



**Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação
Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia**

**VULNERABILIDADE SOCIAL NA CIDADE DE BAURU:
uma análise de dados em dashboard**

Alexandre Galvani

Bauru, 2020

Alexandre Galvani

**VULNERABILIDADE SOCIAL NA CIDADE DE BAURU:
uma análise de dados em dashboard**

Tese apresentada à Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, campus de Bauru, junto ao Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia (MiT), como requisito à obtenção do título de Doutorado em Mídia e Tecnologia – Área de Concentração: Ambientes Midiáticos e Tecnológicos – linha de pesquisa 2: Tecnologias Midiáticas, sob a orientação do Prof. Dr. Eduardo Martins Morgado e coorientação do Prof. Dr. Marcos Américo.

Bauru, 2020

G182v Galvani, Alexandre
Vulnerabilidade social na cidade de Bauru : uma análise de dados em dashboard / Alexandre Galvani. -- Bauru, 2020
88 f. : il., tabs., fotos, mapas

Tese (doutorado) - Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Bauru
Orientador: Eduardo Martins Morgado
Coorientador: Marcos Américo

1. Bauru. 2. vulnerabilidade. 3. SEBES. 4. chatbot. 5. assistência social. I. Título.

Sistema de geração automática de fichas catalográficas da Unesp. Biblioteca da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Bauru. Dados fornecidos pelo autor(a).

Essa ficha não pode ser modificada.

ATA DA DEFESA PÚBLICA DA TESE DE DOUTORADO DE ALEXANDRE GALVANI, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MÍDIA E TECNOLOGIA, DA FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES E COMUNICAÇÃO - CÂMPUS DE BAURU.

Aos 07 dias do mês de agosto do ano de 2020, às 13:00 horas, no(a) via sistemas de videoconferência e outras ferramentas para comunicação a distância, reuniu-se a Comissão Examinadora da Defesa Pública, composta pelos seguintes membros: Professor Associado EDUARDO MARTINS MORGADO - Orientador(a) do(a) Departamento de Computação da Faculdade de Ciências da Unesp - câmpus de Bauru / Universidade Estadual Paulista, Prof. Dr. KELTON AUGUSTO PONTARA DA COSTA do(a) Docente do Programa de Pós-graduação em Ciência da Computação, Curso de Mestrado, do Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas da Unesp - câmpus de São José do Rio Preto / Faculdade de Tecnologia de Bauru, Professor Doutor ALAN CÉSAR BELO ANGELUCI do(a) Docente do Programa de Pós-graduação em Comunicação, Curso de Mestrado Profissional, da USCS / Universidade Municipal de São Caetano do Sul, sob a presidência do primeiro, a fim de proceder a arguição pública da TESE DE DOUTORADO de ALEXANDRE GALVANI, intitulada **Vulnerabilidade social na cidade de Bauru: uma análise de dados em dashboard**. Após a exposição, o discente foi arguido oralmente pelos membros da Comissão Examinadora, tendo recebido o conceito final: APROVADO. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelos membros da Comissão Examinadora.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Eduardo", is written over a faint, light-colored rectangular stamp.

Professor Associado EDUARDO MARTINS MORGADO

Prof. Dr. KELTON AUGUSTO PONTARA DA COSTA

Realizado via vídeo conferencia.

Professor Doutor ALAN CÉSAR BELO ANGELUCIO

Realizado via vídeo conferencia.

Dedico esse trabalho à minha família que tanto me apoiou nos momentos difíceis da vida e a todos que realizam algum tipo de trabalho voluntário na comunidade bauruense.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelo dom da vida, à minha dedicada esposa Gláucia, aos meus filhos Davi e Enzo por me tornar uma pessoa melhor; e aos meus pais Ricardo e Deize por me proporcionarem o dom maior de viver.

Agradeço ao meu orientador Prof. Dr. Eduardo Martins Morgado que desde 2014 no então mestrado em TV Digital acreditou no meu trabalho tornando-o possível de ser realizado. Além de acreditar no meu trabalho no mestrado e no doutorado, ele me proporcionou escolher o tema e me deixar livre para desenvolver algo em que eu acreditava ser útil à sociedade;

Ao Prof. Marcos Américo que me aceitou no programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia da FAAC, pois enquanto coordenador do curso sempre esteve presente e dirimindo as dúvidas à frente ao programa de pós-graduação e trabalhando por novas conquistas acadêmicas junto aos órgãos governamentais;

Aos colegas de trabalho que me agraciaram com dicas e sugestões cabíveis ao tema central. Sem essa contribuição eu não conseguiria;

Aos professores que lecionaram as disciplinas do curso que sempre buscaram trazer as novidades do mercado de trabalho e elucidar as dúvidas;

Aos funcionários da secretaria da pós-graduação da FAAC, que sempre nos atendem e tentam resolver os problemas acadêmicos;

Aos funcionários da SEBES que ajudaram no processo de captação de informações relevantes ao trabalho;

Agradeço a todos aqueles que de alguma forma realizam algum tipo de trabalho voluntário, tentando assim diminuir a dor dos mais necessitados.

GALVANI, A. **VULNERABILIDADE SOCIAL NA CIDADE DE BAURU: uma análise de dados em dashboard**. 2020 88f. Tese (Doutorado e Mídia e Tecnologia – MiT). Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, UNESP, Bauru, 2019.

RESUMO

Bauru é uma cidade localizada no Centro-Oeste do estado de São Paulo, que pelo tamanho em extensão territorial e número de habitantes, é considerada uma cidade de médio porte. Mas devido ao crescimento populacional e consequentemente habitacional, surgem problemas que geralmente envolvem as cidades de grande porte. Enchentes, a falta de estrutura e saneamento básico em alguns bairros, o desemprego e hospitais com falta de leitos são alguns problemas urbanos que aumentam a carência social e a baixa renda econômica da população. Apesar dos esforços, todos estes problemas não conseguem ser sanados em sua totalidade pela gestão pública, então, para tentar amenizar a situação dos menos favorecidos, a sociedade local se organiza criando as entidades filantrópicas, com vínculo religioso ou não, e com vínculos à prefeitura municipal local. Analisando esse quadro de degradação social local que se reflete em todo o Brasil, vislumbrou-se a possibilidade da criação de um *chatBot* na rede social Facebook. Este *chatBot* em forma de questionário por sua vez traz a capacidade de captação de dados autônoma, ou seja, sem a necessidade da intervenção de um operador, e sim apenas através de um convite à pesquisa. Os usuários responderam questões sobre algumas informações pessoais, questões sobre a Secretaria do Bem-Estar Social de Bauru (SEBES) e sobre os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estipulados pela ONU, além de questões sobre a sua participação filantrópica/social na comunidade bauruense. Após uma análise das respostas dos convidados, traçou-se alguns cruzamentos e filtros de informações em *dashboard* sobre a faixa etária e classe econômica destes colaboradores espontâneos, além de se investigar o conhecimento da população sobre os serviços prestados pela SEBES e as Organizações de Sociedade Civil. Verificou-se a necessidade de se conhecer os benefícios que a população em estado de vulnerabilidade necessita e que a sociedade bauruense, em modo geral, desconhece. Embora a maioria dos perfis analisados dos entrevistados apresentou um nível de renda familiar acima da média das famílias brasileiras e um nível de escolaridade acima do ensino médio, o conhecimento dos 17 ODS e a participação destes indivíduos nas Organizações da Sociedade Civil está aquém dos moldes de uma sociedade equilibrada, organizada e inserida socialmente.

