

# A GESTÃO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL MUNICIPAL: conceitos revelados através da aplicação do *Nvivo* com gestores municipais

Paulo Augusto Ramalho de SOUZA<sup>1</sup>

Thais dos Santos MOREIRA<sup>2</sup>

Sandro Ribeiro da COSTA<sup>3</sup>

Elisandra Marisa ZAMBRA<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Doutor em Administração pela Universidade Municipal de São Caetano do Sul e Professor do departamento de Administração da Universidade Federal de Mato Grosso.

<sup>2</sup>Especialista em Gestão Pública Municipal e Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal de Mato Grosso.

<sup>3</sup>Mestre em Biociência Animal pela Unic e Graduado em Biologia pela Universidade do Estado do Amazonas.

<sup>4</sup>Doutor em Administração pela Universidade Municipal de São Caetano do Sul e Professor do departamento de Administração da Universidade Federal de Mato Grosso.

**Recebido em: 06/11/2016 - Aprovado em: 21/08/2017 - Disponibilizado em: 30/12/2017**

## RESUMO:

O artigo possui como objetivo principal descrever os conceitos revelados por gestores municipais, acerca das características da gestão das unidades da Secretaria de Assistência Social de Primavera do Leste MT. Para alcançar o objetivo, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os coordenadores dos três Centros de Referência de Assistência Social – CRAS e o Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS e a Gestora municipal de assistência social. Para a análise utilizou-se a técnica de análise de conteúdo, tendo como suporte o software Nvivo. Ao final, a pesquisa oferece alguns apontamentos que apontam a necessidade de repensar a assistência social, a partir da formação e qualificação dos gestores municipais envolvidos neste processo de garantia de direitos.

**Palavras-chave:** Gestão Pública. Gestores Municipais. Software Nvivo. SUAS.

## THE MANAGEMENT OF MUNICIPAL WELFARE POLICY: concepts revealed by applying Nvivo with municipal managers

## ABSTRACT:

The article has as main objective to describe the concepts revealed by municipal managers, about the nature of the management of the units of the Secretariat of Social Assistance in Primavera do Leste MT. To achieve the goal, semi-structured interviews were conducted with the coordinators of the three Social Assistance Reference Centers - CRAS and Specialized Reference Center for Social Assistance - CREAS and the Municipal Manager of social assistance. For the analysis, we used the content analysis technique, supported the NVivo software. At the end, the research offers some pointers that point to the need to rethink social assistance from the training and qualification of municipal managers involved in the rights assurance process.

**Keywords:** Public Management. Municipal Managers. Nvivo Software. SUAS.

## INTRODUÇÃO

A Assistência Social brasileira é uma política pública garantida na Constituição Federal – CF/1988 e compõe juntamente com a saúde e a previdência social, o tripé da seguridade social brasileira (BRASIL, 1988). Com a implementação da Política Nacional de Assistência Social - PNAS/2004 criou-se normativas e diretrizes para a execução desta política em todo território brasileiro.

Assim como a PNAS, a Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS/1998 têm como uma das diretrizes, a descentralização política administrativa, que define a coordenação e execução dos programas federais para esfera estadual e municipal, subordinado as normas da esfera federal. Desta forma os municípios podem realizar atividades e projetos conforme suas características socioterritoriais.

Contudo, mesmo podendo adaptar os projetos conforme as peculiaridades de cada município, a gestão deve buscar meios para efetivar a proteção social as famílias. De acordo com as normativas da política de assistência social, esses meios são: vigilância socioassistencial, monitoramento e avaliação, capacitação, pactuação de fluxos e protocolos, articulação da rede socioassistencial e demais políticas, articulação com o Sistema de Justiça e órgãos de defesa, mobilização da rede e da sociedade.

Para que todas essas ações sejam cumpridas é imprescindível que a gestão municipal, os coordenadores das unidades, bem como todos os trabalhadores do Sistema

Único de Assistência Social estejam cientes de sua tarefa e sejam capacitados para tal missão. De acordo com a Norma Operacional Básica/SUAS/RH, conforme o porte de cada município e os serviços que este oferece, as unidades devem contar com técnicos do ensino médio e técnicos do ensino superior.

