

RELATÓRIO DE AUDITORIA PROGRAMADA

1. ORDEM DE SERVIÇO

2020/04384

2. IDENTIFICAÇÃO

2.1. Objeto

Sistemas de Cadastro de Usuários dos Serviços de Assistência Social.

2.2. Objetivo

Avaliar o grau de implantação dos sistemas e se estes estão atingindo a finalidade proposta.

2.3. Área Auditada

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS).

2.4. Período da realização

De 13.10.20 a 01.12.20.

2.5. Período de abrangência

Não se aplica.

2.6. Equipe técnica

Giselle de O. C. Campos Ferreira RF 780

Sérgio Takashi Maciel Nakano RF 20.294

2.7. Procedimentos de auditoria

- Identificar os responsáveis pelas informações com respectivas funções e registros funcionais.

- Identificar quais são os sistemas de informações utilizados pela SMADS para cadastro de usuários.
- Verificar qual é a legislação vigente que se aplica aos sistemas de informações da SMADS.
- Verificar quais são os critérios de seleção dos usuários a serem cadastrados nos sistemas de informações da SMADS.
- Verificar se há cadastros e encaminhamentos efetuados de forma manual.
- Verificar os controles de acesso aos sistemas de cadastros de usuários pela SMADS.
- Identificar se existe mecanismo de integração de informações entre os sistemas de cadastro para validação dos dados cadastrais.
- Verificar se a SMADS possui controle de conferência de usuários nos sistemas ao fazer um novo cadastro.
- Verificar como se dá a consolidação das informações dos usuários.
- Verificar como se dá o controle das informações cadastradas no CADÚnico.
- Verificar se o sistema SIVIAS já foi implementado.
- Verificar se foram implementadas melhorias nos sistemas para corrigir as fragilidades detectadas em auditorias anteriores.

2.8. Siglas

Siglas	Significado
BPC	Benefício de Prestação Continuada
BDC	Banco de Dados do Cidadão
CADÚnico	Cadastro Único
CECAD	Consulta, Seleção e Extração de Informações do Cadastro Único
Centro POP	Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
CGB	Coordenadoria de Gestão de Benefícios
CGPAR	Coordenação de Gestão de Parcerias
CGPI	Centro de Gestão de Processos da Informação
COMAS	Conselho Municipal de Assistência Social

Siglas	Significado
COVS	Coordenação do Observatório da Vigilância Socioassistencial
CPAS	Coordenação de Pronto Atendimento Social
CRAS	Centros de Referência de Assistência Social
CREAS	Centros de Referência Especializados de Assistência Social
DEMES	Declarações Mensais de Execução do Serviço
FMAS	Fundo Municipal de Assistência Social
FUNDAC	Fundação para o Desenvolvimento das Artes e da Comunicação
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social (atual Ministério da Cidadania)
NBASP	Normas Brasileiras de Auditoria Aplicadas ao Setor Público
OSC	Organização da Sociedade Civil
PIA	Plano Individual de Atendimento
PLAS	Plano Municipal de Assistência Social
PGRFMM	Programa de Garantia de Renda Familiar Mínima Municipal
PRODAM	Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo
SAS	Supervisões de Assistência Social
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SENARC	Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
SISA	Sistema de Informação do Atendimento aos Usuários
SISCr	Sistema dos Centros de Referência de Assistência Social
SISOrg	Sistema de Cadastro de Organizações
SISRua	Sistema de Informação da Situação de Rua
SIVIAS	Sistema de Vigilância da Assistência Social
SMADS	Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social

3. RESULTADOS

3.1. Introdução

O presente trabalho trata da Auditoria Programada do PAF 2020 que tem por objetivo avaliar o grau de implantação dos sistemas de cadastro de usuários dos serviços da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) e verificar se estes estão atingindo a finalidade proposta. Os documentos solicitados à SMADS para a realização do trabalho foram fornecidos pela pasta por meio Processo SEI nº 6024.2020/0008588-6.

A SMADS é composta por três importantes áreas da política pública: saúde, previdência e assistência social, e tem como missão cuidar das políticas voltadas para a assistência social do município de São Paulo.

Os serviços prestados pela SMADS estão inseridos na seguinte estrutura: Supervisões de Assistência Social (SAS) sendo uma para cada Subprefeitura, e sob a gestão das SAS estão os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) e Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua (CENTRO POP).

A Secretaria possui três principais instrumentos de gestão: o Plano Municipal de Assistência Social (PLAS), o Conselho Municipal de Assistência Social (COMAS) e o Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS). Tais instrumentos possuem políticas-fim, que têm o intuito de auxiliar no atendimento integral de famílias, crianças e adolescentes, mulheres, idosos, pessoas em situação de rua e pessoas com deficiência que por algum motivo se encontram em situação de maior vulnerabilidade social.

A SMADS responde pela concessão, gestão ou orientação às famílias quanto aos benefícios socioassistenciais que são de três modalidades:

- **Continuados** (transferência direta e regular de renda) - Benefício de Prestação Continuada (BPC) para pessoas idosas e pessoas com deficiência (federal), o Bolsa Família (federal), o Renda Cidadã (estadual), o Ação Jovem (estadual) e a garantia de Renda Mínima (municipal);
- **Eventuais** - Suplementação alimentar, bilhete de transporte urbano, segunda via de documentos pessoais, passagens rodoviárias intermunicipais e interestaduais, fotos e fotocópias para documentos pessoais, entre outros; e
- **Emergenciais** - Abrigo e suprimentos alimentares e de higiene.

As políticas-meio são de parcerias, recursos humanos, comunicação institucional, relações interinstitucionais, tecnologia da informação, vigilância social, gestão do espaço físico, instalações e equipamentos e gestão de recursos financeiros. Há ainda os recursos federais que não integram o orçamento municipal e que, no entanto, destinam-se à área de Assistência Social na cidade de São Paulo, como são os casos do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada, em que os valores são repassados diretamente aos beneficiários.

Desta forma, a Secretaria formula, executa, monitora e avalia a Política Municipal de Assistência Social como parte integrante do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). A partir de 2013 foi criado o Centro de Gestão de Processos da Informação (CGPI), que é responsável por estruturar, aprimorar, implantar e oferecer suporte aos sistemas de informação da cidade, além de intermediar o desenvolvimento e criação de novas ferramentas.

Uma das Coordenações que faz parte do CGPI é a Coordenação do Observatório da Vigilância Socioassistencial (COVS), responsável pela vigilância socioassistencial da política de assistência social do Município por meio de sistemas de informações. A COVS supervisiona as informações cadastradas pela rede parceira, assim como os dados dos serviços prestados diretamente pela SMADS, sistematizando e organizando as informações territorializadas para orientar os gestores das políticas públicas de assistência social municipal.

Para que um cidadão possa utilizar um serviço da SMADS, é necessário que seja efetuado um cadastro nos sistemas de informações supervisionados pela COVS, tanto por meio da rede de entidades parceiras como pelos centros de referência da SMADS.