Palavras-chave: Bauru, vulnerabilidade, SEBES, *chatbot*, assistência social

GALVANI, A. **SOCIAL VULNERABILITY IN THE CITY OF BAURU: a dashboard data analysis.**. 2020 88f. Thesis (Doutorado e Mídia e Tecnologia – MiT). Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, UNESP, Bauru, 2019.

ABSTRACT

Bauru is a city located in the Midwest of the state of São Paulo, which, due to its size in territorial extension and number of inhabitants, is considered a medium-sized city. But because of population growth and consequently bigger demand of housing, problems arise that usually involve larger cities. Floods, the lack of structure and basic sanitation in some neighborhoods, unemployment and shortage of beds in hospitals are some urban problems that increase the social deprivation and the low economic income of the population. Despite the efforts, all these problems cannot be completely solved by the public administration, therefore, in an attempt to alleviate the situation of the less fortunate, the local society is organized by creating philanthropic entities, whether religious or not, and with ties to the city hall local council. Analyzing this picture of local social degradation that is reflected throughout Brazil, the possibility of creating a *chatBot* on the Facebook social network was envisioned. This *chatBot* in the form of a questionnaire in turn brings the ability to capture data autonomously, that is, without the need for the intervention of an operator, with only a research guest. Users answered questions about some personal information, questions about the Secretariat of Social Welfare of Bauru (SEBES) and about the 17 Sustainable Development Goals stipulated by the UN, as well as questions about their philanthropic / social participation in the city's community. After an analysis of the responses of the guests, some intersections and information filters were drawn up on the dashboard about the age and economic class of these spontaneous collaborators, in addition to investigating the population's knowledge about the services offered by SEBES and Civil Society Organizations. It was necessary to know the benefits that the population in a state of vulnerability needs and that the society of Bauru, in general, is unaware of. Although most of the analyzed profiles of interviewees showed a level of family income above the average of Brazilian families and a level of education above high school, the knowledge of the 17 SDGs and the participation of these individuals in Civil Society Organizations falls short of the standards of a balanced, organized and socially inserted society.

Keywords: Bauru, vulnerability, SEBES, chatbot, social assistance

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Justificativa	14
1.2 Objetivos	14
1.2.1 Objetivos Gerais	14
1.2.2 Objetivos Específicos	14
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	16
2.1 Terra de Bauru - o início de um povoado	16
2.2 O Raio X da Cidade “Sem Limites”	19
2.3 A Estrutura Funcional da Cidade	23
2.3.1 Gabinete	23
2.3.2 Administração	24
2.3.3 Secretarias	24
2.4 A Secretaria Municipal do Bem-Estar Social (SEBES)	25
2.4.1 As Organizações da Sociedade Civil	27
2.4.2 A Rede de Proteção Social	30
2.5 A Audiência Pública da Câmara Municipal de Bauru	32
2.6 Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	36
2.7 Facebook, Messenger e o Chatbots	39
2.7.1 O Facebook	39
2.7.2 O Messenger	40
2.7.3 <i>Chatfuel (ChatBot)</i>	40
2.8 A Lei de Proteção de Dados	41
3 MATERIAIS E MÉTODOS	42
3.1 Equipamentos e Programas Computacionais como Requisitos:	42
3.2 Este trabalho utiliza como metodologia algumas etapas para a sua conclusão:	42
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	44
4.1 Levantamento de Questões e Estatística Básica	44
4.2 Análise de Filtros Comparativos Entre as Questões	59
4.2.1 Faixa de Idade X Conhece a SEBES X Já utilizou os Serviços dos CRAS	59
4.2.2 Faixa de Renda X Conhece a SEBES X Já utilizou os Serviços dos CRAS	61
4.2.3 Faixa de Renda X Participação em Programas Voluntários	63
4.2.4 Faixa de Idade X 17 ODS	64
4.2.5 Faixa Etária X Importância da Inserção Social	65
5 CONCLUSÃO	67
6 REFERÊNCIAS	69

7 ANEXOS	75
ANEXO A – REQUERIMENTO DE INSCRIÇÃO DAS OSC	75
ANEXO B – FORMULÁRIO DE PESQUISA - CRAS	76
ANEXO C – TELA DO CHATFUEL.....	77
ANEXO D – TELA DA PÁGINA DO FACEBOOK	78
ANEXO E – <i>DASHBOARD</i> ELABORADO NO EXCEL - 1.....	79
ANEXO F – <i>DASHBOARD</i> ELABORADO NO EXCEL - 2	80
ANEXO G - <i>DASHBOARD</i> ELABORADO NO EXCEL - 3	81
ANEXO H - <i>DASHBOARD</i> : Faixa de Idade X Conhece a SEBES X Já utilizou os Serviços dos CRAS.....	82
ANEXO I - <i>DASHBOARD</i> : Faixa de Renda X Conhece a SEBES X Já utilizou os Serviços dos CRAS	83
ANEXO J – RESPOSTAS DA ENTIDADE/RESPONSÁVEL A	84
ANEXO K - RESPOSTAS DA ENTIDADE/RESPONSÁVEL B.....	86
ANEXO L - RESPOSTAS DA ENTIDADE/RESPONSÁVEL C	88

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Linha do Tempo de Bauru	17
Figura 2 - Taxas Anuais Médias de Crescimento da População de Bauru por Década.....	18
Figura 3 - Mapa do estado de São Paulo.....	20
Figura 4 - Condições Meteorológicas Médias de Bauru	21
Figura 5 - Human Development Index	22
Figura 6 - Estrutura Funcional da SEBES	26
Figura 7 - Os 17 ODS	36
Figura 8 - Faixas Etárias.....	46
Figura 9 - Faixa de Renda Familiar	47
Figura 10 - Nível de Escolaridade	48
Figura 11 - Sobre a SEBES	49
Figura 12 - Sobre as OSCs.....	51
Figura 13 - Participação em Campanhas de Doações	52
Figura 14 - Realização de Trabalhos Voluntários.....	53
Figura 15 - Inserção Social	54
Figura 16 - Cooperativas	55
Figura 17 - Quantidade de CRAS	56
Figura 18 - Utilização dos Serviços do CRAS	57
Figura 19 - Conhecimento dos 17 ODS	59
Figura 20 - Faixa Etária até 29 anos X Conhecimento da SEBES	60

