpinOff (MURAKAMI, 2017). Este processo prescreve uma abordagem iterativa no uso das disciplinas da Engenharia de Software: Gestão de Projetos, Análise de Requisitos, Análise e Design, Implementação, Testes e Implantação. Em cada disciplina é descrita a interação dos alunos e professor coordenador com os profissionais da SASC.

1. Análise de Requisitos: Esta fase teve a finalidade de levantar as necessidades dos usuários (Gestores e Técnicos dos CRAS e CREAS) e os requisitos do sistema. Participaram dos levantamentos praticamente todos os gestores e técnicos. Eram marcadas reuniões semanais para obtenção das necessidades, que posteriormente eram registradas e documentadas pela equipe de desenvolvimento (Professor e alunos do IFSP). Antes de cada reunião era feita a validação dos requisitos levantados anteriormente. Também foram considerados como requisitos as instruções contidas no manual de instruções do Prontuário SUAS, os instrumentais usados pelos Técnicos como

Prontuários Físicos, Registros Mensais de Atividades, e documentações oficiais como, Orientações Técnicas, Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais etc.;

2. **Análise e Design:** A partir dos requisitos levantados e documentados foram definidas soluções automatizadas. Os desenvolvedores analisaram os requisitos e criaram modelos de soluções baseados na tecnologia computacional escolhida;
3. **Implementação:** A partir dos modelos criados na fase anterior os desenvolvedores implementaram, ou seja, codificaram a solução na linguagem computacional definida e realizam testes unitários com base nos requisitos para garantirem que o que foi implementado estava de acordo com os requisitos definidos e aprovados pelos fornecedores de requisitos, que são os usuários do sistema;
4. **Testes:** A equipe de desenvolvedores e os fornecedores dos requisitos realizaram os testes de sistema juntos para garantirem que o que foi desenvolvido foi o solicitado;
5. **Implantação:** Após o módulo desenvolvido e testado o sistema foi colocado no ambiente de produção, no caso a prefeitura de Salto, para que os usuários (Gestores e Técnicos) pudessem fazer uso e testassem a solução. Inicialmente foi utilizada uma única unidade no teste, o CRAS Jardim Independência, como um projeto piloto. Neste momento foram realizados todos os ajustes e correções de defeitos antes de ser disponibilizado para as demais unidades. Esse processo durou dois meses, novembro e dezembro de 2018. Pois, o compromisso assumido com o prefeito foi que em janeiro de 2019 todas as unidades estivessem utilizando o sistema;
6. **Gestão de Projetos:** Esta disciplina foi responsável pelo cronograma de atividades e pelo monitoramento de todo o processo de desenvolvimento. Regularmente era realizada uma reunião do professor, coordenador do projeto, com os gestores dos serviços de ação social, coordenadores de unidade, vigilância e secretário de ação social. Nessas reuniões eram discutidos basicamente: o que foi feito até agora; quais os problemas que estão dificultando o andamento do projeto; e o que será feito daqui para frente.

O desenvolvimento do SVSA foi baseado especialmente nas instruções contidas no Manual do Prontuário SUAS (DEPARTAMENTO DE GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2014) e nas necessidades dos profissionais da área de Assistência Social do município de Salto.

Outros instrumentos e ferramentas importantes utilizados: Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2014); Caderno de Orientações Técnicas CRAS (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2009); Cadernos de Orientações Técnicas sobre o PAIF - Volumes 1 e 2 (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2012); Caderno de Orientações: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2016).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como resultado direto percebeu-se a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários do SUAS. Antes os prontuários tinham as informações sobre as famílias e suas evoluções registradas em papel, mantidas em pastas físicas armazenadas em armários de aço ordenadas numericamente. Existia ainda uma planilha Excel para indexar os prontuários e para controle quantitativo de prontuários novos e antigos, PAIF<sup>2</sup>, PAEFI<sup>3</sup>, etc.

O processo de obtenção do prontuário era feito por um administrativo antes de ser entregue a um técnico, assistente social, o que era demorado e algumas vezes não era encontrado, seja por transferência de unidade ou por não estar na ordem correta. Havia também o problema de sigilo das informações, uma vez que o prontuário era manipulado por qualquer pessoa da unidade. O SVSA possui um mecanismo de segurança que garante a visualização das informações sigilosas apenas aos perfis de acesso correspondentes. Possui também mecanismo de criptografia de senhas e utiliza protocolo seguro para transferência de dados pela Internet.