Por isso, é de grande relevância compreender a organização e execução da política de assistência social municipal, visando à formação e o desenvolvimento dos trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social- SUAS, o MDS formulou em 2013 a Política Nacional de Educação Permanente do SUAS, para que a falta de qualificação e compreensão da PNAS não seja um problema na execução dos serviços na esfera municipal. Assim a problemática é desvendar quais os conceitos revelados por gestores municipais, acerca das características da gestão das unidades da Secretaria de Assistência Social de Primavera do Leste – MT? E como objetivo geral esta pesquisa objetivou descrever os conceitos revelados por gestores municipais, acerca das características da gestão das unidades da Secretaria de Assistência Social de Primavera do Leste – MT.

## A POLÍTICA NACIONAL DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTENCIA SOCIAL

A Política de Assistência Social brasileira atende milhões de brasileiros por meio de diversos tipos de programas, projetos e serviços. É uma política pública seletiva, que atende somente aqueles que dela necessitar

conforme vários critérios, principalmente os relacionados a situação socioeconômica do usuário. Para tanto, se fez necessário a implantação da Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004).

Esta política foi elaborada em acordo com a Lei Orgânica de Assistência Social (BRASIL, 1993) e rege-se pelos seguintes princípios democráticos, como: I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica; II – Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas; III – Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade; IV – Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais.

Para uma melhor estruturação da política de assistência social, foi implantado o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, para normatizar essa política pública que compõe a seguridade social brasileira. De acordo com a PNAS (2004, p. 86), “É um sistema público não-contributivo, descentralizado e participativo que tem por função a gestão do conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção social brasileira”. A PNAS (2004) apresenta ainda os eixos estruturantes da gestão do

SUAS, no qual podemos enfatizar o item “F” (financiamento partilhado entre os entes federados), de acordo com a temática abordada nesta pesquisa

Apresenta-se também, as Diretrizes desta política, ressaltando o item I, que com a descentralização, repassa uma série de responsabilidades e atribuições aos municípios, conforme a PNAS (2004, p. 32):

I-Descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social, garantindo o comando único das ações em cada esfera de governo, respeitando-se as diferenças e as características socioterritoriais locais.

No âmbito da gestão, a NOB/RH/SUAS (BRASIL, 2011) definiu funções fundamentais relacionadas à necessária composição de um quadro de trabalhadores de referência para o desenvolvimento de atribuições de gestão do sistema municipal, planejamento, gerenciamento, coordenação, gerenciamento do Fundo Municipal de Assistência Social e do sistema de informação, monitoramento e avaliação.

Nesse sentido, para continuar orientando os municípios para a execução da Política de Assistência Social, de acordo com a gestão do trabalho no SUAS, o CNAS publicou as Resoluções nº 08 (BRASIL, 2012), que institui o Programa Nacional de Capacitação do SUAS nomeado como

CapacitaSUAS e a Resolução nº 04, que instituiu a Política Nacional de Educação Permanente do SUAS, denominada como PNEP/SUAS (BRASIL, 2013)

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa se caracteriza com qualitativa, pois tem foco na percepção de gestores municipais acerca da política de assistência social em Primavera do Leste MT.

Os sujeitos da pesquisa foram os coordenadores dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS que compõe a proteção social básica, o coordenador do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS pertencente a proteção social de média complexidade e também a gestora da política de assistência social municipal, representada pela secretária municipal de assistência social de Primavera do leste, totalizando em (05) cinco pessoas o universo da pesquisa, devido a existência de três CRAS no município e uma unidade dos demais serviços citados.

Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se a entrevista aberta que segundo Marconi e Lakatos (2003) a entrevista é o momento em que duas pessoas se encontram, para que uma delas obtenha informações referentes a um tema específico, por meio de uma conversa de cunho profissional, além de pode captar dados subjetivos.