Essa sistemática de cadastro de usuários foi o objeto de análise da presente auditoria, que foi conduzida em conformidade com as Normas Brasileiras de Auditoria Aplicadas ao Setor Público (NBASP). Buscou-se neste trabalho realizar uma comparação com a situação verificada na auditoria realizada em 2019 para o mesmo objeto, contida nos autos do TC 015678/2019, com vistas a identificar se houve mudanças relevantes.

3.2. Estrutura dos sistemas de informações de cadastro de usuários dos serviços de assistência social da SMADS

3.2.1. Legislação relacionada aos sistemas de cadastro de usuários

Em relação à legislação vigente sobre sistemas de cadastro de usuários, têm-se as que seguem:

- Lei Municipal nº 14.255/2006 - Dispõe sobre o Programa de Garantia de Renda Familiar Mínima Municipal (PGRFMM) no Município de São Paulo. Regulamentado pelo Decreto Municipal nº 50.153 de 28 de outubro de 2008.

- Portaria MDS Senarc nº 177/2011 – Define procedimentos para a gestão do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.
- Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação.
- Manual de Gestão do CADÚnico para Programas Sociais do Governo Federal - 2017 - MDS - 3º Edição.
- Decreto Presidencial nº 6.135/2007 – Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.
- Manual do Entrevistador do CADÚnico - 2017 - MDSA 4º Edição.
- Instrução Normativa 04/SMADS/2018, que cria a nova regulamentação para o sistema de monitoramento e avaliação da vigilância socioassistencial no município de São Paulo.
- Decreto Municipal nº 58.228/2018, que dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de travestis, mulheres transexuais e homens trans em todos os órgãos da Administração Pública Municipal, bem como sigilo dos dados pessoais dos cidadãos, em especial de crianças e adolescentes, de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente, e de cidadãos vítimas de violência, preservando seus dados e localização.
- Decreto Federal nº 9.462/2018 - Altera o Regulamento do Benefício de Prestação Continuada, aprovado pelo Decreto nº 6.214, de 26 de setembro de 2007, e o Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007, que dispõe sobre o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CADÚnico.
- Instrução Operacional Conjunta SNAS/SAGI nº 1/2020 - Estabelece procedimentos e prazos para inclusão e atualização cadastral dos beneficiários do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC) e de suas famílias no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único).

3.2.2. Sistemas de cadastros de usuários utilizados pela SMADS

Para cumprir as suas finalidades, a SMADS realiza atividades de forma direta e indireta (neste caso, por meio de parcerias com as Organizações da Sociedade Civil - OSCs), e utiliza sistemas eletrônicos informacionais que estão sob a gestão da COVS, conforme previsto na Instrução Normativa nº 04/SMADS/2018, artigo 3º:

- Sistema de Informação do Atendimento aos Usuários (SISA);
- Sistema de Informação da Situação de Rua (SISRua);
- Sistema dos Centros de Referência de Assistência Social (SISCr);
- Sistema de Cadastro de Organizações (SISOrg); e
- Sistema de Vigilância da Assistência Social (SIVIAS).

Além desses sistemas, a SMADS utiliza o Banco de Dados do Cidadão (BDC), gerido pelo Centro de Gestão de Benefícios (CGB), e ainda o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CADÚnico).

Os sistemas de informação sob a gestão da COVS têm a finalidade de monitorar as pessoas atendidas e os atendimentos realizados, atendendo as atribuições da função de Vigilância Socioassistencial (Norma Operacional Básica/SUAS/2012). Não realizam, portanto, seleção e pagamento de benefícios de transferência de renda. Os atendimentos registrados por esses sistemas são ofertados para todos os cidadãos que necessitarem e solicitarem via rede direta, judiciário ou mesmo na porta do próprio serviço, com exceção do SISOrg, que não registra atendimentos, restringindo-se apenas ao cadastro e certificação das OSCs parceiras.

De acordo com a informação da SMADS, constatamos que os sistemas de cadastro de usuários utilizados pela Pasta não possuem integração, apenas utilizam a mesma chave para a identificação dos cidadãos, por meio do sistema BDC.

Além disso, a implantação do sistema SIVIAS, que substituiria os sistemas SISA, SISRua e SISCr foi descontinuada em razão da inviabilidade orçamentária para a internalização do

projeto pela Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo (PRODAM), que atualmente presta suporte técnico para os sistemas utilizados pela SMADS.

3.3. Gerenciamento das informações dos sistemas de cadastro

Nos TCs 007101/2018 e 015678/2019, a Auditoria já havia identificado que, em regra, o cadastro de usuários era realizado por meio de documentos físicos, existindo pastas físicas para cada usuário, contendo a documentação e avaliações efetuadas pelos profissionais que o atenderam ao longo do tempo. Tal cadastramento manual foi identificado, no âmbito do TC nº 015678/2019, tanto no atendimento realizado pela rede direta (havendo falta de instalações informatizadas com os sistemas SISA e SISCr para efetuar o cadastro dos cidadãos, fl. 15, Peça 6 do TC nº 015678/2019) quanto no atendimento realizado por algumas OSCs parceiras.

A exceção foi identificada no caso de parcerias com OSCs para os serviços de acolhimento das pessoas em situação de rua, situação em que o cadastro inicial era realizado diretamente no sistema SISA, sem a intermediação de preenchimentos de formulários manuais (fls. 14/15, Peça 6 do TC nº 015678/2019).

Também foi identificado que o fluxo de atendimento na rede direta se dava da seguinte forma:

Nesses casos, gera-se um número de matrícula para uso interno quando o usuário chega à unidade, e as informações são registradas em um livro físico de atendimentos. Após passar pela entrevista com assistente social, é feito o encaminhamento do cidadão para os serviços conforme cada demanda. Nos locais onde há o registro físico, os sistemas SISRua e SISA são utilizados pelas unidades da rede direta apenas para fins de consulta dos dados do cidadão, ou seja, não são utilizados para cadastramento dos usuários dos serviços.

Por conseguinte, a consolidação dos dados dos atendimentos efetuados nos CRAS/CREAS é feito na COVS a partir das informações encaminhadas de forma manual, o que representa um retrabalho e um risco de informações não fidedignas serem registradas na base de dados da SMADS. – fls. 15/16, Peça 6 do TC nº 015678/2019

Verifica-se, portanto, que não apenas o cadastramento do usuário era majoritariamente realizado de forma manual, como também a consolidação dos dados de atendimento por parte da unidade da SMADS responsável por essa tal atribuição era manual.

Questionamos se a SMADS ainda utiliza formulários físicos para o cadastramento dos usuários. A resposta da Pasta encontra-se a seguir:

Sim, em alguns casos ainda são utilizados instrumentais físicos, conforme segue:

Nas abordagens de rua, os registros são realizados manualmente em instrumentais de coleta pelos agentes de abordagem e, posteriormente, enviados para a equipe administrativa dos serviços, que realiza a inserção das informações no SISRUA.