Com o sistema a obtenção das informações sobre as famílias e suas evoluções se tornou muito mais rápida. Todas as informações das famílias são organizadas cronologicamente: atendimentos, ações, ausências, relatórios, reuniões com família etc.,

---

<sup>2</sup> Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

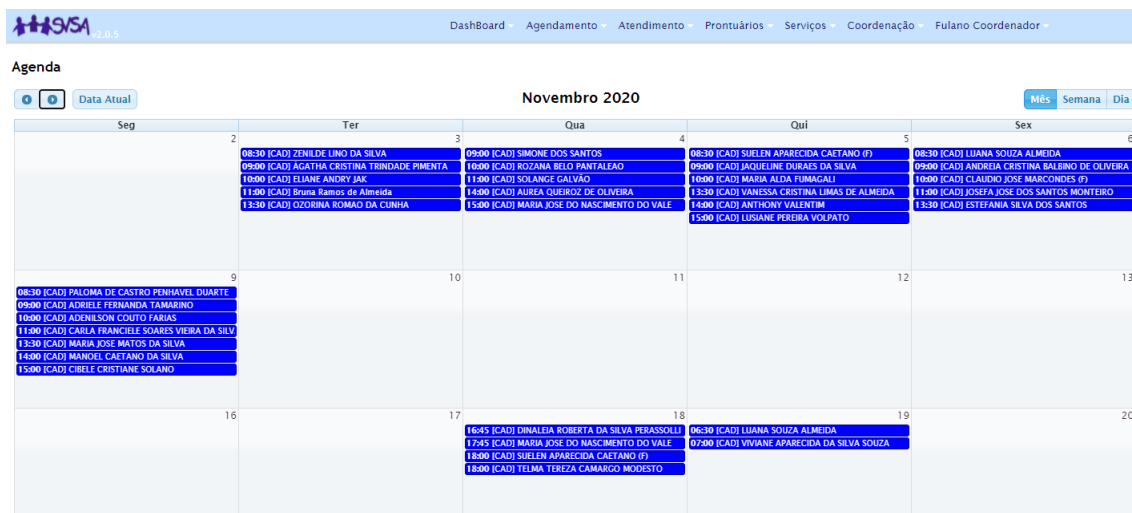
<sup>3</sup> Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

o que permite aos técnicos uma visão correta e precisa para tomar suas decisões durante o atendimento. Todas as informações podem ser obtidas por relatórios automática e imediatamente. Existem ainda opções em Pdf e Excel.

Desde o início da utilização do sistema no município de Salto até o final de novembro de 2020, foram criados mais de 25 mil prontuários e 31 mil pessoas foram cadastradas. Foram realizados mais de 26 mil atendimentos e 14 mil ações de acompanhamento das famílias.

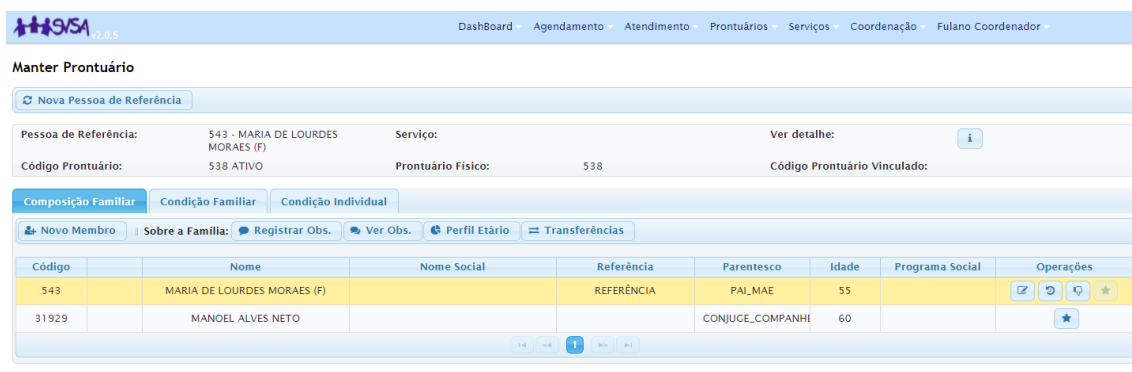
Nas Figuras 3 e 4 são apresentadas algumas telas do sistema SVSA.