As entrevistas ocorreram em sua maioria no período vespertino, nas respectivas unidades administradas pelos gestores

entrevistados. Como se trata de uma entrevista aberta, onde os coordenadores discorreram sobre as seguintes questões norteadoras: 1- Sobre os conhecimentos e habilidades básicas para execução do trabalho de sua equipe (pessoal); 2- Sobre os conhecimentos e habilidades específicas para execução do trabalho de sua equipe (assistência social); 3- Sobre as competências profissionais técnico administrativas de sua equipe (rotina de gestão); 4- Sobre os possíveis influência de outras instituições no trabalho cotidiano de sua equipe; 5- Sobre as políticas de qualificação ofertadas para sua equipe.

Para tanto, a técnica de análise utilizada foi a análise de conteúdo, pois a técnica irá descrever o que foi exposto pelos respondentes nas entrevistas coletadas nas instituições financeiras e será nos discursos dos entrevistados que o entrevistador poderá “encontrar respostas para as questões formuladas e também podemos confirmar ou não as afirmações estabelecidas antes do trabalho de investigação” (MINAYO, 2012, p. 74).

Neste contexto, foi utilizado como ferramenta de suporte no processo de análise de conteúdo o *Software Nvivo 10 for Windows*, dada sua capacidade de realizar explorações qualitativas de dados com diferentes proporções e mecanismos para apresentação dos resultados (SOUZA, 2015).

## DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

As entrevistas realizadas com os coordenadores dos CRAS e do CREAS, bem como a gestora da secretaria de assistência social do município, foi se utilizado temas norteadores para desvendar algumas especificidades da política de assistencial na esfera municipal.

No tema “Habilidades Individuais” seis termos foram mais recorrentes, que na visão dos entrevistados são essenciais para atuar na política de assistência social, apresentados na Figura 1.

**Figura 1** – Habilidades individuais para atuação no setor



**Fonte:** Elaborado pelos autores com base na pesquisa

O primeiro subtema foi amor ao trabalho, juntamente com gostar de pessoas. Para os entrevistados, o público alvo desta política necessita de pessoas que gostem de atuar nessas unidades de atendimento, pois assim a acolhida dos usuários será mais efetiva e eficaz. Isso implica em ter facilidade em

lidar com este público, ter paciência, saber ouvir, bem como conhecer este público. Nesta mesma linha inclui também o tema sensibilidade, pois para os entrevistados o público apresenta inúmeras demandas e muitas vezes têm dificuldade de expressar suas necessidades, são humildes, no sentido financeiro e social, e ainda com pouca escolaridade.

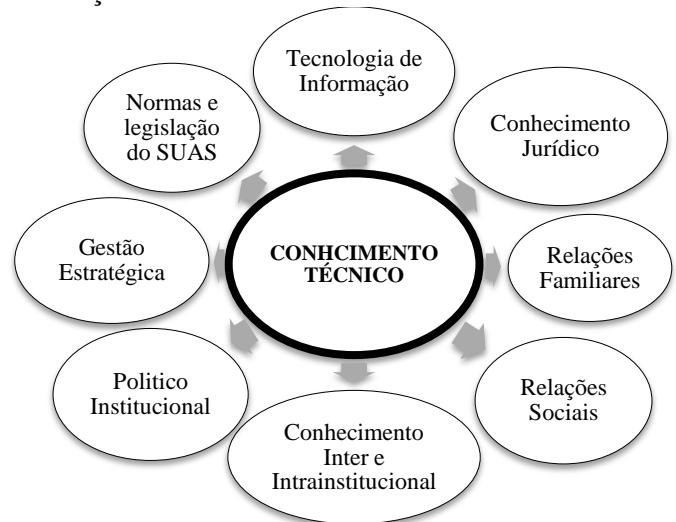
Outro subtema que surgiu nas entrevistas foi o trabalho contingencial e/ou trabalho por demanda. Embora as unidades tenham atividades específicas, a população recorre ao CRAS, ao CREAS e à Secretaria de Assistência Social por diversos motivos que não são da área social, mas cabe a toda equipe ter conhecimentos necessários para fazer os devidos encaminhamentos. Além disso, as unidades atende públicos distintos, como crianças, adolescentes, mães, idosos e outros mais com características específicas, o que requer conhecer características da demanda apresentada, pois o público é dinâmico e com dificuldades diferentes.