Além disso, dada a não inclusão de algumas tipologias de serviço, tanto da Proteção Social Especial – média complexidade – quanto da Proteção Social Básica, no SISA, ressaltamos a existência das Declarações Mensais de Execução dos Serviços (DEMES), que trazem dados agrupados de perfil e de atendimento da rede parceira e são consolidadas mensalmente em planilhas do Microsoft Excel.

Há um esforço de substituição das DEMES, seja pela inclusão das tipologias de serviço no SISA ou pela proposta de construção de um sistema único para a gestão da rede socioassistencial, dada a inviabilidade orçamentária para a implantação do SIVIAS. Esta última abarcará, inclusive, a informatização da coleta de dados pelas equipes de abordagem.

O preenchimento manual nos casos de abordagens a pessoas em situação de rua é compatível com o contexto do serviço. Entretanto, não houve resposta quanto aos registros dos usuários dos demais serviços, o que indica que ainda são realizados conforme o fluxo identificado na auditoria anterior.

Também questionamos se foram realizadas adaptações de preenchimento dos sistemas durante a pandemia. Segundo a SMADS, não houve necessidade de adaptações para o preenchimento dos sistemas. Somente para os serviços que tiveram suas atividades presenciais interrompidas devido ao agravamento da pandemia de COVID-19 e que se utilizavam unicamente das DEMES para coleta de dados dos atendimentos remotos, houve adaptações quanto ao preenchimento dessas declarações, que passou a ser feito por meio da ferramenta de Formulários do Google.

3.3.1. Detalhamento dos Sistemas

A seguir, apresentamos informações detalhadas quanto a cada um dos sistemas utilizados pela Pasta.

3.3.1.1. Sistema de Informação do Atendimento aos Usuários (SISA)

O sistema SISA tem como objetivo implantar o cadastramento e prontuário eletrônico unificado para todos os indivíduos atendidos na Rede Pública Socioassistencial Parceira, permitindo a

continuidade, intercâmbio de informação entre unidades e qualificação do atendimento prestado, possibilitando o registro em tempo real dos atendimentos e atividades desenvolvidas com os indivíduos e seus familiares ou responsáveis legais.

Esse sistema foi desenvolvido em 2013 para ser uma versão aprimorada do SISRua, com a finalidade de ampliar a utilização para toda a rede socioassistencial parceira para além da população em situação de rua. No módulo Acolhimento, o SISA substituiu o SISRua, mas o módulo Abordagem, segundo a SMADS, ainda não foi inserido no SISA, pois depende de alterações conceituais na forma de coleta dos dados pelo SISA.

Em resposta à requisição enviada, a Pasta informou que: “[...] a SMADS continua utilizando os sistemas SISA – atualmente, apenas para a coleta de dados dos serviços parcerizados de alta complexidade e algumas tipologias da média complexidade e da básica [...]”.

São funções do sistema SISA: registro de vinculação; movimentação diária de usuários atendidos; Plano Individual de Atendimento (PIA); descrição das atividades socioeducativas; e participação em oficinas, atividades de articulação no território e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

No sistema SISA estão cadastradas 124 OSCs e 360 unidades de serviços socioassistenciais ofertados pela SMADS por meio da rede de entidades parceiras, permitindo a extração dos dados em tempo real para monitoramento da demanda e da oferta de vagas. A alimentação do sistema é efetuada diariamente pelas OSCs.

Os relatórios gerados pelo sistema SISA permitem a extração de informações sobre as organizações parceiras por tipo de serviço, vagas em aberto, histórico dos cidadãos vinculados, histórico dos cidadãos, cidadãos que utilizam serviço de pernoite e excedentes, diário de vagas, ausências, motivos de saída, demanda reprimida, atividades, entre outros.

Em relação ao cadastramento dos usuários no sistema, a auditoria realizada em 2019 (TC nº 015678/2019) identificou falhas nos seguintes aspectos:

Para efetuar o cadastro de um usuário, primeiro o sistema SISA efetua uma consulta no Banco de Dados do Cidadão (BDC) para verificar se a pessoa já

possui algum cadastro nos sistemas (há cadastros mais antigos no BDC que são ainda utilizados no sistema SISA).

Ao se analisar os procedimentos adotados nos cadastros de usuários e os relatórios gerados a partir do SISA, pode-se observar que há usuários cadastrados em duplicidade por problemas de pesquisa, ou seja, o mesmo cidadão com números de cadastro diferentes. Isso pode ocorrer principalmente nos casos de:

- Palavras homófonas (por exemplo, casos de nome do cidadão e/ou da filiação materna Luis/Luiz, Deise/Deyse, Elena/Helena, Caio/Kaio, etc);
- Grafia (por exemplo, Gisele/Giseli, Alexandra/Alexsandra, Fabíola/Fabíula, etc);
- Nomes incompletos;
- Data de nascimento errada;
- Número de RG errado.

O sistema permite a realização de consultas a partir de um ou mais campos. Por exemplo, a pesquisa pode ser feita por nome e RG, ou nome e data de nascimento, nome do cidadão e nome da mãe, entre outras combinações.

De acordo com as orientações do Manual do Operador elaborado pela SMADS, antes de iniciar o procedimento de cadastro, o usuário do sistema deve perguntar ao cidadão se ele já passou por algum serviço/atendimento de assistência social, e a partir dessa informação tentar diversas variações do nome e combinações de dados do cidadão, para se certificar que ele ainda não possui cadastro.

Porém, como pôde ser observado nos cadastros examinados, esse procedimento é falho. Caso todos os usuários dos serviços tivessem ao menos um número de documento (RG, CPF) em seus cadastros, o mecanismo de busca seria mais eficiente, mas nem todas as pessoas que utilizam os serviços da SMADS possuem documentação (pessoas em situação de rua, por exemplo, algumas vezes conseguem se identificar apenas pelo nome). Isso dificulta a forma de cadastramento para evitar duplicidades, porém, ainda assim, devem ser aperfeiçoados os procedimentos por parte de quem cadastra os dados para evitar que haja essas ocorrências.

Questionamos a SMADS sobre o cadastramento de usuários no SISA, e a Pasta informou que:

O BDC possui cadastros de cidadãos que são utilizados pelo sistema SISA, o que permite a busca pelo código do cidadão em uma base de dados única. Caso o usuário do serviço esteja registrado nessa base, não há a necessidade de um novo cadastro, mas, ainda assim, ocorrem duplicidades devido a diversos motivos externos e inevitáveis, decorrentes da especificidade da rede e do serviço prestado – como, por exemplo, a existência de pessoas homônimas ou que possuem nomes com a fonética parecida e são incluídos de forma equivocada pelos orientadores sociais, bem como o atendimento de pessoas em situação de rua, que por vezes não possuem documentação – não é impeditivo para o atendimento, mas aumenta a possibilidade do cadastro em duplicidade.