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Ranking IDHM Municípios 2010.....	22
Tabela 2 - Número de Organizações da Sociedade Civil de Bauru.....	27
Tabela 3 -Tabela de Relatórios do Serviço de Preparação para o Trabalho e Renda.....	31
Tabela 4 - Tabela das Famílias Referenciadas.....	33
Tabela 5 - Faixa Etária.....	45
Tabela 6 - Faixa de Renda Familiar	47
Tabela 7 - Escolaridade	48
Tabela 8 - Conhecimento da SEBES	49
Tabela 9 - Participação nas OSCs.....	50
Tabela 10 - Participação nas Campanhas de Doações.....	52
Tabela 11 - Realização de Trabalhos Voluntários.....	53
Tabela 12 - Importância da Inserção Social	53
Tabela 13 - Cooperativas no Bairro	55
Tabela 14 - Quantidade de CRAS da SEBES.....	56
Tabela 15 - Utilização dos CRAS.....	57
Tabela 16 - Conhecimento sobre as 17 ODS.....	58
Tabela 17 - Faixa Etária entre 18 a 29 anos	59
Tabela 18 - Faixa Etária entre 18 a 29 anos - Conhece a SEBES	59
Tabela 19 - Faixa Etária entre 18 a 29 anos - Utilização dos CRAS	60
Tabela 20 - Faixa de Renda Familiar Superior a R\$ 3.999,99.....	61
Tabela 21 - Faixa de Renda Familiar Superior a R\$ 3.999,99 - conhece a SEBES	61
Tabela 22 - Faixa de Renda Familiar Superior a R\$ 3.999,99 - utilização dos CRAS	61
Tabela 23 - Faixa de Renda Familiar Inferior a R\$ 4.000,00	62
Tabela 24 - Faixa de Renda Familiar Inferior a R\$ 4.000,00 - conhece a SEBES.....	62
Tabela 25 - Faixa de Renda Familiar Inferior a R\$ 4.000,00 - utilização do CRAS	62
Tabela 26 - Faixa de Renda Familiar Inferior a R\$ 4.000,00 - trabalhos voluntários	63
Tabela 27 - Faixa de Renda Familiar superior a R\$ 3.999,99 – trabalhos voluntários.....	63
Tabela 28 - Faixa Etária entre 18 a 29 anos - conhece os 17 ODS.....	64
Tabela 29 - Faixa Etária acima de 29 anos - conhece os 17 ODS	64
Tabela 30 - Faixa Etária acima de 29 anos - escolaridade.....	65
Tabela 31 - Faixa Etária entre 18 a 29 anos - inserção social.....	65
Tabela 32 - Faixa Etária acima de 29 anos - inserção social	66

1 INTRODUÇÃO

O crescimento demográfico desorganizado e sem planejamento da maioria das cidades brasileiras acaba gerando situações onde os habitantes enfrentam alguns problemas sociais, impactando em episódios de extrema vulnerabilidade para alguns. Os centros urbanos de médio e grande porte sofrem com a falta da distribuição de renda equilibrada, às vezes com a má administração pública e desemprego em massa (LOUSADA, 2015). Este dilacerado entrave social converge uma faixa populacional carente ao nível de extrema pobreza, acarretando por sua vez a baixa qualidade de conhecimento técnicos e científicos, e por seguinte, ocasionando a falta de oportunidade de inserção no mercado de trabalho. Embasando-se nessas premissas e somando-se ao precário acesso ao saneamento básico, alimentação inadequada e ao baixo nível educacional, a sociedade brasileira vive um verdadeiro abismo no desenvolvimento humano (UNDP, 2019). Esses e outros tantos problemas sociais podem levar trabalhadores, mulheres, crianças e idosos ao completo abandono e sem condições de elevar o seu nível intelectual e a um crescimento socioeconômico. Para preencher esta lacuna que assola a sociedade brasileira surgem nestes grandes centros algumas entidades filantrópicas para amenizar estes problemas citados anteriormente e reinserir socialmente o indivíduo que se encontra em estado de vulnerabilidade. Entre os meios encontrados para a solidariedade são criados núcleos comunitários, pastorais com cunho religioso, além de organizações civis e públicas sem fins lucrativos (SEBES-2, 2019). Toda essa gama de ajuda mútua traz consigo um poder colaborativo que visa a amenização do sofrimento alheio, em busca do equilíbrio social tão distante do ideal. Entre campanhas de arrecadação de agasalhos e mantimentos, doações de móveis e utensílios norteiam naturalmente o assistencialismo, que não deixa de ser uma medida paliativa, mas que reestabelece uma conexão dos menos favorecidos com o mínimo social aceitável para o desenvolvimento dos cidadãos (PMB-6, 2019). Estas doações geralmente são regionalizadas e temporais, atendendo momentaneamente uma determinada situação ou família desamparada. Já na questão educativa são vários os programas de inclusão digital, de formações técnicas de serviços e apoio ao emprego oferecidos por estas entidades, bem como o acompanhamento psicológico à família assistida (PMB-4, 2019).

1.1 Justificativa

Bauru é uma cidade com 364.562 habitantes de porte mediano, mas que apresenta os mesmos problemas de uma cidade grande (PMB-1, 2019). Má distribuição de renda, problemas sociais, favelas e famílias em estado de vulnerabilidade. Segundo Lousada (2015), apesar do intenso trabalho da Secretaria do Bem-Estar Social (SEBES), ainda existem 14 comunidades com mais de 5 mil pessoas em condições precárias. A cidade conta com 8 Centros de Referências de Assistência Social (CRAS), atendendo até então mais de 51.000 famílias cadastradas desde a sua idealização (TV CAMARA BAURU, 2018). Se faz necessária a aproximação das empresas, doadores individuais e entidades filantrópicas junto a esses CRAS em uma única rede de dados, acessível a toda comunidade bauruense. Será que os bauruenses conhecem os serviços prestados pela SEBES Bauru? Será que a população de Bauru conhece a realidade sobre os números de pessoas atendidas e atuam nas Organizações de Sociedade Civil que apoiam a SEBES? É possível de investigar estas questões através de uma plataforma de redes sociais?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivos Gerais

Demonstrar a população em geral a importância do trabalho da Secretaria do Bem-Estar Social de Bauru (SEBES), do trabalho voluntário junto às Organizações de Sociedade Civil além da importância do conhecimento e aplicabilidade dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS) da Agenda 2030 da ONU.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Fazer uma análise da estrutura funcional da cidade de Bauru;
- Elaborar um levantamento sobre a estrutura funcional da Secretaria do Bem-Estar Social (SEBES) da cidade de Bauru;
- Colher informações sobre a situação das famílias em estado de vulnerabilidade e precariedade social da cidade de Bauru;
- Aprender sobre o funcionamento de *Chatbots* aplicado ao programa de computador *Messenger*;
- Criar um questionário a ser aplicado aos usuários do *ChatBot/Messenger* sobre algumas informações pessoais, sobre a SEBES e os 17 ODS, a participação dos entrevistados junto às OSCs;

- Elaborar a análise de dados sobre os resultados colhidos nas respostas das pessoas convidadas, verificando e pontuando as questões respondidas por grupos específicos de pessoas da comunidade e das entidades filantrópicas;
- Apresentar o resultado para alguns membros de algumas OSCs para confronto e opiniões sobre os mesmos em forma de formulário online da empresa Google;
- Elaborar um cruzamento e análise da dados em *Dashboard* utilizando-se do aplicativo Excel da empresa Microsoft.

