

**A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E OS PROCESSOS DE MONITORAMENTO E
AVALIAÇÃO COMO CAMINHO PARA QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS / PROJETOS E
PROGRAMAS SOCIAIS**

Maria Luiza Cândido Rossa¹

RESUMO

O presente artigo tem por objetivo demonstrar como é realizado o monitoramento e avaliação das ações desenvolvidas em um Centro de Referência da Assistência Social - CRAS, “localizado no município de Criciúma” da região do Extremo Sul Catarinense, o qual possui 206.918 habitantes, um município de grande porte, a partir dos critérios de eficiência e eficácia gerados por ações no contexto onde esse centro está inserido.

Entende-se que a partir do momento que se começa avaliar os serviços, programas e projetos, obtém-se a possibilidade de pensar e planejar novas ações, bem como redimensionar as que já são desenvolvidas, busca melhorar a qualidade dos serviços e conseqüentemente ampliar o serviço para a população atendida.

Este estudo originou-se de uma pesquisa documental de cunho qualitativo realizada nos relatórios anuais de 2010 a 2015 do CRAS. Esta pesquisa revelou que as ações desenvolvidas no CRAS acontece no mesmo território de abrangência das famílias referenciadas, com a mesma equipe mínima exigida pela NOB-RH e no mesmo espaço físico sem nenhuma ampliação estrutural.

Não houve grandes variantes nas ações desenvolvidas pelo CRAS. Entre 2010 e 2015 as mudanças se referiram apenas a atualizações da legislação.

Principais categorias: Monitoramento; Avaliação: Centro de Referência de Assistência Social

¹ Acadêmica do Curso de Especialização em Sistema Único de Assistência Social e Trabalho Interdisciplinar da SATC. E-mail: malucr@unesb.net.

2 Assistência Social como direito e o Sistema Único de Assistência Social – SUAS

No início do séc. XX as práticas assistenciais no Brasil estavam ligadas diretamente à Igreja Católica, já que eram responsáveis por ações sociais. O Estado também desenvolvia algumas ações através de eventuais benefícios concedidos aos trabalhadores e suas famílias como assistência médica e social. (ALAYÓN, 1995)

Para Alayón (1995), os eventuais benefícios tinham um significado importante para a classe dominante, pois seus efeitos positivos reduziam as manifestações e demonstravam um aparente Estado interessado pelo cidadão.

E, assim, por muito tempo a assistência social foi vista como uma ação filantrópica, paternalista e meramente assistencialista, associada à igreja, à burguesia e às primeiras damas, atendendo somente às necessidades mínimas da população e transformando o usuário em favorecido. Desta forma, confundia-se assistência social com caridade da igreja, como uma prática e não como uma política pública.

Porém, o Estado protetor como padrão de reprodução social, através do estabelecimento de políticas sociais, denotou uma transição entre as ações que antes se estabeleciam no plano individual para o plano social (ESCORSIM, 2008).

Essa nova construção do Estado perante as necessidades sociais deu-se a partir do confronto propiciado pela luta de classes e a intensificação dos movimentos associativos e sindicais fundados numa sociedade industrial cuja lógica estruturou-se a partir da formação da sociedade salarial que se constituía como a principal força produtiva do processo do desenvolvimento econômico do capitalismo monopolista. (ESCORSIM, 2008).

Somente a partir da Constituição Federal (CF) de 1988, conhecida como Constituição Cidadã, a Assistência Social foi reconhecida como direito do

cidadão, e como tal, passou a fazer parte da Seguridade Social juntamente com a Saúde e a Previdência Social. Logo, a Assistência Social passou a vigorar como direito de cidadania com vistas a garantir as necessidades básicas da população que se encontrava em situação de vulnerabilidade e risco social.

Mais essa regulamentação da Assistência Social como direito e política pública aconteceu somente em 1993, através da Lei 8.742, denominada Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS. (LOAS, 2009).

A política pública da Assistência Social desenvolve suas ações integradas com as demais políticas públicas, seguindo funções distintas como: inserção, prevenção, promoção e proteção, tendo como diretrizes fundamentais a primazia do Estado na condução desta política. Deve desenvolver trabalhos em rede socioassistenciais com o objetivo de viabilizar os direitos da população referente à saúde, educação, previdência social, habitação, entre outros.

