

O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) DE NAVIRAÍ-MS

Cristian Barreto Pereira,

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS/CPNV),
cristian.pereira@rioamambaiagroenergia.com.br

Edson da Silva Moreira,

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS/CPNV),
edsonmoreira@hotmail.com

Elisangela Aparecida Santos de Souza,

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS/CPNV),
elisangela.yasmim2016@gmail.com

Giselén Verônica Panussi,

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS/CPNV),
giselenveronica28@gmail.com

Leonardo Pires Nogueira,

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS/CPNV),
leonardonogueira93@gmail.com

Jaiane Aparecida Pereira,

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS/CPNV),
jaiane.pereira@ufms.br

RESUMO

O objetivo do presente trabalho foi investigar o processo de comunicação do CRAS em Naviraí-MS. Para tanto, foram realizadas uma pesquisa bibliográfica e uma pesquisa de campo. Na pesquisa de campo, foi realizada uma visita ao Centro de Referência de Assistência Social em Naviraí e uma entrevista semiestruturada com uma gerente de equipe da organização, em maio de 2019. Utilizou-se como base teórica a discussão sobre comunicação empresarial interna e externa. Observou-se que a comunicação do órgão é eficiente e tem atingido os objetivos, uma vez que todos os dias são feitos um número elevado de atendimentos na unidade. Apesar disso, a comunicação externa poderia ser melhorada utilizando outros canais como a televisão e a entrega de panfletos nas residências, informando os cidadãos sobre os seus direitos. Quanto ao local de atendimento, também foram sugeridas melhorias, pois não há sinalização nas salas de atendimento.

Palavras-chave: Processo de comunicação; Assistência social; CRAS.

III Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação

10 a 13 de setembro de 2019 | Naviraí - MS



O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) em Naviraí, Mato Grosso do Sul, faz parte do Núcleo de Proteção Social Básica, que por sua vez, está subordinado à Gerência de Assistência Social (PMN, 2019). Segundo o Ministério da Cidadania, o CRAS é a porta de entrada da assistência social, pois a partir dele são oferecidos serviços de assistência com objetivo de fortalecer a convivência com a família e a comunidade (BRASIL, 2015).

O CRAS oferece vários serviços a famílias e indivíduos em situação de desproteção, dentre eles estão: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif); Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV); serviços de orientação quanto à benefícios assistenciais; e preenchimento no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (BRASIL, 2015).

Diante do fato do público-alvo ser as famílias em situação de vulnerabilidade social e devido à maior dificuldade de acesso à informação desse público, o objetivo do presente trabalho foi investigar o processo de comunicação do CRAS em Naviraí-MS. Para tanto, foram realizadas uma pesquisa bibliográfica e uma pesquisa de campo (NEVES, 1996). Na pesquisa de campo, foi realizada uma visita ao CRAS em Naviraí e uma entrevista semiestruturada (LAKATOS; MARCONI, 2003) com uma gerente de equipe da organização, em maio de 2019.

Utilizou-se como base teórica a discussão sobre comunicação empresarial interna e externa. A comunicação empresarial foi entendida como um processo integrado de relacionamento com os públicos de interesse da empresa (BUENO, 2003). A comunicação empresarial inclui a comunicação interna, considerando as mensagens veiculadas internamente; e a comunicação externa, realizada por diversos canais com objetivo de atingir o público externo (FERREIRA; MALHEIROS, 2016).

De acordo com a entrevistada, a comunicação interna é feita via e-mail, telefone ou documentos como a Comunicação Interna (CI). A comunicação externa é realizada via rádio e internet, por meio do website da prefeitura de Naviraí ou do Facebook da prefeitura, no qual são divulgadas todas as informações de interesse dos munícipes.

A entrevistada acredita que a comunicação do órgão é eficiente e tem atingido os objetivos, uma vez que todos os dias são feitos um número elevado de atendimentos na unidade. Apesar disso, acredita que a comunicação externa poderia ser melhorada utilizando outros canais como a televisão local e também com a entrega de panfletos nas residências, informando os cidadãos sobre os seus direitos.

III Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação

10 a 13 de setembro de 2019 | Naviraí - MS



De acordo com a visita de campo, algumas sugestões de melhorias puderam ser observadas. Primeiramente, verificou-se uma defasagem na estrutura física do prédio onde o CRAS está instalado, pois o espaço onde os beneficiários aguardam o atendimento é pequeno, e dado o fluxo de atendimentos, muitas vezes, a espera acaba sendo em local aberto.

Com relação ao atendimento, observou-se que a ordem é feita por chegada, não havendo um sistema eficaz de senhas, sendo que, muitas vezes, os beneficiários chegam com antecedência de até duas horas da abertura dos portões e ficam até o horário do fechamento sem serem atendidos, tendo que retornar no dia seguinte. Notou-se também a falta de maiores informações sobre os serviços oferecidos pelo CRAS, bem como a sinalização das salas de atendimento. Sabe-se que o investimento na estrutura e no sistema de senhas requerem altos investimentos, porém algumas melhorias mais simples podem melhorar o visual do local, como placas sinalizando os tipos de atendimento nas salas.

A partir da importância dos serviços prestados por essas unidades, e considerando o público-alvo da organização, sugere-se que sejam feitas palestras nos bairros para que a comunidade mais carente possa conhecer seus direitos. Por fim, apesar das possibilidades de melhoria apontadas, que demandam investimentos na melhoria das instalações, reitera-se que os atendimentos têm sido realizados e que os objetivos da organização têm sido alcançados.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Secretaria Especial do Desenvolvimento Social**. Centro de Referência de Assistência Social – Cras. Disponível em: <<http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/cras>>. Acesso em: 05 ago. 2019.

BUENO, W. C. **Comunicação Empresarial**: teoria e prática. São Paulo: Manole, 2003.

FERREIRA, P., MALHEIROS, G. **Comunicação Empresarial**: planejamento, aplicação e resultados. Atlas, 05/2016. VitalBook file.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de pesquisas em administração**, São Paulo, v. 1, n. 3, 1996.

PMN. **Prefeitura Municipal de Naviraí**. Disponível em: <<https://www.navirai.ms.gov.br/>>. Acesso em: 05 ago. 2019.