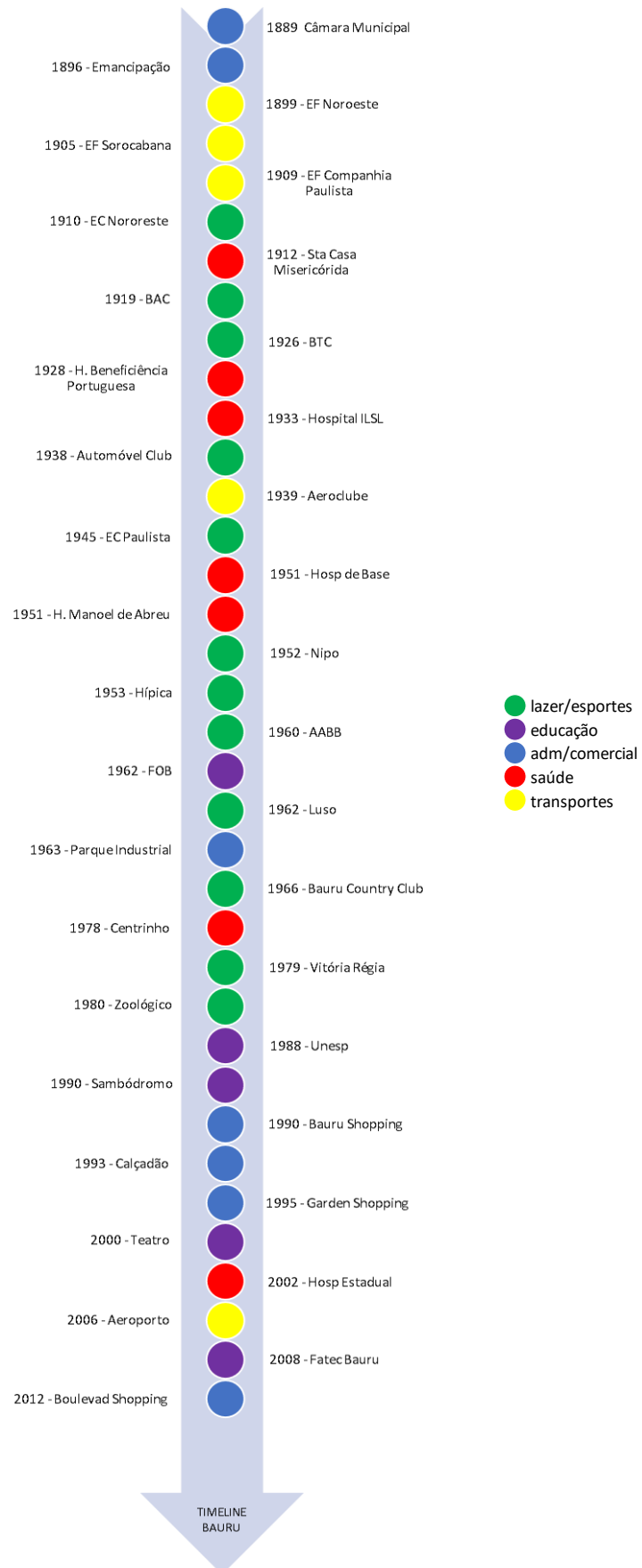
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 Terra de Bauru - o início de um povoado

Assim como contam os historiadores, Bauru foi criada por Felicíssimo Antônio de Souza Pereira e Antônio Teixeira do Espírito Santo. Eles registraram essas terras na cidade de Lençóis Paulista e começaram a tracejar a Vila de Bauru. Bauru edificou as suas primeiras casas por volta de 1890 (GHIRARDELLO, 2009).

Desde a sua fundação, Bauru recebeu correntes migratórias de vários países, bem como Itália, Portugal, Espanha, Líbano e Japão. De acordo com Barbosa (2009), a estrada de ferro Noroeste do Brasil que foi inaugurada em 1906, trouxe migrantes de vários estados. Bastos (2009), defini Bauru como um polo comercial. Por esse entroncamento de estradas de ferro, a cidade fixou o seu comércio de trocas regionais. A autora ainda reforça a ideia da pluralidade da formação do povo – *“Basta ver as ruas com estabelecimentos nomeados em línguas estrangeiras ou o colorido de seus estudantes e artistas atraídos pelo pitoresco da cidade”*. Completando o quadro evolutivo da cidade Ghirardello (2009) descreve os 3 períodos de explosões de desenvolvimento da cidade de Bauru: antes da ferrovia, pós-ferrovia e depois da revolução de 30. Bastos (2009) ainda ressalta a importância da iniciativa privada que deixou um legado por décadas na cidade: Hospitais da Beneficência Portuguesa e Santa Casa, o clube Bauru Tênis Clube (BTC), e uma das primeiras emissoras de rádio do país. Já no campo das entidades assistenciais, Barbosa (2009) cita que em 2009 eram 63, evidenciando que o povo bauruense é solidário. Para que se entenda a evolução da cidade de Bauru desde a sua criação, descreve-se esta cronologia através de um gráfico de linha do tempo:

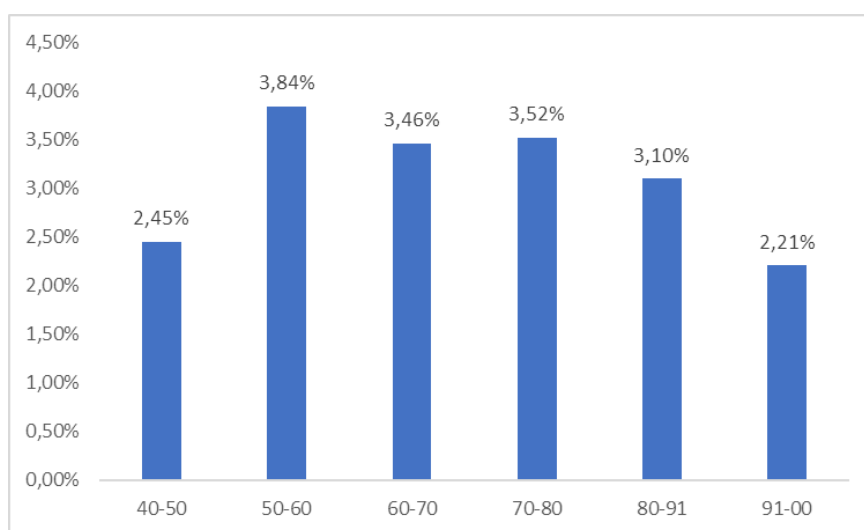
Figura 1 - Linha do Tempo de Bauru



Fonte: desenvolvida pelo autor

Desde a sua emancipação em 1896, Bauru vem evoluindo a cada dia, compondo uma cidade em franca expansão em todas as esferas, bem como social, educacional, saúde, cultural, empresarial e comercial. Conforme a Figura 1, nota-se um início expansível que se deu frente a chegada das empresas de estrada de ferro e seus entroncamentos: Estrada de Ferro Noroeste, Sorocabana e Companhia Paulista entre 1896 a 1905. Já entre 1910 e 1950 tem-se o destaque para as áreas de saúde e social, com a construção e inauguração de hospitais e clubes de recreação. Como destaque na área de saúde os Hospitais da Santa Casa de Misericórdia, Beneficência Portuguesa, Instituto Lauro de Souza Lima, Manoel de Abreu e Hospital de Base. Na área social destacam-se a inauguração do Esporte Clube Noroeste, Bauru Atlético Clube, Bauru Tênis Clube, Esporte Clube Paulista, Automóvel Club e Clube Cultural Nipo Brasileiro (CHRISTOFOLETTI, 1996). A fundação dos clubes de recreação demonstra uma sociedade preocupada não só com a educação e saúde, mas que começava a dar a sua devida importância a questão do lazer e esportes. As exceções ficam por conta da Sociedade Hípica de Bauru, Associação Atlética Banco do Brasil e a Associação Luso Brasileira, Bauru Country Clube, fundadas em 1953, 1960, 1962 e 1966, respectivamente. Já a partir de 1963 a preocupação dos governantes municipais direcionava os esforços em se criar um polo industrial, a fim de se atrair empresas de médio e grande porte para a cidade. Assim nasceu neste ano o Parque Industrial da cidade de Bauru. Outra instituição importante na área da saúde foi a implementação do Hospital de Reabilitação de Anomalias Craniofaciais da Universidade de São Paulo – o Centrinho (FREIRE, 1978).

Figura 2 - Taxas Anuais Médias de Crescimento da População de Bauru por Década



Fonte: SOBREIRA (2016, p. 32)

Em virtude do crescimento populacional bauruense, principalmente entre as décadas de 1950 à 1980 como demonstra a Figura 2, a cidade se viu carente na área educacional e o governo do estado reagiu a isto, possibilitando a criação da Faculdade de Odontologia de Bauru vinculada a USP em 1962 e o encampamento da Universidade de Bauru pela Universidade Estadual Paulista - UNESP, em 1988 (UNESP BAURU, 2019). Grandes avanços surgiram na área recreativa da cidade após a década de 80: a criação do Parque Vitória Régia junto da avenida Nações Unidas (FREIRE, 1978), o Zoológico Municipal (ZOOLOGICO, 2019) e o Sambódromo já em 1990 (SAMBÓDROMO, [2010]). A partir da década de 1990 surge na cidade e região de Bauru um forte apelo comercial, e seguindo nessa vertente foram criados o Bauru Shopping (BAURU SHOPPING, 2014), o Calçadão da rua Batista de Carvalho em 1993 (TAVARES, 2014), que até então era o principal centro comercial da comarca, além do Garden Shopping em 1995, que posteriormente foi transformado em um *Trade Center* (GARDEN, 2020). Mais tarde foi inaugurado o Boulevard Shopping em 2012 (JCNET, 2017). Adicionada a esta vasta gama de serviços públicos e privados, soma-se à Bauru a inauguração do Hospital Estadual em 2002 (HEB, 2018) e na área educacional, a inauguração do novo prédio da Faculdade de Tecnologia de Bauru, mas que já funcionava desde 2008 em outro prédio público (BRANCO, 2010). Visando a melhoria dos transportes e através de esforços públicos e privados foi inaugurado em 2006 o Aeroporto Estadual Bauru-Arealva “Moussa Nakhal Tobias” com o tráfego aéreo para vários lugares do Brasil, inclusive voos internacionais (SLT, 2018).

Portanto é notório o crescimento da cidade de Bauru, alicerçado nas grandes obras públicas voltadas para a saúde, educação e lazer; e privadas na franca expansão do polo comercial do centro-oeste paulista.

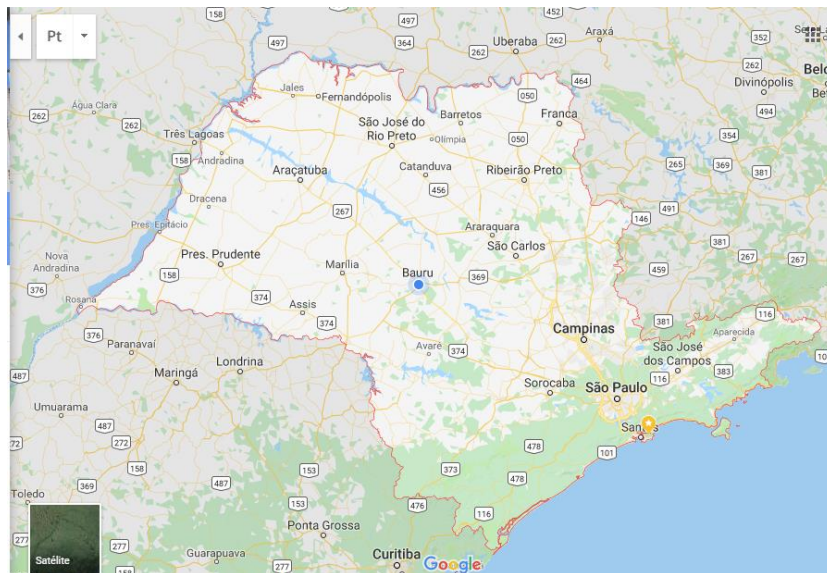
2.2 O Raio X da Cidade “Sem Limites”

Bauru, é uma unidade federativa do estado de São Paulo. Ela está situada a 326 km da capital paulista, distribuída em uma área de 673,488 km² e uma população estimada em 364.562 habitantes, segundo o IBGE 2014 (PMB-1, 2019).

Conforme indica o sítio da prefeitura municipal da cidade de Bauru, outras informações são relevantes, tais como a densidade que é de 541,3 hab./km², a

posição geográfica, sendo a latitude 22°18'54", longitude: 49°03'39" e altitude de 526. O Fuso horário cravado na cidade é o UTC -3.

Figura 3 - Mapa do estado de São Paulo

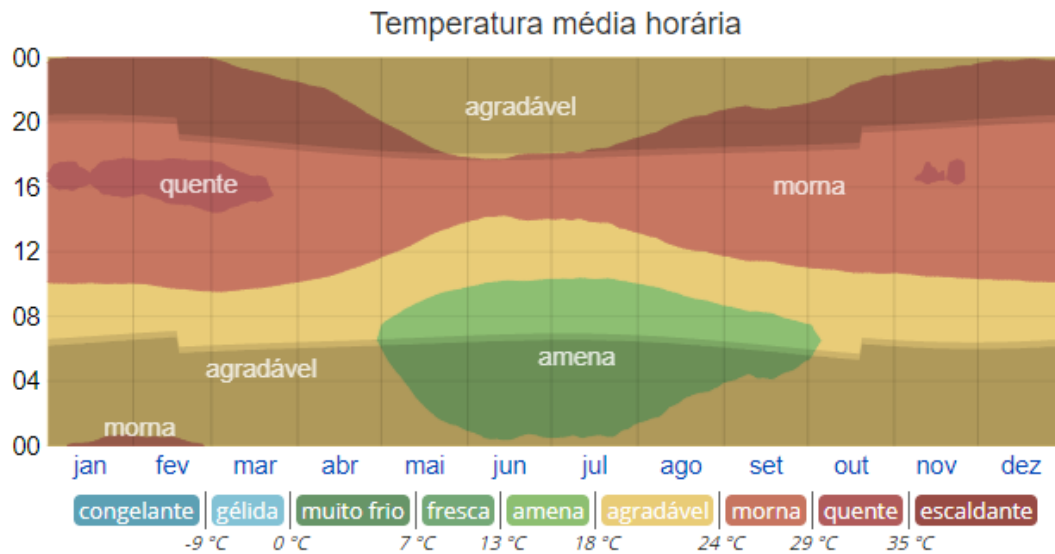


Fonte: GOOGLE MAPS (2019)