Se os usuários não possuem cadastro no BDC, a ação é de responsabilidade dos serviços parceiros ou da rede direta para a inclusão nos sistemas.

De acordo com as informações da SMADS, concluímos que o cadastramento dos usuários no SISA ainda apresenta as falhas constatadas na auditoria realizada em 2019, como a ocorrência de duplicidade de cadastros de usuários.

Em relação à promoção de capacitação da rede parceira sobre a utilização do sistema SISA, a SMADS informou que realiza treinamentos com os usuários do sistema SISA, tendo ocorrido 32 capacitações em 2020, sendo que após o início do período de emergência estas passaram a ocorrer de forma virtual.

Porém, o procedimento de cadastramento dos usuários ainda apresenta falhas, sendo necessária, por parte da SMADS, a adoção de medidas de aprimoramento da capacitação dos operadores no tocante à pesquisa do cadastrado na base de dados, a fim de reduzir o risco de realização de múltiplos cadastros, conforme constatado na auditoria realizada em 2019 e reafirmado no presente trabalho.

O SISA não possui integração com os demais sistemas utilizados pela SMADS, e, segundo informação da Pasta, apenas utiliza a mesma base de dados, o BDC, o que possibilita que tanto o SISA quanto o SISCr possuam todas as tabelas de cadastro do cidadão em comum. Além disso, os dois sistemas compartilham o relatório sobre o histórico do cidadão, por meio do qual é possível observar a trajetória do cidadão na rede direta e na rede parceira de forma integrada.

Além disso, conforme já mencionado no **subitem 3.3**, a SMADS não apresentou novas informações quanto aos registros dos usuários em formulários físicos, o que indica que ainda são realizados conforme o fluxo identificado no TC nº 015678/2019, que apontou a realização de cadastros manuais e o posterior encaminhamento à COVS para a consolidação das informações.

Ademais, em relação ao compartilhamento do relatório sobre o histórico do cidadão (SISA *versus* SISCr), podem ocorrer falhas, visto que o sistema SISCr ainda não funciona em 100% das unidades da rede direta, o que, conseqüentemente, reduz o nível de fidedignidade da informação consolidada em nível de município.

3.3.1.2. Sistema dos Centros de Referência de Assistência Social (SISCr)

O SISCr foi desenvolvido para utilização na Rede Pública Socioassistencial Direta (SAS, CRAS, CREAS, etc) e tem como objetivo implantar o cadastramento e prontuário eletrônico unificado para todos os cidadãos atendidos, permitindo a continuidade e qualificação do serviço prestado desde o pré-atendimento até o atendimento social especializado. Isso possibilita que haja o registro em tempo real dos atendimentos e atividades desenvolvidas com os indivíduos e seus familiares ou responsáveis legais.

O SISCr permite efetuar o registro das atividades de cadastramento, pré-atendimento, atendimento individual ou coletivo, PIA, descrição dos encaminhamentos e as atividades de acompanhamento de casos para todos os cidadãos que acessam os Centros de Referência.

O SISCr não possui integração com os demais sistemas utilizados pela SMADS, e, segundo informação da Pasta, apenas utiliza a mesma base de dados, o BDC, o que possibilita que tanto o SISCr quanto o SISA possuam todas as tabelas de cadastro do cidadão em comum. Além disso, os dois sistemas compartilham o relatório sobre o histórico do cidadão, no qual é possível observar a trajetória do cidadão na rede direta e na rede parceira de forma integrada.

Os relatórios gerados por esse sistema permitem analisar os pré-atendimentos por Centro de Referência, Atendimentos por Centro de Referência, histórico integrado do cidadão (SISCr *versus* SISA), além de relatórios gerenciais.

Questionamos a SMADS quanto à utilização do SISCr nas unidades da rede direta, e a Pasta informou que:

O SISCR é uma aplicação Web, acessada via browser/internet, com cadastro liberado em todas as unidades da rede direta.

Durante o ano de 2020, vem sendo feito um acompanhamento mais intenso sobre o preenchimento do sistema, o que gerou uma maior aderência dos serviços – segundo nosso último relatório de acompanhamento, por volta de 80% dos CRAS e CREAS, e 94% quando consideramos apenas os CRAS, estão utilizando o SISCR.

Em relação ao cadastramento dos usuários no sistema, a auditoria realizada em 2019 identificou problemas semelhantes aos descritos no tópico anterior para o sistema SISA.

Em resposta à requisição de informações visando verificar se houve alterações nesse cenário, a SMADS informou que:

O BDC possui cadastros de cidadãos que são utilizados pelo sistema SISCAR, o que permite a busca pelo código do cidadão em uma base de dados única. Caso o usuário do serviço esteja registrado nessa base, não há a necessidade de um novo cadastro, mas, ainda assim, ocorrem duplicidades devido a diversos motivos externos e inevitáveis, decorrentes da especificidade da rede e do serviço prestado – como, por exemplo, a existência de pessoas homônimas ou que possuem nomes com a fonética parecida e são incluídos de forma equivocada pelos orientadores sociais, bem como o atendimento de pessoas em situação de rua, que por vezes não possuem documentação – não é impeditivo para o atendimento, mas aumenta a possibilidade do cadastro em duplicidade.

Se os usuários não possuem cadastro no BDC, a ação é de responsabilidade dos serviços parceiros ou da rede direta para a inclusão nos sistemas.

De acordo com as informações da SMADS, concluímos que o procedimento de cadastramento dos usuários ainda apresenta as falhas constatadas na auditoria realizada em 2019, como possíveis falhas no procedimento de pesquisa de cadastros por parte dos operadores do sistema e a ocorrência de duplicidade de cadastros de usuários.

Além disso, o sistema SISCAR ainda não está sendo utilizado em 100% das unidades da rede direta. Entretanto, não houve resposta da SMADS quanto à forma de registro dos usuários nas unidades que não utilizam o SISCAR, o que indica que ainda é realizado conforme o fluxo identificado no TC nº 015678/2019, que apontou a realização de cadastros manuais e o posterior encaminhamento à COVS para a consolidação das informações.

3.3.1.3. Sistema de Informação da Situação de Rua (SISRua)

Este foi um dos primeiros sistemas desenvolvidos no município e é utilizado pela rede parceira nos serviços de abordagem a pessoas em situação de rua. O SISRua é utilizado também na administração direta pela SMADS nas abordagens realizadas pela Coordenação de Pronto Atendimento Social (CPAS).

A CPAS é uma unidade pública de assistência permanente à população em vulnerabilidade social atingida por situações de emergência e de calamidade pública no município, além das solicitações de atendimento a pessoas em situação de rua e pela gestão central das vagas de

acolhimento para adultos, crianças e adolescentes. Tem como objetivo assegurar o registro do trabalho e abordagem social de busca ativa das pessoas em situação de rua na cidade de São Paulo.

O SISRUA possui uma base de dados própria e não está integrado com o SISA ou com o SISCR. Para o cadastramento do cidadão, primeiramente é feita consulta à base de dados do BDC, o que viabiliza a identificação dos dados do usuário e a manutenção do mesmo código de cidadão.