Por isso o trabalho nessas unidades requer iniciativa e proatividade, que são os subtemas também apresentados nas entrevistas. Para os entrevistados deve se ter iniciativa para estudar, desenvolver os projetos e acolher bem a comunidade de maneira geral. Ao ter iniciativa e proatividade, os servidores procuram se desenvolver e tem interesse em aprender sobre o SUAS e prestar um serviço de qualidade.

Os outros subtemas resultantes da pesquisa são: profissional polivalente e trabalho em equipe. Estes temas também estão interligados. Além de o servidor ter que desempenhar diversas funções, ele deve ter a habilidade para trabalhar em equipe, uma vez que a ação de um servidor implica na atuação de outro servidor. Por exemplo, a família é acolhida na recepção por um servidor, depois faz o Cadastro Único com outro e depois é atendido pela equipe técnica. Se não houver um trabalho em equipe, uma afinidade entre os servidores, as mesmas perguntas poderão ser feitas, o usuário poderá ser atendido com demora, dentre outras complicações no percurso.

O segundo tema norteador apresentado aos coordenadores e à secretaria de assistência social foi referente ao “Conhecimento Técnico” para atuar na política de assistência social, que gerou oito subtemas. O primeiro subtema refere-se à tecnologia de informação, pois atualmente a política de assistência social brasileira, através do Ministério de Desenvolvimento e Combate à Fome, possui relatório em sistemas virtuais. Além da utilização desta ferramenta no cadastro geral, no CADÚnico, na elaboração de documentos e alimentação do Assessor Público, sistema utilizado pela Prefeitura de Primavera do Leste, evidenciados na Figura 2.

**Figura 2** – Conhecimento técnico para atuação no setor



**Fonte:** Elaborado pelos autores com base na pesquisa.

No tocante à legislação, os entrevistados apresentaram o subtema conhecimento jurídico, devido à assistência social ser uma política pública, garantida por lei, e também o subtema normas e legislação do SUAS, para melhor execução desta política no âmbito municipal. A atuação dos servidores para os coordenadores, deve estar de acordo com as normativas da área.

Na área social, pode-se citar os subtemas relações familiares e relações sociais. Como o CRAS é tido como a “casa das famílias”, o público-alvo é a família, então para os entrevistados, deve-se compreender as relações familiares bem como seus desdobramentos e implicações. As relações sociais é um tema recorrente, pois a relação que o usuário tem com o mercado de trabalho, com a educação, com a saúde, e com outras demais políticas, assim como com seu bairro, afetará o usuário diretamente.

Referente à instituição, os coordenadores e a gestora apresentaram como

subtemas conhecimento inter e intrainstitucional e a política institucional, que remete ao conhecimento da unidade, do objetivo e serviços das unidades, bem como o município dentro da política nacional brasileira.

E por fim, referente a administração, os entrevistados apontaram a Gestão Estratégica, que colabora com o planejamento, implantação, execução e avaliação continuadas das atividades realizadas nos CRAs, CREAS ou Secretaria de Assistência Social.

Outro tema apresentado aos gestores foi a “Rotina Administrativa”, do qual resultou em sete subtemas. O primeiro subtema mais recorrente nas entrevistas foi Atendimento ao Público, pois todos servidores estão nas unidades para atender o público e este atendimento deve ser feito de maneira educada, objetiva e acolhedora. O atendimento pode ocorrer pessoalmente ou via telefone, mas em ambos os casos o usuário deve ter sua solicitação atendida ou encaminhada para área necessária.

O segundo subtema foi Orientação, pois nas unidades e na secretaria as pessoas vão constantemente sem saber o que fazer e que decisão tomar referente sua problemática e necessitam de orientação de como funciona a unidade, sobre os encaminhamentos que deverão ser realizados.