Localizada na região noroeste do estado de São Paulo, Bauru se apresenta em uma região estratégica do estado por ser situada bem próximo ao centro de São Paulo, como mostra a Figura 3. Com o clima tropical de altitude, a vegetação composta de Cerrado e Mata atlântica, Bauru intercala em suas 4 estações uma temperatura média de 22,6°C. Em relação a precipitação, a máxima geralmente ocorre no auge do verão, ou seja, no mês de janeiro, sendo 226,5 mm. Já mínima geralmente ocorre no mês de agosto, sendo de 25,0 mm, em consequência do inverno brasileiro. Sua hidrografia é composta basicamente por 2 rios, sendo o Batalha e o rio Bauru (PMB-1, 2019).

Observa-se com estas informações que a cidade de Bauru é de porte mediano a grande, conforme os mais de 360 mil habitantes (SOBREIRA, 2016, p. 60). Tendo o Cerrado como predominante, percebe-se que o clima tem uma variação anual normal, distribuída entre as 4 estações do ano, mas que prevalece, em pelo menos 8 meses do ano, de morna à quente, como mostra a figura a seguir:

Figura 4 - Condições Meteorológicas Médias de Bauru

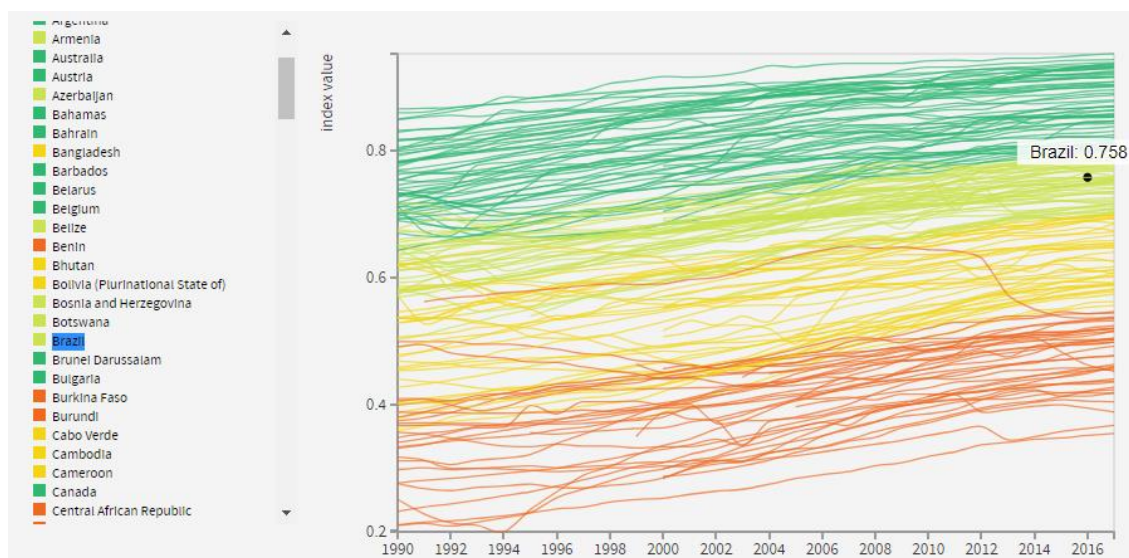


Fonte: WEATHER SPARK (2019)

Além do calor excessivo da cidade em boa parte do ano, percebe-se uma janela climática de temperaturas de fresca e amena entre os meses de maio a setembro, pertencentes aos períodos de outono/inverno brasileiro.

Bauru tem como municípios limítrofes as cidades de Arealva, Reginópolis, Piratininga, Agudos, Pederneiras, Duarte e Avaí e possui em sua malha asfáltica de acesso as seguintes rodovias: SP-225 - Rod. João Ribeiro de Barros e Rod. Eng. João Batista Cabral Renno, SP-294 - Rod. João Ribeiro de Barros, SP-300 - Rod. Marechal Rondon e SP-321 - Rod. Cesário José de Castilho (PMB-1, 2019). Mas o que definiu a expansão da cidade de Bauru não foi a malha rodoviária existente hoje, mas sim a malha ferroviária, favorecida pelo entroncamento das estradas de Ferro Sorocabana, Paulista e Noroeste do Brasil – EFNOB (GHIRARDELLO, 2013). Outra informação que chama a atenção é IDH-M (Índice de Desenvolvimento Humano Municipal), que segundo a Prefeitura Municipal de Bauru é de 0,80, considerados números que estão acima da média em relação aos 0,75 da média do Brasil no ano de 2016 (UNDP, 2019):

Figura 5 - Human Development Index



Fonte: UNDP (2019)

Estes dados são confirmados pelo Ranking IDHM Municípios 2010, elaborados com base nos dados dos Censos de 2010, tornando Bauru a 37ª cidade com melhor IDH-M dentre as demais cidades brasileiras.

Tabela 1 - Ranking IDHM Municípios 2010

Ranking IDHM 2010	Município	IDHM 2010	IDHM Renda 2010	IDHM Longevidade 2010	IDHM Educação 2010
9º	Brasília (DF)	0,824	0,863	0,873	0,742
28º	São Paulo (SP)	0,805	0,843	0,855	0,725
37º	Bauru (SP)	0,801	0,800	0,854	0,752

Fonte: PNUD (2010)

Em uma breve comparação aos índices da capital brasileira Brasília e ao da capital do estado de São Paulo, Bauru está em um nível considerado estável, pois os índices de desenvolvimento humano municipais se assemelham. A maior diferença entre estas cidades citadas fica por conta da renda, que no ano de 2010 era maior nas capitais (PNUD, 2010).

O produto interno bruto (PIB) foi estimado pela pesquisa IBGE em 2009 em R\$ 6.795.517 mil, classificando Bauru na posição 76º do ranking das cidades brasileiras (PMB-1, 2019).

Portanto, a cidade de Bauru apresenta-se no centro-oeste do estado de São Paulo, com um clima geralmente quente em boa parte do calendário anual, composta de vegetação de cerrado e mata Atlântica. Seu IDH é de aproximadamente de 0,800 ficando acima da média das cidades brasileiras, mas isso não retrata a realidade de muitas famílias que nela habitam. Apesar dos dados favoráveis em relação ao IDH, ainda existem 14 bairros na cidade em situação de extrema pobreza e vulnerabilidade (LOUSADA, 2015).

2.3 A Estrutura Funcional da Cidade

Para que haja uma maior divisão de tarefas uma cidade é dividida em secretarias. E a cidade de Bauru não é diferente. Segue a lista das principais secretarias e suas subdivisões, importantes para o entendimento das necessidades da cidade.