No SISRua a alimentação de dados é feita diariamente pela rede parceira. Segundo a SMADS, nas abordagens de rua, os registros são realizados manualmente em instrumentais de coleta pelos agentes de abordagem e, posteriormente, enviados para a equipe administrativa dos serviços, que realiza a inserção das informações no SISRUA.

Entre os registros que o sistema permite fazer destacam-se a vinculação e a desvinculação do cidadão a serviços de hospedagem, cadastro de autorização de chegada após o horário limite de fechamento da movimentação diária de vagas regulares para cidadãos vinculados a serviços de hospedagem, lançamento da movimentação diária e retroativa (presenças, ausências, pernoites, etc).

Quanto aos relatórios gerados pelo SISRua, podem ser extraídos dados sobre: abordagem nominal; abordagem por sexo; abordagem por faixa etária; abordagem por motivo de estar na rua; abordagem por tempo em situação de rua; abordagem por distrito; abordagem por situação de saúde; abordagem por motivo de recusa; e abordagem por encaminhamento.

Em relação ao cadastramento dos usuários no sistema, a auditoria realizada em 2019 (TC nº 015678/2019) identificou problemas semelhantes aos identificados no SISA e no SISCR, em especial aqueles relacionados à pesquisa de usuários já cadastrados.

Em resposta à requisição de informações visando verificar se houve alterações nesse cenário, a SMADS informou que:

O BDC possui cadastros de cidadãos que são utilizados pelo sistema SISA, o que permite a busca pelo código do cidadão em uma base de dados única. Caso o usuário do serviço esteja registrado nessa base, não há a necessidade de um

novo cadastro, mas, ainda assim, ocorrem duplicidades devido a diversos motivos externos e inevitáveis, decorrentes da especificidade da rede e do serviço prestado – como, por exemplo, a existência de pessoas homônimas ou que possuem nomes com a fonética parecida e são incluídos de forma equivocada pelos orientadores sociais, bem como o atendimento de pessoas em situação de rua, que por vezes não possuem documentação – não é impeditivo para o atendimento, mas aumenta a possibilidade do cadastro em duplicidade.

Se os usuários não possuem cadastro no BDC, a ação é de responsabilidade dos serviços parceiros ou da rede direta para a inclusão nos sistemas.

Já o cadastro dos usuários no SISRUA é totalmente realizado pelas equipes dos Serviços Especializados de Abordagem Social (SEAS), após a coleta de dados pelos agentes de abordagem.

Caso um cidadão já tenha sido abordado e cadastrado no sistema, há a possibilidade de pesquisa e consolidação das informações. No entanto, isso não elimina a possibilidade do retorno de duplicidades, pelos mesmos motivos elencados acima. (grifo nosso)

De acordo com as informações da SMADS, concluímos que o procedimento de cadastramento dos usuários ainda apresenta as falhas constatadas na auditoria realizada em 2019, como possíveis falhas no procedimento de pesquisa de cadastros por parte dos operadores do sistema e a ocorrência de duplicidade de cadastros de usuários.

3.3.1.4. Sistema de Cadastro de Organizações (SISOrg)

O SISOrg é o sistema utilizado pela Coordenação de Gestão de Parcerias (CGPAR) para gerenciamento das entidades parceiras do Município. Esse sistema permite o cadastramento das entidades da rede parceira, e fornece o certificado técnico que as habilita para a prestação de serviços. O objetivo do SISOrg é de assegurar o cadastro das OSCs para fins de certificação e concessão de mérito social, bem como o registro dos serviços das entidades parcerias, e é alimentado pela SMADS. Para obter a certificação técnica, as OSCs passam pela avaliação e aprovação da Assistência Social e pela Supervisão SAS (idem para o caso de cancelamento da certificação).

O sistema fornece informações atualizadas dos serviços conveniados em relação à localização das unidades, capacidade de atendimento, nível de formação e cargo/função dos profissionais envolvidos nos serviços.

A SMADS possui cadastro de 485 CNPJs de entidades parceiras (dados de nov/2020), que totalizam 1.219 serviços cadastrados e com a matrícula ativa. O SISOrg não possui mecanismo de integração de informações com os demais sistemas utilizados pela SMADS.

3.3.1.5. Banco de Dados do Cidadão (BDC)

Conforme já comentado na auditoria do ano passado (TC nº 015678/2019):

Esse [BDC] foi o primeiro sistema de cadastro de usuários dos serviços da assistência social da cidade de São Paulo. A base de dados do BDC é utilizada pelos sistemas SISA, SISRua e SISCr, e possui informações do histórico do cidadão tais como nome, filiação materna, data de nascimento, registros por onde foi atendido na rede de assistência social do município, trajetória no mercado de trabalho, histórico da família, entre outros dados. O sistema não emite relatórios ou consolida dados de atendimentos.

A utilização do BDC se tornou limitada por questões tecnológicas, visto que não evoluiu na melhoria das inconsistências (duplicidade de informações cadastrais, por exemplo), e isso dificulta a correta identificação dos usuários de benefícios, em especial aqueles relacionados com o pagamento do benefício Renda Mínima.
– fl. 24, Peça 6 do TC nº 015678/2019.

Segundo a SMADS, ao cadastrar um novo usuário de algum serviço que utilize o SISA ou o SISCr, verifica-se primeiro se o cidadão possui registro no BDC, sendo que os dados deste são transferidos àquele. No caso de não haver registro no BDC, cabe ao serviço em questão o registro do usuário no referido sistema (SISA ou SISCr).

Conforme a resposta da Pasta, ainda é possível que ocorram equívocos, como nos casos de pessoas homônimas e sem documentação, preenchimentos equivocados no sistema, dentre outros.

3.3.1.6. Sistema de Vigilância da Assistência Social (SIVIAS)

O SIVIAS, conforme art. 3º, v e art. 17, § 2º da IN nº 04/SMADS/2018, substituiria os sistemas SISA, SISRua e SISCr, integrando as informações destes e implantando o prontuário eletrônico unificado, para substituição das Declarações Mensais de Execução do Serviço (DEMES) da Rede Pública Socioassistencial Parceira e Controle Mensal de Execução da Rede Direta.

À época da auditoria do TC nº 015678/2019, o sistema SIVIAS ainda não havia sido implantado. O plano de implantação havia sido projetado para ocorrer no prazo de 360 dias úteis (ou até 04.02.20) a contar de 01.09.18, conforme a IN nº 04/SMADS/2018, Artigo 17.

Ao questionarmos à SMADS se os sistemas foram integrados, a Pasta respondeu o seguinte:

Os sistemas da SMADS não possuem integração, a não ser a utilização da mesma chave para a identificação dos cidadãos – BDC – pelo SISA e pelo SISCAR.

Para solucionar essa frente, foi proposta a implantação do SIVIAS, que não prosperou em razão da inviabilidade orçamentária para a internalização do projeto pela Prodam.