A Política de Assistência Social no Brasil visa à ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis, sociais e políticos dos indivíduos. É uma política pública, defensora dos mínimos sociais garantindo aos cidadãos igualdade e equidade, tornando o usuário um cidadão de direitos e não um necessitado que precisa de ajuda, efetuando, desta forma, o exercício da cidadania. (CRUANHES, 2000).

No que diz respeito a cidadania é possível dizer que se refere aos direitos na sociedade os quais devem ser materializados através do acesso a serviços, programas e projetos destinados a população. Nesse sentido,

CIDADANIA implica ao mesmo tempo em direito (de estabelecer livremente as regras da convivência interpessoal, política, sócio econômica, cultural e ecológica) e em dever (de respeitar e zelar por essas normas de convivência que os próprios cidadãos e cidadãs estabelecem, diretamente ou através de representantes legítimos). (MEDEIROS, 2002, pg. 28).

Mas, para que o exercício da cidadania aconteça é necessário que o indivíduo conheça, reivindique e pratique seus direitos e deveres, tornando-se um sujeito ativo nas questões da sociedade.

Como forma de garantir a efetivação destes direitos e com qualidade, o Conselho Nacional da Assistência Social – CNAS, em reunião descentralizada, ampliada e participativa, realizada em Brasília - DF em setembro de 2004, aprovou a nova Política Nacional da Assistência Social - PNAS a qual define o Sistema Único da Assistência Social – SUAS (PNAS, 2004).

O SUAS vem assegurar a concretude dos preceitos da LOAS e integrar o governo federal com os estaduais e municipais em uma ação pública comum de garantia de direitos universais. Vem implantar também, ações assistenciais através de um conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios às famílias, seus membros e indivíduos, tendo como base a territorialização, ou seja, serviços próximos do cotidiano do cidadão podendo assim identificar e prevenir risco social. (SUAS, 2009)

Para o SUAS é importante que os serviços aconteçam através de parcerias com entidades prestadoras de serviços assistenciais, criando uma rede socioassistencial. Busca a reorganização dos serviços, benefícios, programas e projetos de acordo com padrões estabelecidos referentes às funções que desempenham população alvo e por níveis de complexidade. (SUAS, 2009).

O SUAS engloba também a oferta de Benefícios Assistenciais, prestados a públicos específicos de forma articulada aos serviços, contribuindo para a superação de situações de vulnerabilidade. Também gerencia a vinculação de entidades e organizações de assistência social ao sistema, mantendo atualizado o Cadastro Nacional de Entidades e Organizações de Assistência Social e concedendo certificação a entidades beneficentes, quando é o caso.

E em 2009 a PNAS vem reorganizar esses serviços socioassistenciais por nível de complexidade do SUAS, com a nova Tipificação Nacional o Serviço de Proteção Básica desenvolve suas ações diretamente no CRAS. É estruturado através do Serviço de Proteção Social Básica, dividindo-se em Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), Serviço de Convivência e

Fortalecimento de Vínculos e Serviço de proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas.

A gestão das ações e a aplicação de recursos do SUAS são negociadas e pactuadas nas Comissões Intergestores Bipartite - CIBs e na Comissão Intergestores Tripartite - CIT. (SUAS, 2009). Esses procedimentos são acompanhados e aprovados pelo CNAS e seus pares locais: Conselhos Estaduais e Municipais, que os quais desempenham o controle social. (Lei 12435/11)

O SUAS também prevê um sistema de informação, monitoramento e avaliação como forma de garantir a qualidade dos serviços prestados, com o objetivo de mensurar a eficiência e a eficácia das ações previstas nos Planos de Assistência Social. (PNAS, 2005)

É também, conforme (UNESCO, 2006, pg. 27):

[...] um processo contínuo de acompanhamento do desempenho dos programas em relação às metas, em que resultados podem ser medidos por meio de indicadores produzidos regularmente com base em diferentes fontes de dados e disponibilizados on line”.

Portanto, a articulação dos sistemas de informação, monitoramento e avaliação torna-se fundamental para concretização do SUAS, além de garantir a democracia, a participação, o controle social e a qualidade das ações na área da assistência social.

2.1 Os Processos de Monitoramento e Avaliação de Serviços, Programas e Projetos Sociais

Os processos de monitoramento e avaliação têm sido considerados na atualidade como fundamentais para qualificar os serviços, programas e projetos da assistência social.

Um instrumento importante na avaliação é o planejamento, que permite organizar tradicionalmente o processo de trabalho e avaliar o resultado dando

visibilidade ao mesmo. O planejamento utiliza-se de cinco etapas básicas: diagnóstico, formulação do plano, provação, execução e controle/avaliação.