**Figura 3 – Tela de agendamento de atendimentos.**



The screenshot shows the SVSA agenda interface. At the top, there's a navigation bar with 'Dashboard', 'Agendamento', 'Atendimento', 'Prontuários', 'Serviços', 'Coordenação', and 'Fulano Coordenador'. Below the navigation bar, the title 'Agenda' is followed by a date selector set to 'Data Atual' and a month selector for 'Novembro 2020'. The main area is a calendar grid with days of the week (Seg, Ter, Qua, Qui, Sex) and dates. Appointment slots are listed for various users, including ZENILDE LINO DA SILVA, AGATHA CRISTINA TRINDADE PIMENTA, ELIANE ANDRÉ JAC, Bruna Ramos de Almeida, OZORINA ROMÃO DA CUNHA, SIMONE DOS SANTOS, ROZANA BELO PANTALEÃO, SOLANGE GALVÃO, AURORA QUEIROZ DE OLIVEIRA, MARIA JOSE DO NASCIMENTO DO VALE, SUELEN APARECIDA CAETANO (F), JACQUELINE DUARTE DA SILVA, MARIA ALDA YUNGARI, VANESSA CRISTINA LIMA DE ALMEIDA, ANTHONY VALENTIM, LUSIANE PEREIRA VOLTATO, PALOMA DE CASTRO PENHAVER DUARTE, ADRIELE FERNANDA TAMARINO, ADENILSON COUTO FARIAS, CARLA FRANCELLE SOARES VIEIRA DA SILVA, MARIA JOSE MATOS DA SILVA, MANOEL CAETANO DA SILVA, CIBELLE CRISTIANE SOUZA, DINALÉIA ROBERTA DA SILVA PERASSOLLI, MARIA JOSE DO NASCIMENTO DO VALE, SUELEN APARECIDA CAETANO (F), TELMA TEREZA CAMARGO MODESTO, LUIANA SOUZA ALMEIDA, VIVIANE APARECIDA DA SILVA SOUZA, and ESTEFANIA SILVA DOS SANTOS.

**Figura 4 – Tela de Prontuário da Família: registro do histórico familiar e seus membros.**



The screenshot shows the SVSA family record interface. At the top, there's a navigation bar with 'Dashboard', 'Agendamento', 'Atendimento', 'Prontuários', 'Serviços', 'Coordenação', and 'Fulano Coordenador'. Below the navigation bar, the title 'Manter Prontuário' is followed by a button 'Nova Pessoa de Referência'. The main area is a form with fields for 'Pessoa de Referência' (543 - MARIA DE LOURDES MORAES (F)), 'Serviço' (538 ATIVO), 'Ver detalhe' (i), 'Código Prontuário' (538), 'Prontuário Físico' (538), and 'Código Prontuário Vinculado'. Below the form, there's a section 'Composição Familiar' with tabs 'Condição Familiar' and 'Condição Individual'. The 'Condição Familiar' tab is active, showing a table with columns 'Código', 'Nome', 'Nome Social', 'Referência', 'Parentesco', 'Idade', 'Programa Social', and 'Operações'. The table contains two rows: one for '543 - MARIA DE LOURDES MORAES (F)' with 'REFERÊNCIA' as the parent and 'PAL\_MAE' as the relationship, and another for '31929 - MANOEL ALVES NETO' with 'CONJUGE\_COMPANH' as the relationship. The bottom of the screen shows logos for the Instituto Federal, Prefeitura de Salto, and Prefeitura de Itapetininga.

É perceptível e significativo os benefícios diretos e indiretos obtidos com o SVSA, haja vista os depoimentos dos técnicos e usuários no último encontro da



Diretoria Regional de Assistência e Desenvolvimento Social de Sorocaba, que ocorreu no município de Salto em junho de 2019. Esse encontro reuniu a maioria dos 31 municípios da região de Sorocaba. O encontro ofereceu uma oficina denominada “Parceria CRAS e IFSP trabalhando a socialização e promovendo a garantia de acesso aos direitos”. Onde foram discutidos, entre outros assuntos, os problemas, soluções e melhores práticas na atuação das unidades CRAS e CREAS. Para troca de experiências cada unidade expôs sua forma de trabalho no atendimento e acompanhamento das famílias. Ao final Salto apresentou o seu processo automatizado com o SVSA, o que despertou bastante interesse de todos. Alguns que já possuíam sistemas contratados de empresas privadas relataram que pretendem substituí-los pelo SVSA.