2.3.1 Gabinete

O gabinete é a secretaria que está ligada diretamente ao prefeito. A chefe de gabinete está diretamente atrelada às atividades do prefeito, cabendo a si a organização da agenda e outros compromissos da prefeitura (PMB-2, 2019). Neste gabinete concentram-se o Conselho Municipal de Direitos Humanos de Bauru (CMDH), criado em 9 de maio de 2011 que é um órgão colegiado, com finalidade de promoção e a defesa dos direitos da pessoa humana no território municipal; o Fundo Social de Solidariedade (FUNSSBAURU) – dirigido por um conselho deliberativo de 13 membros, tendo como objeto auxiliar a desenvolver projetos sociais para melhorar a qualidade de vida dos segmentos mais carentes da população; o Minha Casa Minha Vida (MCMV), responsável pela habitação popular da cidade; as parcerias pública-privada:

O Programa Municipal de Parcerias Público-Privadas do Município de Bauru foi criado para promover, fomentar, coordenar, regular e fiscalizar a realização de parcerias público-privadas no âmbito da Administração Pública Municipal Direta e Indireta (SEBES-1, 2019).

2.3.2 Administração

A Administração é a secretaria que tem como missão principal a organização funcional da estrutura da cidade. Tem como objetivo criar licitações e gerenciar os recursos humanos dos servidores públicos;

2.3.3 Secretarias

As secretarias são de suma importância para o funcionamento e distribuição da carga de demanda das prefeituras municipais. Tal estrutura funcional está organizada da seguinte maneira: A Secretaria Municipal de Administrações Regionais (SEAR), que tem como objeto organizar associações de moradores, recolher denúncias de terrenos malcuidados e ainda oferecer o serviço de Orçamento Participativo, que torna democrática a participação da população na definição de investimentos da cidade; a Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento (SAGRA), que define o cadastramento de feirantes, bem como a organização das feiras livres da cidade, programa de conservação das águas e regulamenta o uso e ocupação de solos em área Rural; a Secretaria Municipal do Bem-Estar Social (SEBES), que talvez seja a mais importante para o escopo deste trabalho. Ela faz o controle dos beneficiários do Bolsa Família, dos benefícios sociais, elabora o cadastro das Organizações da Sociedade Civil, tem a tutela do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA), Conselho Tutelar, Conselhos Sociais, Rede de Proteção Social e Vínculos para Idosos; a Secretaria Municipal de Cultura que gerencia a Agenda de Eventos Culturais, promove o Ensino às Artes, organiza os acervos das Bibliotecas, Museu Ferroviário, Museu da Imagem e do Som, Museu Histórico, Pinacoteca, Orquestra Sinfônica Municipal, Patrimônio Histórico além de realizar programas de Estímulo à Cultura; a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Renda (SEDECON) que organiza a Agenda de Eventos direcionados ao Empreendedorismo, Turismo, Polo Tecnológico, gerencia o parque Industrial de Bauru, o Calçadão (centro de compras), fomenta programas de feiras de oportunidades de emprego e investimentos na cidade; a Secretaria Municipal de Educação que gerencia o ensino infantil, fundamental e especial da cidade, participa de feiras de Conferência Nacional de Educação e parcerias através do Núcleo de Educação em Direitos Humanos (NEDH - UNESP Bauru), estabelece metas educacionais sob a tutela do Plano Municipal de Educação, realiza encaminhamento

clínico para alunos especiais, promove a Formação Continuada, oferece o curso de alfabetização através do Centro Educacional de Jovens e Adultos (CEJA) e gerencia a merenda escolar; a Secretaria Municipal de Esportes e Lazer (SEMEL) que organiza a Agenda de Eventos e Atividades Esportivas da cidade, regulamenta e fiscaliza o Conselho de Esporte, é responsável pela manutenção dos estádios municipais e praças esportivas; a Secretaria Municipal de Economia e Finanças que por sua vez está dividida em departamentos: Financeiro, Dívida Ativa e Arrecadação Tributária. Além disso é responsável pela emissão de documentos e certidões, controle de IPTU, fiscalização de estabelecimentos, entre outros; a Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos que coordena o Diário Oficial do Município, e gerencia contratos e convênios com terceiros; a Secretaria Municipal de Meio Ambiente (SEMMA) que rege o Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente (COMDEMA), o Conselho Gestor das Áreas de Proteção Ambiental (COMGAPA), fornece Diagnósticos Ambientais e dos Recursos Hídricos, gerencia Ecopontos, substituição de árvores, fomenta a Educação Ambiental, elabora os planos de controle de Resíduos, Plano de Manejo APA Água Parada, Plano de Saneamento Básico, Plano Municipal da Mata Atlântica e do Cerrado e Projeto Arborizando Nosso Bairro, além de promover a Semana Integrada do Meio Ambiente Bauru (SIMAB); a Secretaria Municipal de Obras que realiza reparos de Iluminação Pública de praças, viadutos e passarelas e gerencia o consumo de veículos da prefeitura; a Secretaria Municipal de Planejamento (SEPLAN) que é a responsável pela aprovação e Empreendimentos e Edificações da cidade, licenciamento de festas, realiza estudo de impacto nas vizinhanças e aplica a legislação de planejamento; e por último a Secretaria Municipal de Saúde que gerencia as vagas de internação nos hospitais da cidade, realiza campanhas sazonais de saúde (Dengue, Influenza H1N1, Coqueluche, Sífilis, doença ocupacional e saúde coletiva), supervisiona as ações na área de saúde através do Conselho Municipal de Saúde, elabora editais de concursos públicos na área da saúde e elabora os plantões médicos dos postos de saúde, bem como promove a educação em saúde e assistência farmacêutica (PMB-2, 2019).

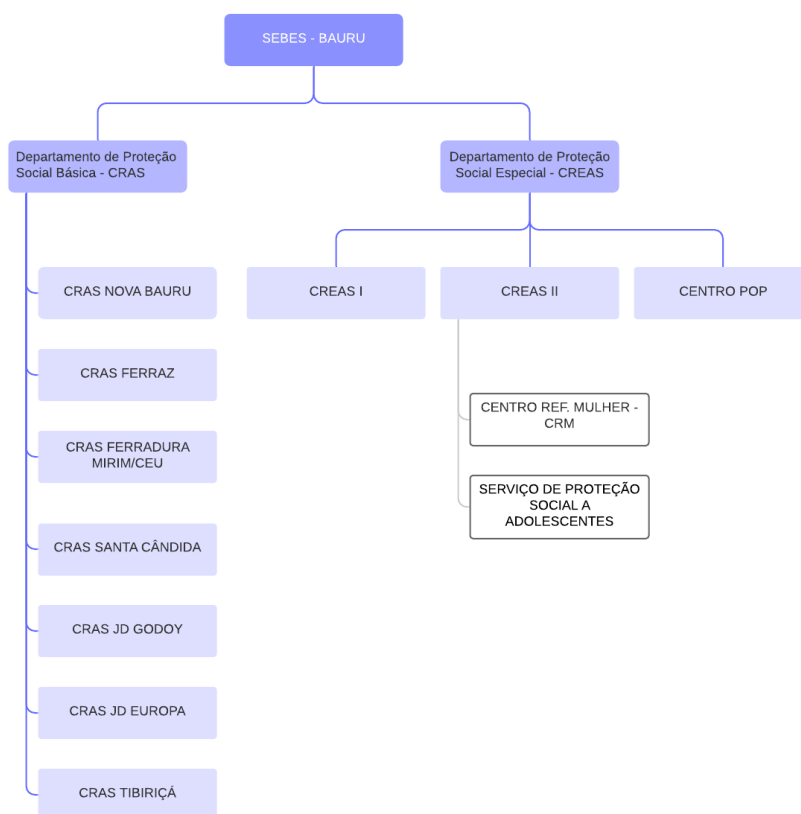
2.4 A Secretaria Municipal do Bem-Estar Social (SEBES)