Existem diferentes formas de classificar os tipos de avaliação: (ADULIS 2002) Avaliação ex – ante que é realizada antes da implementação do programa/projeto. As informações produzidas podem subsidiar processos de tomada de decisões sobre implementar ou não um programa.

Monitoramento que é realizado durante a implementação do programa, possibilitando identificar pontos fortes e deficiência do projeto, oportunidades e necessidades de ajustes.

Avaliação dos resultados que é realizada ao final da execução do projeto. Avalia o número de metas estabelecidas e oferece elementos importantes para conhecer a efetividade, eficácia e eficiência do projeto ou programa.

Avaliação de impacto que é realizada após a conclusão do projeto, e define as mudanças que aconteceram.

Avaliação participativa que pode ser realizada em qualquer etapa do projeto, a qual procura superar algumas deficiências das abordagens tradicionais, abrindo canais de participação entre usuários e gestores.

A avaliação durante a execução, também denominada de monitoramento é realizada durante a fase de desenvolvimento das ações, trazendo informações sobre a evolução do programa, ou projeto sendo um meio efetivo de melhorar os atuais programas ou planejamento de futuras atividades.

Tem como objetivo básico conhecer como está se desenvolvendo as ações, o que está sendo feito, como se está prestando um serviço ou como está sendo modificado uma situação ou um problema.

Enquanto o acompanhamento ou monitoramento é uma atividade gerencial Interna que se realiza durante o período de execução a avaliação pode ser realizada tanto antes ou durante a implantação como ao concluir a mesma algum tempo depois, para quando se prevê que o projeto provocou todo seu impacto (Cohen, 1993).

A avaliação de resultado e impacto refere-se a análise de processos e de produtos de uma atividade, fatos ou coisas, sendo exame sistemático das

atividades específicas desenvolvidas para que se cumpram com as metas e produzam os efeitos esperados, em conformidade com as políticas públicas, os programas e projetos.

A missão da avaliação no campo social é de realimentar ações buscando aferir resultados e impactos na alteração da qualidade de vida da população beneficiária. (RICO, 2000).

Avaliação utiliza-se de três eixos importantes:

De efetividade que está relacionada entre a implementação de um determinado programa e seus impactos ou resultados, seu sucesso ou fracasso em termos de uma efetiva mudança nas condições sociais da população atingida pelo programa sob avaliação.

De eficácia que é a relação entre os objetivos e instrumentos explícitos de um dado programa e seus resultados efetivos.

“E de eficiência que é a avaliação entre o esforço empregado na implementação de uma política, os resultados alcançados e os recursos alocados”. (FIGUEIREDO & FIGUEIREDO apud RICO, 200, pg.32).

Estes eixos de avaliação apresentam fatores complexos que dificultam sua visualização, como:

Na avaliação de efetividade é difícil demonstrar os resultados encontrados já que estes estão relacionados aos produtos oferecidos; Na avaliação de eficácia, a mais usada nas políticas públicas, nem sempre as informações obtidas são consideradas confiáveis; Na avaliação de eficiência hoje a mais necessária e urgente a ser desenvolvida, pois a escassez dos recursos públicos exige maior racionalização de gastos, algumas vezes por falta de controle, transparência e problemas de gerenciamento inviabiliza-se.

Diante disso podemos perceber que a avaliação é o processo de identificar, obter e proporcionar informações úteis, além de verificar se o programa está sendo eficiente, ou seja, se está evitando ações repetitivas e com isso tendo melhor aproveitamento dos recursos públicos.

Desta forma, a avaliação é um instrumento estratégico na oferta de informação para sabermos se estamos no caminho certo, se devemos avançar ou introduzir ajustes na forma de atuação, além de verificar o impacto das ações.

Portanto, a avaliação analisa a relação do programa com as necessidades sociais medindo o grau e a profundidade em que seus fins são alcançados, além de verificar se o programa foi efetivo, ou seja, se as necessidades da população estão satisfeitas e os problemas solucionados, pois a avaliação no campo social busca resultados e impacto na qualidade de vida da população, ou seja, mudanças significativas e duradoras, sendo a conclusão baseada na observação regular, sobre o alcance ou não dos objetivos do programa/projeto.