Esta experiência foi submetida à 3ª Mostra de Experiências em Vigilância Socioassistencial e selecionada como uma das melhores experiências no ano de 2019 (MISTÉRIO DA CIDADANIA, 2019). Esse evento, doravante chamado de Mostra, é uma iniciativa da Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS da Secretaria Especial do Desenvolvimento Social - SEDS do Ministério da Cidadania – MC e tem os seguintes objetivos: identificar e dar visibilidade a iniciativas municipais, distritais e estaduais na área da vigilância socioassistencial; valorizar o trabalho das equipes técnicas que efetivam a vigilância socioassistencial no seu cotidiano; incentivar e consolidar a implantação desta perspectiva de gestão em todo o país; e promover a comunicação entre municípios, Distrito Federal e estados.

O município de Salto iniciou a utilização do SVSA em 2018, Itapetininga em julho de 2020, Tatuí e Boituva iniciaram as negociações para receber a Tecnologia em agosto de 2020. Desse modo, percebe-se o potencial de contribuição da solução, nos âmbitos regional, estadual e até federal. O SVSA foi projetado e está preparado para atender qualquer esfera de governo, municipal, estadual e federal, além de instituições privadas que fazem parte da rede de assistência social.

## **REFERÊNCIAS**

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **Manual de instruções para utilização do prontuário SUAS**. 2014. Disponível em: <[http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/dicivip\\_datain/ckfinder/userfiles/files/Manual\\_Prontuario\\_SUAS\\_VERSAO\\_PRELIMINAR.pdf](http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/dicivip_datain/ckfinder/userfiles/files/Manual_Prontuario_SUAS_VERSAO_PRELIMINAR.pdf)>. Acesso em: 17 mar. 2020.

IFSP. **IFSP formaliza transferência de tecnologia para Prefeitura de Salto**. Últimas Notícias. 2020. Disponível em: <<https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/17-ultimas-noticias/1309-ifsp-formaliza-transferencia-de-tecnologia-para-prefeitura-de-salto>>. Acesso em: 17 mar. 2020.

MISTÉRIO DA CIDADANIA. **3ª Mostra de Experiências em Vigilância Socioassistencial**. Nota Técnica nº 3/2019. 2019. Disponível em: <[https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/dicivip\\_datain/ckfinder/userfiles/files/SEI\\_MC%20-%205871861%20-%20Nota%20T%C3%A9cnica\(1\).pdf](https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/dicivip_datain/ckfinder/userfiles/files/SEI_MC%20-%205871861%20-%20Nota%20T%C3%A9cnica(1).pdf)>. Acesso em: 01 ago. 2020.

MURAKAMI, E. **SpinOff**. 2017. Disponível em: <<https://svn.slt.ifsp.edu.br/SpinOff>>. Acesso em: 17 mar. 2020.

NASCIMENTO, Paula F.; MELAZZO, Everaldo S. Território: Conceito Estratégico na Assistência Social. Londrina. **Serviço Social em Revista**. v.16, N.1, P.66-88, jul./dez. 2013.

SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **Caderno de orientações: Serviço de proteção e atendimento integral à família e serviço de convivência e fortalecimento de vínculos**. 2016. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia\\_social/cartilha\\_paif\\_2511.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/cartilha_paif_2511.pdf)>. Acesso em: 17 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Orientações técnicas Centro de Referência de Assistência Social - CRAS**. 2009. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes\\_Cras.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf)>. Acesso em: 17 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Orientações técnicas sobre o PAIF**. 2012. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/Orientacoes\\_PAIF\\_2.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_PAIF_2.pdf)>. Acesso em: 17 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Política Nacional de Assistência Social**. 2004. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS\\_2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS_2004.pdf)>. Acesso em: 17 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Tipificação nacional de serviços socioassistenciais**. 2014. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf)>. Acesso em: 17 mar. 2020.