Os encaminhamentos para o Sistema de Garantia de Direitos, como Conselho Tutelar, Ministério Público e Defensoria

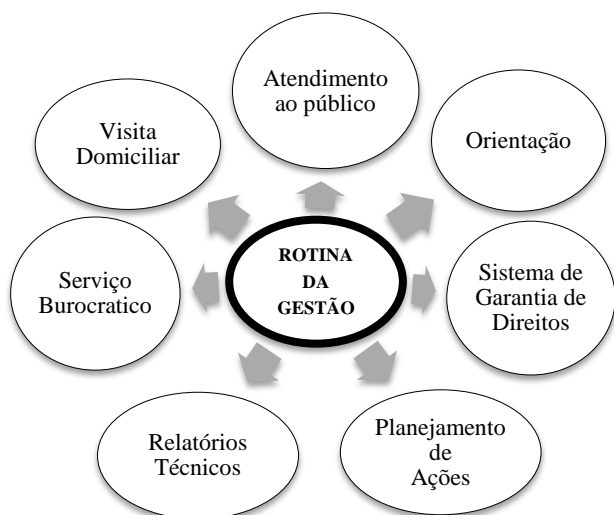
Pública, é o terceiro subtema apresentado pelos entrevistados. O serviço prestado nas unidades é interligado à outras políticas e para atender os usuários em sua totalidade e conforme a complexidade da demanda apresentada, esses encaminhamentos são imprescindíveis.

O quarto subtema resultou em Planejamento das ações que devido a quantidade de famílias referenciadas e atendidas nas unidades e também dos atendimentos realizados na secretaria de assistência social, todas ações devem ser elaboradas, para que o público alvo seja atendido da melhor forma, no tempo, no espaço e com os materiais necessários. Esse planejamento tanto diz respeito nas atividades diárias, como para eventos como conferência, campanhas, reuniões e outros eventos que ocorrem nas unidades e na secretaria de assistência.

Dentre os Serviços Burocráticos está à realização dos relatórios técnicos, subtemas também elencados pelos entrevistados. Os serviços burocráticos são a realização de ofícios encaminhando pedidos de compras, referente aos recursos humanos, resposta dos encaminhamentos recebidos e também os relatórios técnicos contendo informações mensais ou anuais dos atendimentos e serviços prestados por todos os servidores da unidade, principalmente da equipe técnica que é composta por assistente social, psicóloga, orientador e facilitador social.

E por último o subtema visita domiciliar, que em sua maioria é realizada pela assistente social e psicóloga acompanhadas do motorista da unidade. Em alguns casos, os demais membros da equipe poderão participar desta visita. De acordo com os entrevistados, a visita permite conhecer mais a realidade do usuário e verificar se realmente o que o usuário relata sobre sua vida ou a situação que está vivenciando é de fato realidade, abordados na Figura 3.

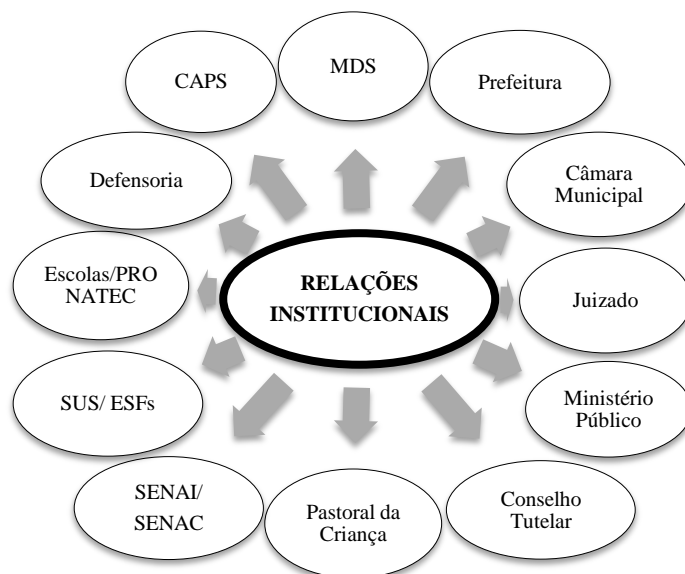
**Figura 3 – Rotina da Gestão**



**Fonte:** Elaborado pelos autores com base na pesquisa.

Referente às “Relações Institucionais” na política de assistência social municipal, os entrevistados elencaram dez unidades e/ou serviços de diferentes políticas. Primeiramente está o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome, responsável pela organização e financiamento da política de assistência, os demais apresentados respectivamente abaixo e evidenciados na Figura 4.