Como elemento concreto que indica o sucesso ou fracasso de um serviço, programa ou projeto utilizamos os indicadores de resultado, os quais “são observáveis na realidade, devem ser predefinidos e vão orientar a escolha de métodos da coleta de informações no processo de avaliação”. (MARINO, 2003, pg.46).

Os indicadores referem-se a aspectos concretos e por isso são difíceis de serem definidos, mas são possíveis e devem ser construídos de forma participativa pelos envolvidos no processo.

Após a construção dos indicadores de resultado é necessário coletar as informações qualitativas – aquelas relacionadas “a valores e referências não objetivas” (MARINO, 2003, pg. 54) – e as quantitativas – que podem ser expressas através de números, para tanto podemos utilizar vários métodos para coleta de dados, como: pesquisa avaliativa, entrevista, observação e estudo de documentos.

A pesquisa avaliativa é um procedimento formal e reflexivo, que possibilita descobrir fatos novos e dados referentes ao objeto ou ação foco da investigação, a qual busca efeitos e resultados de um serviço, programa ou projeto.

A entrevista é realizada através de perguntas e tem por objetivo levantar dados referentes a “sentimentos, pensamentos, intenções, mudanças de comportamento e os valores dados aos objetivos e às pessoas em geral” (MARINO, 2003, pg. 56).

A observação refere-se a olhar atentamente para descrever aquilo que é foco de atenção do monitoramento, de maneira a complementar ou comprovar dados coletados através de outros métodos.

O estudo de documentos permite a comparação, através do histórico o projeto, com dados do diagnóstico (avaliação ex-ante) e dados atuais, possibilitando a verificação de resultados e impacto das ações.

É importante salientar que a coleta de dados, independente do método utilizado, deve ser realizado com todas as pessoas envolvidas durante o desenvolvimento das ações, como público alvo, equipe de trabalho, lideranças, entre outras.

Após a coleta de dados é necessário tabular, agregar, codificar, analisar e elaborar um relatório com todas as informações obtidas e às conclusões, evidenciando as conquistas, as limitações e os fracassos.

Este relatório deve ser divulgado principalmente aos envolvidos diretamente na ação, mas também a sociedade em geral como forma de socializar e democratizar serviços, programas e projetos.

Podemos concluir, portanto, que a finalidade do monitoramento e da avaliação é verificar os resultados frente aos objetivos e metas, conhecer os resultados parciais e finais, adequar os serviços às necessidades e interesses da população, verificar o desempenho da rede de serviços, justificar os gastos e determinar os custos permitindo uma melhor utilização dos recursos e determinar os custos permitindo melhor utilização dos recursos, visando à participação, o controle social e, principalmente, garantindo a qualidade das ações e dos serviços conforme preconiza o PNAS e o SUAS.

2.3 O CENTRO DE REFERENCIA DA ASSISTENCIA SOCIAL - CRAS

De acordo com entrevista realizada com a Coordenadora do CRAS (2015) num processo de descentralização dos serviços da secretaria de assistência social surge em 2001 o Centro de Referência da Assistência Social CRAS – Tereza Cristina localizado em área estratégica do município, facilitando o acesso de um

numero significativo de famílias em situação de risco social à serviços, programas e projetos sociais. A partir de 2004 o CRAS passa a ser co-financiado pelo Governo federal.

O CRAS Tereza Cristina tem como carro chefe de trabalho o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a família (PAIF), Bolsa família, Serviço Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) até 6 anos, SCFV 6 a 17anos, SCFV para jovens de 18 a 29 anos e adultos de 30 a 59 anos, pessoa idosa.

Oferece encaminhamentos a rede de atendimento socioassistencial do município e as outras políticas publicas, acesso aos benefícios eventuais, BPC, PRFM (Programa de Renda Familiar Mínima).

O CRAS Tereza Cristina possui 1465 famílias cadastradas e dessas 127 famílias são acompanhadas pela equipe do PAIF, localiza-se em área de vulnerabilidade social, referenciado a 5000 famílias por se tratar de município de grande porte, atende os bairros: Tereza Cristina, Boa Vista, Paraíso, Pinheirinho, Universitário, Floresta II, Jardim Angélica, São Francisco , Santo Antonio e Santa Augusta.

Seu espaço físico consiste em sete salas: recepção e coordenação, administrativo, atendimento individual e atendimento de grupos, oficinas socioeducativas, refeitório e banheiros.