Dessa forma, as tipologias de serviço que ainda não foram disponibilizadas no SISA estão sendo gradativamente incluídas, possibilitando uma gestão informatizada da rede socioassistencial parceira. E, em paralelo, tem-se pensado em novas formas de unificação dos sistemas. (grifo nosso)

Questionada especificamente sobre a implantação do SIVIAS, a SMADS respondeu:

Como colocado na questão anterior, o SIVIAS não foi implementado por inviabilidade orçamentária para a internalização do projeto pela Prodam.

Sendo assim, tem-se pensado em novas propostas de unificação dos sistemas para a gestão da rede socioassistencial, ao mesmo tempo em que é realizada a inclusão gradativa de algumas tipologias da Proteção Social Especial – média complexidade – e da Proteção Social Básica no SISA, para que se tenha uma coleta sistematizada dos dados da rede socioassistencial.

Dessa forma, percebe-se que o projeto de implantação do SIVIAS foi descontinuado pela Secretaria, o que indica que ainda não há integração de entre os diferentes sistemas e desatende o estabelecido pelo art. 17 da IN nº 04/SMADS/2018.

3.3.1.7. Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CADÚnico)

O CadÚnico, base de dados do Governo Federal, é, conforme o art. 2º do Decreto Federal nº 6.135/2007: “[...] é instrumento de identificação e caracterização sócio-econômica das famílias brasileiras de baixa renda, a ser obrigatoriamente utilizado para seleção de beneficiários e integração de programas sociais do Governo Federal voltados ao atendimento desse público”.

O CadÚnico é utilizado para a seleção e a inclusão de famílias de baixa renda em programas federais, a exemplo do Programa Bolsa Família e do Minha Casa Minha Vida. Também pode

ser utilizado para a seleção de beneficiários de programas ofertados pelos governos estaduais e municipais.

Considerando que a Assistência Social opera sob um Sistema Único (SUAS, art. 195, § 10 da CF/88 e art. 6º da LOAS), a execução do Cadastro Único é de responsabilidade compartilhada entre o governo federal, os estados, os municípios e o Distrito Federal.

Em âmbito federal, o órgão responsável pelo CADÚnico é o Ministério da Cidadania. Já a nível municipal, o responsável é uma unidade da SMADS, a Coordenadoria de Gestão de Benefícios (CGB).

Como já observado em auditorias anteriores, o cadastramento dos usuários no CADÚnico no município é feito pela Fundação para o Desenvolvimento das Artes e da Comunicação (FUNDAC), contratada pela SMADS. O procedimento é realizado por entrevistadores sociais espalhados nos postos de atendimento do município e em unidades móveis que percorrem a cidade, encaminhando posteriormente os dados à CGB, que faz o monitoramento dessas informações por meio de aplicativos desenvolvidos internamente.

O site <<https://cecad.cidadania.gov.br/painel03.php>> permite acessar o número de famílias cadastradas no CADÚnico na base de dados CECAD 2.0, do Ministério da Cidadania. Comparamos a seguir esses quantitativos com os informados pela SMADS:

Quadro 1 – Comparativo base de dados CECAD 2.0 x valores informados pela CGB/SMADS

Número de famílias cadastradas no CADÚnico			
Mês de referência	Ministério da Cidadania (CECAD 2.0)	CGB/SMADS	Diferença (%)
Dezembro/2018	1.244.683	1.244.720	0,003%
Dezembro/2019	1.344.548	1.344.574	0,002%
Setembro/2020	1.390.401	1.390.428	0,002%

Fonte: <<https://cecad.cidadania.gov.br/painel03.php>> (acessos em 03.11.20 e 25.11.20) e Resposta de SMADS em 27.10.20.

Observa-se que há pequena diferença entre os valores presentes no CECAD e os informados pela CGB/SMADS. O TC nº 015678/2019 já havia identificado o disposto a seguir:

Segundo informado pelo CGB essas diferenças se referem aos cadastros de pessoas que moram em regiões da cidade que não conseguem ser mapeadas pelo sistema de geolocalização do CGB, ou seja, os dados de cadastro no CADÚnico são controlados pelo CGB por região da cidade, e em alguns casos o sistema não consegue fazer a localização das famílias. Já na base de dados do

MDS entram todos os cadastros efetuados no município, sem essa segregação por região. O mesmo ocorre para os cadastros de famílias para recebimento do Programa Bolsa Família. O percentual de diferença apresentou redução desde 2013, porém essa é uma limitação da ferramenta que faz a geolocalização, e, portanto, precisa passar por aprimoramento para gerar informações íntegras para a gestão no CGB. – fl. 32, Peça 6 do TC nº 015678/2019

A taxa de famílias com o cadastro atualizado no CADÚnico apresentou uma queda em relação ao observado na auditoria do ano passado. Com base nos dados contidos portal do Ministério da Cidadania, o indicador está em 65,3% (907.316 famílias atualizadas de 1.390.401 cadastradas em 09/2020), enquanto que em setembro de 2019 a auditoria havia apurado o percentual de 78%.

Registre-se também que no Programa de Metas 2017/2020, atualizado pela Revisão Programática 2019/2020, consta a iniciativa 16.d - “Cadastrar os idosos no CadÚnico”. Quando da elaboração do relatório do TC nº 015678/2019, a SMADS informou que não havia controle sobre o cadastro especificamente dos idosos pelo CGB no CADÚnico com vistas a atender essa meta, havendo apenas o controle da quantidade de idosos cadastrados para efeito do BPC.

Posteriormente, no TC nº 001541/2020, que avaliou o cumprimento do Programa de Metas pela SMADS, identificou-se que o percentual de cadastramento dos idosos beneficiários do BPC no CadÚnico estava em 84,62%.

3.3.2. Controle de acesso aos sistemas de cadastros

Em resposta enviada acerca do controle de acesso aos sistemas, a SMADS informou que:

Os sistemas da SMADS possuem funcionalidade de controle de acesso na própria aplicação, dando autonomia para a criação de grupos de acesso com permissões específicas, de acordo com o perfil do operador. Além disso, para ter acesso aos sistemas, todos os operadores preenchem e assinam um termo de responsabilidade sobre os dados inseridos e extraídos dos sistemas.

Nos casos de dificuldade de acesso aos sistemas, a equipe da Coordenação do Observatório da Vigilância Socioassistencial (COVS) realiza o suporte necessário aos usuários, a partir da disponibilização de um formulário de atendimento, disponível no seguinte link: <http://formulariosocial.blogspot.com/>.

Em relação especificamente ao acesso ao sistema BDC, a SMADS informou que:

O BDC é acessado por servidores no atendimento ao público e na equipe de gestão e pelos entrevistadores sociais da empresa terceirizada. A solicitação de acesso ao BDC é encaminhada a esta coordenação via email institucional smadscgbsenhas@prefeitura.sp.gov.br, com formulário padrão 034864258 devidamente preenchido, que é analisado pela equipe de gestão e disponibilizado o perfil, de acordo com a atividade que o servidor ou entrevistador desenvolve. Este acesso é feito em uma funcionalidade do BDC conforme 034865878

Todos os entrevistadores sociais assinam um termo de responsabilidade 034864476 de uso dos sistemas que inclui o acesso ao BDC.