**Figura 4– Relações institucionais no setor**



**Fonte:** Elaborado pelos autores com base na pesquisa.

Em seguida, os entrevistados apontaram a Prefeitura, por esta prestar suporte diretamente através da Secretaria de Assistência Social, mas também com o setor de recursos humanos e a Secretaria de Obras. As unidades dos CRASs são sedes próprias do município e todas as unidades são mantidas com maior parte de recursos financeiros municipais.

A Câmara Municipal também foi apontada pelos entrevistados, uma vez que há um grande número de encaminhamentos da Câmara para as unidades de atendimento e para a secretaria de assistência social.

Na área de garantia de direitos, os entrevistados citaram o Conselho Tutelar, o Ministério Público, a Defensoria e o Juizado. Todos estes segmentos solicitam acompanhamento dos profissionais dos CRASs e/ou do CREAS para as famílias que à eles recorrem, principalmente no tocante ao



desenvolvimento das crianças e adolescentes, sendo mais comum recebimento de ofícios do Juízo da Primeira Vara, que é a Vara da Infância e Juventude.

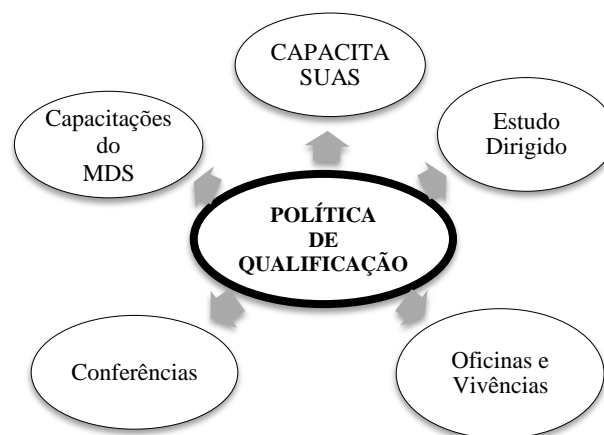
Na área da saúde, os entrevistados citaram o Sistema Único de Saúde, cujo contato inicial é nas unidades de Estratégia de Saúde, os ESFs. Grande parte dos atendidos pelo SUS são os atendidos pelo SUAS através dos CRASs e do CREAS. Outro serviço também da área de saúde citado pelos coordenadores e pela gestora municipal, foi o Centro de Atenção Psicossocial – CAPS, que atende pessoas com distúrbios ou transtornos mentais, bem como alcoólatras e dependentes químicos que desejam realizar tratamento. Considerando a saúde dos membros das famílias, os entrevistados apontaram ainda a Pastoral da Criança que desenvolve ação em conjunta com as unidades dos CRASs, na entrega de leite para as famílias com criança de baixo peso.

Na área da educação, os entrevistados citaram o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC, pois o público prioritário deste programa são os usuários da assistência social, principalmente aqueles que recebem recurso do programa Bolsa Família. Nesta mesma linha, segue o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC, que são alguns dos executores dos cursos do PRONATEC. Os entrevistados citaram também as escolas, que são parceiras

principalmente no trabalho preventivo e nas campanhas realizadas pelas unidades de assistência social.

E por fim, com o último tema norteador, “Política de Capacitação”, apresentado aos entrevistados, surgiram cinco subtemas. O primeiro subtema foi o CAPACITASUAS, que se refere a um Programa Nacional de Capacitação dos Servidores do Sistema Único de Assistência Social, cujo alguns coordenadores já tiveram a oportunidade de participar, apresentados na Figura 5.