É referenciado a coordenação de proteção social básica e esta por sua vez subordinada a Secretaria de Assistência Social do município de Criciúma. Desenvolve seu trabalho com Equipe (mínima) Técnica do PAIF é 1 Coordenadora (Assistente Social),1 Assistente Social, 1 Psicóloga. Conta também com a colaboração de 1 estagiária de Serviço social, 1 técnico e um auxiliar do Bolsa Família, 1 administrativo, 1 recepcionistas, 1 facilitador de grupos, 3 serviços gerais.

Todas as ações e atividades desenvolvidas no CRAS seguem o que está previsto na NOBRH/SUAS e na Tipificação Nacional. Porém nada a mais do que esta previsto na legislação.

Reflexões Analíticas

Esse artigo desenvolveu-se através de uma pesquisa documental de cunho qualitativo. Conforme Fonseca,

Pesquisa documental recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc. (2002, pg. 32).

Esta análise teve um recorte de tempo de (5) cinco anos, de 2010 a 2015 das ações desenvolvidas no CRAS nos Serviços de Proteção Social Básica. Destacando três eixos estruturantes: Ambiente físico, equipe técnica e territorialização. Onde se buscou analisar se essas ações atingiram as metas estabelecidas na Tipificação Nacional e na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS NOB-RH/SUAS.

Segundo a Tipificação Nacional os serviços socioassistenciais de Proteção Social Básica deverá ofertar suas ações num ambiente físico que tenham:

Espaços destinados para recepção, sala(s) de atendimento individualizado, sala(s) de atividade coletiva e comunitárias, sala(s) de atividade administrativa, instalações sanitárias, com adequada iluminação, ventilação, conservação, privacidade, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os seus ambientes de acordo com as normas da ABNT. (TIPIFICAÇÃO NACIONAL a, 2009, pg. 07).

E com “área de abrangência territorializada da procedência dos usuários e do alcance do serviço”. (TIPIFICAÇÃO NACIONAL b, 2009, pg. 07).

Já para a gestão do trabalho no âmbito do SUAS, de acordo com os princípios e diretrizes da NOB-RH/SUAS:

Nos serviços públicos, o preenchimento de cargos, que devem ser criados por lei, para suprir as necessidades dos serviços deve ocorrer por meio de nomeação dos aprovados em concursos públicos, conforme as atribuições e

competências de cada esfera de governo. (SUAS, 2009 pg. 15)

Ainda de acordo com NOB-RH/SUAS a “gestão do trabalho no âmbito do SUAS deve também garantir a “desprecarização” dos vínculos dos trabalhadores o fim da terceirização e garantir a educação permanente dos mesmos”. (SUAS, 2009, pg. 15).

A NOB-RH/SUAS ainda nos diz que a equipe de referencia para prestação de serviços e execução das ações na Proteção Social básica dependerá do porte do município e da quantidade de famílias referenciadas, porem deverá sempre contar com um coordenador, devendo o mesmo, independentemente do porte do município ser um técnico de nível superior, concursado e com experienciais em trabalhos comunitários.

Conforme a tabela abaixo, a NOB-RH orienta de acordo com as famílias referenciadas e porte dos municípios as equipes técnicas que deveram atender nos serviços de Proteção Social Básica.

| Pequeno Porte I | Pequeno Porte II | Médio, Grande, MetrÓpole e DF |
|--|--|---|
| Até 2.500 famílias referenciadas | Até 3.500 famílias referenciadas | A cada 5.000 famílias referenciadas |
| 2 técnicos de nível superior, sendo um profissional assistente social e outro preferencialmente Psicólogo. | 3 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais e preferencialmente Psicólogo um psicólogo. | 4 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais, um Psicólogo e um profissional que compõe o SUAS. |
| 2 técnicos de nível médio | 2 técnicos de nível médio | 2 técnicos de nível médio |

O processo de monitoramento e avaliação dos serviços desenvolvidos no CRAS segundo a coordenadora acontece através dos planejamentos das ações realizadas, dos relatórios mensais e anuais desenvolvidos por toda a equipe técnica.

Apesar não ter acesso a esses planejamentos e relatórios pode-se observar através dos relatos da coordenadora que as ações desenvolvidas no CRAS bem

como toda a estrutura física e técnica permaneceram a mesma nos últimos cinco anos.

Ainda de acordo com a Coordenadora, muitos serviços poderiam ter acontecido de forma mais eficaz se o espaço físico tivesse sido ampliado bem como a equipe técnica. Atualmente o CRAS trabalha de acordo com a tipificação dos serviços, porém nada a mais do que está previsto pela legislação.