Nos casos de dificuldade de acesso aos sistemas, o usuário que está utilizando entra em contato via email ou por telefone com a equipe da Coordenação do de Gestão de Benefícios (CGB) que realiza o suporte necessário aos usuários.

De acordo com as informações prestadas pela SMADS, constatamos que a Pasta possui mecanismos de controle de acesso aos sistemas de acordo com o perfil do usuário, além de realizar ações de suporte em caso de dificuldades de acesso por parte dos operadores dos sistemas.

Ainda assim, ressaltamos que as fragilidades descritas neste relatório acerca dos sistemas utilizados pela Pasta reforçam a importância de que sejam promovidos treinamentos contínuos com os seus operadores.

3.4. Melhorias implementadas nos sistemas de cadastro

Um dos objetivos deste trabalho é verificar a evolução ao longo do tempo dos sistemas que a SMADS usa para cadastramento dos usuários dos serviços ofertados. A Auditoria Programada de Sistema de Cadastros de 2019 (TC nº 015678/2019) constatou que:

Das 19 melhorias solicitadas pela COVS, 09 foram entregues (06 delas em 2019), 07 estão em fase de execução, e 03 estão atrasadas. A demora em atender das demandas solicitadas pela COVS se deve, conforme informado pela coordenadoria, às limitações tecnológicas da PRODAM, assim como à falta de expertise para desenvolvimento das ferramentas dos sistemas.

Questionamos a Pasta novamente sobre as melhorias nos sistemas e, em relação à demora da PRODAM em atender as solicitações de melhorias nos sistemas de cadastro, a SMADS informou que optou por priorizar a demanda, em razão do tempo de resposta/entrega da Prodram não ser o mais adequado. Informou ainda que a PRODAM está trabalhando na funcionalidade de demanda reprimida, a fim de possibilitar uma melhora na regulação de vagas.

Além disso, a SMADS informou as entregas deste ano, assim como os principais pontos já solicitados, mas ainda não executados pela PRODAM.

A seguir, o **Quadro 02** apresenta o resumo das solicitações e o estágio de implementação de cada uma.

Quadro 02 – Melhorias para os sistemas de cadastro solicitadas pela SMADS à PRODAM

Sistema	Detalhamento da melhoria solicitada	Estágio atual
SISA	Funcionalidade de demanda reprimida, possibilitando uma ação qualificada sobre a regulação de vagas.	Previsão de entrega 09/12/2020
SISA	Desbloqueio automático das movimentações diárias no SISA, sempre às 13h do dia seguinte. Anteriormente, havia a necessidade de solicitação do desbloqueio;	Entregue em 01/2020
SISA e SISCr	Desenvolvimento da funcionalidade "esqueci a minha senha" para desbloqueio de login no SISA e no SISCr. Anteriormente, havia a necessidade da abertura de chamado, via formulário eletrônico.	Entregue em 01/2020
SISA	Funcionalidade que desativa logins sem acesso por mais de 30 dias, como medida de segurança.	Entregue em 02/2020
SISA	Funcionalidade que aumenta para 1 hora o tempo de expiração do login.	Entregue em 02/2020
SISA	Funcionalidade que permite a navegação entre o cadastro do cidadão, as entrevistas dos PIAs e os dados sociais de forma integrada.	Entregue em 02/2020
SISA	Funcionalidade para a marcação de sigilo no cadastro dos cidadãos.	Entregue em 03/2020
SISA	Funcionalidade de lançamento em lote das presenças nas atividades para serviços de convivência.	Entregue em 03/2020
SISA e SISCr	Entregas de variáveis internas e melhorias de desempenho.	Entregue de 04/2020 a 07/2020
SISA	Funcionalidade para o lançamento de vagas caracterizadas no SISA: durante o lançamento de presenças, é possível apontar a quantidade de vagas acessíveis e não acessíveis, a quantidade de berços e a ocupação de quartos – para serviços que atendem famílias.	Entregue em 08/2020
SISA	Desenvolvimento de relatório diário de vagas com o apontamento das vagas caracterizadas (disponíveis e ocupadas) para aprimorar o encaminhamento de cidadãos.	Entregue em 08/2020
SISA	Desenvolvimento de API para a produção de painéis sobre a ocupação dos serviços.	Entregue em 09/2020
SISA e SISCr	Liberação de acesso a DataMarts e repositórios de dados para a elaboração de painéis de informação.	Entregue em 09/2020
SISA	Modificações nos relatórios sobre a lista de espera dos serviços.	Entregue em 10/2020
SISA	Painel de indicadores contemplando o solicitado na IN04 e painel de variáveis SISA para informações gerenciais de fácil e rápido acesso executivo.	<i>backlog</i>
SISA	Adaptações em nomenclaturas e criação de novas variáveis para a inclusão dos serviços de convivência (Proteção Social Básica).	<i>backlog</i>
SISA e SISRua	Migração do módulo de abordagem do SISRua para o SISA.	<i>backlog</i>
SISA	Ajustes na liberação da movimentação retroativa.	<i>backlog</i>

Sistema	Detalhamento da melhoria solicitada	Estágio atual
SISA	Solução para consolidar registros duplicados (grifo nosso).	<i>backlog</i>
SISA	Criação de controle de registro e alteração de vagas contratuais no SISA, possibilitando histórico assertivo das informações contantes nos períodos de operação baixas temperaturas	<i>backlog</i>
SISA	Desvinculação e lançamento de presenças em lote.	<i>backlog</i>
SISA	Filtro para serviços ativos e inativos nos relatórios.	<i>backlog</i>
SISA	Importar dados do CadÚnico	<i>backlog</i>
SISA	Liberação de campo do NIS no SISA	<i>backlog</i>
SISA	Liberar grade de atividades para 6 meses, considerando o Plano de Ação Semestral - necessidades dos usuários, das famílias, do território e dos trabalhadores do serviço (INSTRUÇÃO NORMATIVA SMADS Nº 05)	<i>backlog</i>
SISA	Liberar dimensões família e território nas atividades.	<i>backlog</i>
BDC	Inserir cidadão já cadastros no CADÚnico no BDC, sem a necessidade de um novo cadastro, evitando duplicidades cadastrais processo chamado de carga de dados.	Entregue em 2020

Fonte: COVS e CGB.

De acordo com o **Quadro 02**, das 27 melhorias informadas pela SMADS, 14 foram entregues em 2020 e as demais aguardam execução. Pode-se observar que, o sistema SISA apresenta a maior quantidade de melhorias solicitadas à PRODAM, sendo que uma delas se refere ao problema da duplicidade de informações no cadastro de usuários: “Solução para consolidar registros duplicados”. O status dessa melhoria no período desta auditoria é *‘backlog’*, ou seja, foi incluída na lista de pedidos para a PRODAM, mas ainda não foi executada.