**Figura 5** – Política de qualificação da secretaria



**Fonte:** Elaborado pelos autores com base na pesquisa.

Em seguida, os coordenadores e a secretária de assistência social apresentaram o subtema o Estudo Dirigido, momento em que as unidades destinam para estudar temas da política de assistência social relacionados ao dia a dia das unidades, e assuntos relevantes para melhor atender as famílias que frequentam essas unidades. De acordo com os entrevistados, conforme a dinâmica da

unidade, pode destinar um dia da semana ou um período para este estudo dirigido ocorrer.

O terceiro subtema citado pelos entrevistados foi Oficina e Vivências que remete aos momentos que os servidores de todas as unidades se reunirem e discutir sobre um tema, ou uma situação, bem como apresentar os serviços e programas executados por cada respectiva unidade. No ano de 2014 esses momentos eram mensais de acordo com os relatos dos entrevistados, porém no ano presente foram realizados somente dois encontros.

O quarto subtema foram as Conferências que segundo os entrevistados é mais um espaço de aprender sobre aquela temática. No ano de 2014, no município foi realizada com ampla participação dos servidores das unidades da secretaria de assistência social, a Conferência das Cidades e a Conferência da Assistência Social.

O subtema na sequência foram as Capacitações do MDS, que segundo os entrevistados, ocorrem conforme cada área da política de assistência social. Ocorreram sobre o Cadastro Único, sobre o Reordenamento dos Serviços de Fortalecimento de Vínculos, Serviço de Acolhimento Institucional, Atividades Administrativas dentre outros. Há um cronograma e toda uma dinâmica já estipulada pelo referido ministério, para que os servidores de modo geral, e não apenas a equipe técnica participem.

## CONCLUSÃO

Com a pesquisa, evidenciou-se que o perfil dos coordenadores que atuam na Secretaria de Assistência Social é de pessoas que se identificam como comunicativas, habilidosas, com paciência e com facilidade de lidar com o público.

O estudo demonstrou que a maioria dos gestores municipais possuem a qualificação e a formação recomendada pelas legislações da assistência social.

Mesmo com algumas dificuldades a política de assistência social tem sido executada e os usuários estão desta forma tendo seus direitos efetivados. Faz-se necessário uma interlocução com as demais políticas públicas para que o público atendido tenha suas necessidades atendidas em sua totalidade.

Nesta linha, a partir da identificação dos conceitos revelados (habilidades individuais, conhecimento técnico, rotina de gestão, relações institucionais e a política de qualificação), pode-se evidenciar as características da gestão da política de assistência social em Primavera do Leste MT.

Por fim, espera-se que os resultados da presente pesquisa possam propiciar alguns apontamentos que possibilitem o repensar a assistência social, a partir da formação e qualificação dos gestores, para direcionar sua equipe, para que esta realize seu trabalho, fazendo com os usuários sejam atendidos com qualidade para e na garantia de seus direitos.

## REFERÊNCIAS

ABRUCIO, F. L. Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. **Revista de Administração Pública**, v. 41, p. 67-86, 2007.

**BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.**

\_\_\_\_\_. **Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)**, Lei nº 8742/1993 de 07 de dezembro de 1993.

\_\_\_\_\_. **Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)**, Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011. Altera a Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social.

\_\_\_\_\_. **Resolução cnas nº 4, de 13 de março de 2013.** Institui a Política Nacional de Educação Permanente do Sistema Único da Assistência Social-PNEP/SUAS.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MINAYO, M. C. S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n. 3, 621-626, 2012.

PNAS - POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social por intermédio da Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004, e publicada no Diário Oficial da União – DOU do dia 28 de outubro de 2004.

SILVEIRA, J. I. Gestão do trabalho: concepção e significado para o Suas. In: **Gestão do trabalho no âmbito do SUAS: Uma contribuição Necessária para ressignificar as ofertas e consolidar o direito socioassistencial**. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.p. 176.

SOUZA, P. A. R. **O desempenho das instituições de microfinanças no Brasil: identificação de fatores de influência**. 2015, 234p. (Tese de doutorado). Universidade Municipal de São Caetano do Sul. São Paulo.