Considerações finais

No decorrer deste artigo pode-se observar o quanto foi progressiva a trajetória da Assistência Social até os dias atuais. A visão assistencialista é rompida, passando a ser reconhecida como direito do cidadão e dever do Estado. Sendo regulamentada através da LOAS em 1993 e posteriormente com a implantação da Política Nacional de Assistência Social, em 2004.

Como forma de garantir a efetivação destes direitos o Conselho Nacional da Assistência Social – CNAS, mais tarde também aprova a nova Política Nacional da Assistência Social a qual define o SUAS, que vem assegurar o que foi regulamentado na LOAS e implantar ações assistenciais através de um conjunto de serviços, programas, e projetos tendo como base a territorialização . Como forma de garantia da qualidade desses serviços prestados, e se os mesmos estão no caminho certo essa nova Política também prevê um sistema de monitoramento e avaliação.

Em 2009 a PNAS vem reorganizar esses serviços socioassistenciais por nível de complexidade do SUAS, com a nova Tipificação Nacional o Serviço de Proteção Básica desenvolve suas ações diretamente no CRAS. Já para a gestão do trabalho no âmbito do SUAS a NOB-RH prevê as equipes técnicas para o atendimento no CRAS.

Buscando analisar se as ações do CRAS atingiram as metas estabelecidas na Tipificação Nacional e na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS NOB-RH/SUAS

Observou se que mesmo com aumento significativo da população no município de Criciúma de acordo com censo do IBGE, onde mostrou que em 2010 era de aproximadamente 192.308 habitantes e em 2015 cerca de 206.918 habitantes e conseqüentemente as demandas de serviços nos CRASS também aumentaram. A equipe técnica mínima do CRAS permanece a mesma orientada pela NOB-RH, o espaço físico não sofreu nenhuma ampliação exceto, uma reforma no ano de 2015 e o território de atendimento permanece com os 10 bairros atendidos.

REFERÊNCIAS

IBGE, www.ibge.gov.br.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

COHEN, Ernesto. **Avaliação de Projetos Sociais**. Petrópolis, RJ Vozes, 1993. p.77.

DEMO, Pedro. Menoridade dos Mínimos Sociais – encruzilhada da assistência social no mundo de hoje. **Serviço Social & Sociedade**. nº 55 p. 39-73, novembro, 1997.

KALOUSTIAN, Silvio Manaug. **Família Brasileira a Base de Tudo**. 4. ed. São Paulo: Cortez; Brasileira, DF: UNICEF, 2000.

MARINO, Eduardo. **Manual de avaliação de projetos sociais**. 2 ed. São Paulo: Saraiva: Instituto Ayrton Senna, 2003.

RIBEIRO, Maria Salete. **A questão da família na atualidade**. Imprensa Oficial do Estado de Santa Catarina, 1999.

RICO, Elizabeth Melo (org). **Avaliação das Políticas Sociais: uma questão em debate**. 3. ed. São Paulo: Cortez: Instituto de Estudos Especiais, 2001.

Santa Catarina. Governo do Estado. Secretaria da Educação e do desporto. **A Educação e o Estatuto da Criança e do Adolescente**. Florianópolis, 1999.

SOUZA, Maria Luiza de. **Desenvolvimento de Comunidade e Participação**. 7.ed. São Paulo: Cortez; 2000.

SPOSATTI, A. O. et al. **Assistência na Trajetória das Políticas Sociais Brasileiras**. Uma questão em análise. 7.ed. São Paulo: Cortez, 1998.

CANDIDO, Cristiane de Souza. Trabalho de conclusão de curso. **A descentralização da política de Assistência Social como espaço de participação e garantia de direitos**. 2002.

ALAYON, Norberto. **Assistência e Assistencialismo**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 1995.

CRUANHES, Maria Cristina dos santos. **Cidadania: educação e exclusão**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2000.

COLIN, Denise Ratman Arruda; FOWLER, Marcos Bitenourt. **LOAS: Lei Organica da Assistência anotada**. São Paulo; Veras, 1999.

SPOSAT, Aldaíza. **A menina LOAS: um processo de construção da assistência social**. São Paulo: Cortez.2004.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. **Instrumento do Serviço Social**. [s.l]: [s.n], [199-]. Fotocopiada.