Além disso, constatamos que as melhorias solicitadas pela SMADS para o sistema SISCr foram implementadas e, em relação ao SISRua, a única melhoria solicitada ainda está aguardando execução.

Constatamos ainda que o sistema SIVIAS, que substituiria os sistemas SISA, SISRua e SISCr, integrando as informações destes (art. 3º, v, e art. 17, § 2º, da IN nº 04/SMADS/2018), não consta no rol de melhorias dos sistemas apresentadas pela SMADS. Ademais, conforme mencionado no **subitem 3.3.1.6**, o projeto de implantação do SIVIAS foi descontinuado pela Secretaria, que alegou: “[...] Para solucionar essa frente, foi proposta a implantação do SIVIAS, que não prosperou em razão da inviabilidade orçamentária para a internalização do projeto pela Prodram”.

Questionamos a SMADS quanto às melhorias implementadas pela Pasta, diante das conclusões alcançadas no TC nº 015678/2019, referente a Auditoria dos sistemas de cadastros da SMADS em 2019. Além disso, indagamos se a SMADS havia solucionado as fragilidades encontradas pela auditoria (duplicidade de cadastros, dificuldade de consolidação das informações nos sistemas, dentre outras). A Pasta informou que:

Neste último ano foram realizadas apenas implementações de novas funcionalidades ou de demandas prioritárias para uma melhor movimentação dos serviços.

Para a solução de fragilidades como a duplicidade dos cadastros, COVS encaminhou uma solicitação com projeto detalhado da ferramenta para a ProdAm. Após algum tempo, a desenvolvedora pôde analisar a proposta e enviou um orçamento de aproximadamente R\$800.000,00 – com prazo de um ano para a implementação –, que não foi aceito pela SMADS.

Dessa forma, acaba-se por realizar um processo contínuo de tratamento das bases geradas pelos sistemas, mas que é capaz de produzir informações para a gestão territorial e para a tomada de decisões sobre a rede socioassistencial.

De acordo com a informação da SMADS, em 2020 foram realizadas apenas implementações de novas funcionalidades ou de demandas prioritárias para uma melhor movimentação dos serviços, sendo que a proposta da PRODAM para solução da duplicidade de cadastro, não foi aceita pela SMADS.

Dessa forma, persiste a necessidade de melhorias a serem implementadas para sanar problemas recorrentemente constatados, tais como a duplicidade de cadastros, a dificuldade de consolidação das informações nos sistemas e as falhas na alimentação dos dados.

Portanto, com base nas constatações alcançadas na análise das informações fornecidas pela SMADS, em comparação com a situação dos Sistemas de Cadastro de Usuários identificada na auditoria realizada no ano anterior (setembro/2019), verificamos que não foram implementadas melhorias no período analisado.

3.5. Responsáveis pelas áreas auditadas

Responsável	Cargo	RF/CPF
Berenice Maria Giannella	Secretária Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	Vide Peça 4

4. CONCLUSÃO

Da análise dos controles dos sistemas de cadastro dos usuários dos Serviços de Assistência Social do Município de São Paulo, concluímos que:

- 4.1. Os sistemas de cadastro de usuários utilizados pela SMADS não possuem integração, apenas utilizam a mesma chave para a identificação dos cidadãos, por meio do Banco de Dados do Cidadão - BDC (**subitens 3.2.2, 3.3.1.1, 3.3.1.2 e 3.3.1.3**).
- 4.2. A implantação do sistema SIVIAS, que substituiria os sistemas SISA, SISRua e SISCr, foi descontinuada pela SMADS, o que não condiz com o estabelecido pelo art. 17 da IN nº 04/SMADS/2018 (**subitens 3.2.2 e 3.3.1.6**).
- 4.3. Os sistemas de cadastros de usuários dos serviços da SMADS (SISA, SISCr e SISRua) apresentam inconsistências, tais como a possibilidade de múltiplos cadastros do mesmo cidadão e a falta de mecanismos de integração das informações para consolidação dos dados em nível municipal (**subitens 3.3, 3.3.1.1, 3.3.1.2 e 3.3.1.3**).
- 4.4. O preenchimento manual de formulários físicos nos casos de abordagens a pessoas em situação de rua é compatível com o contexto do serviço, mas não houve demonstração de que esse mecanismo de cadastro deixou de ser utilizado para os registros dos usuários dos demais serviços (**subitem 3.3**).
- 4.5. O sistema SISA foi desenvolvido com o objetivo de ser uma versão aprimorada do sistema SISRua, porém, somente o substituiu no módulo Acolhimento, não tendo ocorrido o mesmo no módulo Abordagem (**subitem 3.3.1.1**).
- 4.6. A SMADS realiza treinamentos com os usuários do sistema SISA, contudo, ainda precisam ser aprimoradas as orientações sobre a pesquisa do cadastrado na base de dados, para reduzir o risco de realização de múltiplos cadastros (**subitem 3.3.1.1**).
- 4.7. O BDC possui cadastros de cidadãos que são utilizados pelos sistemas SISA, SISCr e SISRua, o que permite a busca pelo Código do Cidadão caso o usuário do serviço já esteja registrado nessa base de dados, mas, ainda assim, ocorrem duplicidades de cadastros (**subitens 3.3.1.1, 3.3.1.2, 3.3.1.3 e 3.3.1.5**).

- 4.8.** O número de famílias cadastradas no CADÚnico obtido na base de dados CECAD 2.0 do Ministério da Cidadania e os valores informados pela CGB/SMADS não apresentaram diferenças significativas (**subitem 3.3.1.7**).
- 4.9.** A taxa de famílias com o cadastro atualizado no CADÚnico apresentou uma queda em relação ao observado no ano anterior, passando de 78% para 65,3%, considerando os dados do portal do Ministério da Cidadania (**subitem 3.3.1.7**).
- 4.10.** A SMADS possui mecanismos de controle de acesso aos sistemas de acordo com o perfil do usuário, além de dar suporte às dificuldades de acesso dos operadores dos sistemas, ainda assim, as fragilidades identificadas demonstram a necessidade de um contínuo treinamento desses usuários (**subitem 3.3.2**).
- 4.11.** No período de setembro/2019 a outubro/2020, não foram implementadas melhorias nos Sistemas de Cadastro de Usuários para solucionar os problemas de duplicidade de cadastros, de consolidação das informações nos sistemas e de falhas na alimentação dos dados (**subitem 3.4**).

Em 19.11.20

Em 01.12.20

GISELLE O C CAMPOS FERREIRA
Agente de Fiscalização

SERGIO TAKASHI MACIEL NAKANO
Agente de Fiscalização

Em 07.01.21

RAFAEL VALVERDE ARANTES
Supervisor de Equipes de Fiscalização e Controle 7