BRASIL, SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DA FAMÍLIA. CONSELHO ESTADUAL DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE. **Contribuindo a garantia dos direitos. Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA.** Florianópolis. 2001.

OLIVEIRA, Maria Jose de. **Avaliação de Políticas Sociais:** in: Curso Fórum: um projeto de atualização. CRESS / 12ª Região. Florianópolis/ SC 1998.

ADALBERTO, Adulis. **Como planejar a avaliação de um projeto social.** Internet. www.Ritz.com.br. 2002.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social. Conselho Municipal de Assistência Social. **Plano de Monitoramento e Avaliação dos Serviços de Assistência Social:** versão preliminar. Criciúma: [s.n], 2004. 10p.

SPOSAT, Aldaíza. **Contribuição para construção do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.** Serviço social e Sociedade nº 78 gestão Pública. São Paulo. Ed. Cortez. 2004.

SILVA, Maria Lucia Lopes. **cidadania Globalizada e Previdência Social.** Serviço Social e Sociedade nº 68. Assistência e Proteção Social. São Paulo ed. Cortez. 2001.

SCHONS, Selma Maria. **Assistência Social entre a ordem e a “des-ordem”:** **mistificação dos direitos sociais e a cidadania.** São Paulo: Cortez, 1999.

MARTINELLI, Maria Lucia. **Serviço Social: Identidade e Alienação.** Ed. São Paulo: Cortez 1997.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Direitos Humanos e Cidadania:** São Paulo: Moderna, 1998. – (Coleção Polemica).

BRASIL, MINISTERIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE Á FOME. SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTENCIA SOCIAL. **Política Nacional de Assistência Social.** Brasília: 2004.

BRASIL, MINISTERIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE Á FOME. SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTENCIA SOCIAL. **Norma Operacional Basica de recursos Humanos do SUAS NOB-RH/SUAS.** Brasília: 2009

BRASIL,. **Tipificação nacional dos Serviços Socioassistenciais.** Brasília: 2009

BRASIL, MINISTERIO DA PREVIDENCIA E ASSISTENCIA SOCIAL. SECRETARIA DE ESTAAO E ASSISTENCIA SOCIAL. **Sistema descentralização e participativo da Assistência Social.** Brasília: 2004.

BRASIL, **Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS.** 5 ed. Brasília: 2004.

CANDIDO, Maria Luiza. **Projeto de TCC.** 2005. universidade do sul de Santa Catarina.

KALOUSTIAN, Silvio Manoug. **Família Brasileira a Base de tudo.** 3º ed. São Paulo: Cortez, 1998.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e Formação Profissional**. 3º ed. São Paulo, Cortez, 2000.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e. **execução e avaliação de políticas e programas sociais**. In capacitação em Serviço Social: modulo 4; o trabalho do assistente social. Brasília; UNB, centro de educação aberta, continuada a distancia, 2000.

RAUEN, Fabio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão; editora Unisul, 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICAS – IBGE. Apresenta dados estatísticos sobre o senso de 2002. disponível em: <http://www.ibge.com.br>. acesso em 13 outubro 2005.

CRICIUMA. PREFEITURA MUNICIPAL. **Plano Plurianual de Assistência Social**. Gestão 2001/2005.

CONSELHO REGIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRESS. **Coletânea de Leis**. 12ª Região – Santa Catarina. Gestão 1996/1999.

GENTILE, Raquel. **Representações e Práticas**. Identidade e processo de trabalho no serviço social. São Paulo: veras, 1998.

GUERRA, Iolanda. **Ensino da prática profissional no Serviço Social**: subsídios para uma reflexão. Brasília: Temporalis, 2000.

ARRETCHE, Maria Tereza da silva. **Avaliação política e avaliação de políticas: um quadro de referência teórica**. In textos, n.15. São Paulo, IDESP, 2001.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. Ed. Atlas. São Paulo, 2001.

MEDEIROS, Antonio José Castelo Branco. **Idéias e práticas da cidadania**. União, Piauí: CERMO, 2002.

ESCORSIM, Silvana Maria. Filantropia no Brasil: **Entre a Caridade e a Política de Assistência Social**. Revista Espaço acadêmico numero 88 – Mensal – Julho de 2010.

ROSSA, Maria Luiza Cândido. Trabalho de conclusão de curso. **Avaliação Aplicada as Ações do Serviço Social: A Experiência do centro de Referencia da Assistência Social – CRAS Casa da Família**. 2005.