A Secretaria Municipal do Bem-Estar Social (SEBES), é uma das mais importantes secretarias da prefeitura, pelo menos no tratar do tema central deste

trabalho. “*Construir a inclusão social da população em situação de vulnerabilidade e risco em Bauru*”, é a competência descrita no sítio oficial da Prefeitura Municipal de Bauru (SEBES-2, 2019).

Segundo o documento oficial da Prefeitura Municipal de Bauru a SEBES é responsável pela Política Municipal de Assistência Social, que foi organizada pelo Sistema Único de Assistência Social – SUAS (PMB-7, 2019). Neste documento citado anteriormente a SEBES é constituída pelo Gabinete do Secretário na pasta, Coordenadoria do Fundo Municipal de Assistência Social- FMAS e Secretaria-Executiva do Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS. Ela possui dois departamentos: Departamento de Proteção Social Básica com duas divisões dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS e o Departamento de Proteção Social Especial onde são inseridos Centros De Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, dividido em Divisão de Média e Alta Complexibilidade, bem como da Divisão de Planejamento, Avaliação e Vigilância Social. Este último é responsável por planejar, monitorar e avaliar os serviços socioassistenciais realizados pelas Organizações e Sociedade Civil - OSC (PMB-7, 2019), como mostra a figura 6.

Figura 6 - Estrutura Funcional da SEBES



Fonte: desenvolvida pelo autor

2.4.1 As Organizações da Sociedade Civil

Além de todas as informações sob a tutela desta secretaria citadas anteriormente, a SEBES ainda é responsável pelo Cadastro das Organizações da Sociedade Civil (Anexo A) com sede no município de Bauru. Conforme uma consulta ao sítio oficial da SEBES nota-se um elevado número de Organizações sem fins lucrativos que compõem o quadro assistencialista do município:

Tabela 2 - Número de Organizações da Sociedade Civil de Bauru

Atividade Organizacional	Quantidade
Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos Crianças	5
Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos Crianças e Adolescentes	27
Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos Adolescentes e Jovens	15
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Idosos	2
Programa de Apoio Social – PAS	8
Programa de Acesso à Documentação Civil - PADC	1
Programa de Estímulo ao Primeiro Emprego	3
Programa de Inclusão Produtiva – Preparação para o Trabalho e Renda	13

Fonte: SEBES-2 (2019)

Em uma análise aos números de entidades organizacionais da cidade de Bauru percebe-se a maior quantidade de entidades ligadas diretamente à Crianças e Adolescentes. Esse fato se deu e corrobora com as estatísticas que ainda apresentavam o Brasil como um país de jovens. Segundo Magnoni (2018), o Brasil deixou de ser jovem. Este fato está assolando o país devido a melhora na qualidade de vida dos idosos e a redução do número de filhos das famílias brasileiras. O autor constata estas informações com dados do IBGE:

Os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) mostram um grande crescimento do número de idosos no Brasil entre 2012 e 2017; a população de idosos saltou 19,5%, em números absolutos de 25,4 milhões para 30,2 milhões de indivíduos.

No Brasil, as projeções para 2025 mostram que o número de indivíduos com idade igual ou superior a 60 anos será superior a 32 milhões, incluindo os idosos jovens, idosos velhos e idosos mais velhos (quarta idade).

Outra informação que a prefeitura municipal de Bauru demonstra por meio do seu sítio oficial, é o número de entidades direcionadas aos programas de estímulo ao primeiro emprego e de inclusão produtiva, somando 16 entidades. Segundo Moraes (2017), foram fechados 7,8 mil postos de trabalho no ano de 2015 na cidade de Bauru, comprovando a necessidade de investimentos na capacitação de pessoas que estão

fora do mercado de trabalho, ou ainda aquelas que estão iniciando a sua jornada trabalhista. Moraes ainda ressalta a que esse declínio do vínculo empregatício acompanhou a tendência de todo território nacional.

Dentre as entidades citadas pela prefeitura pode-se destacar o trabalho longo de algumas: A Fundação Toledo (FUNDATO), constituída em 23/12/1966 que tem por finalidade a prestação de serviços gratuitos de forma permanente à população carente de Bauru em situação de vulnerabilidade social e pessoal, possibilitando-lhes condições para emancipação e autonomia (FUNDATO, 2018); o Centro Espírita Amor e Caridade (Mantenedora) – CEAC, constituído em 02/12/1919 que tem como propósito de voltar as atividades à assistência social. Segundo o seu sítio oficial é referência em qualidade e com alcance de mais de 25.000 pessoas assistidas ao ano, com prevalência de crianças e adolescentes em estado de vulnerabilidade social. Outros serviços e programas oferecidos gratuitamente, de natureza educacional, cultural e assistencial (CEAC, 2018); Casa do Garoto dos Padres Rogacionistas, fundada em 25/12/1949 por missionários italianos, tem como missão e objetivo funcional *“acolher crianças, adolescentes, jovens e adultos e possibilitar a formação de pessoas éticas, justas e solidárias, por meio da educação, de ações socioeducativas e da evangelização, contribuindo para o exercício da cidadania”* (CASA DO GAROTO, 2018); o Consórcio Intermunicipal da Promoção Social – CIPS, fundado em 27/08/1960:

Sua finalidade Institucional é atender e promover crianças e adolescentes de ambos os sexos, na faixa etária de 06 anos a 17 anos e 11 meses, provenientes de famílias de baixa renda, priorizando as situações de exclusão ou risco social e pessoal, através de atividades educativas que ofereçam condições para o exercício da cidadania” (CIPS, 2018).

Já a Legião Feminina de Bauru foi fundada em 24/04/1972. *“A entidade tem como foco na oportunidade do primeiro emprego e no incentivo à continuidade dos estudos, atendendo um público de meninas entre 14 e 17 anos”*. (TONELLI, 2018); a Legião Mirim foi fundada em 22/06/1960, tem como objetivo a educação social e a qualificação profissional de adolescentes. Atende cerca de 800 usuários por ano (LEGIÃO MIRIM, 2018); a Sorri Bauru inaugurada em 25/09/1976 na sede da Associação Comercial e industrial de Bauru (ACIB), tem como finalidade *“a promoção de acesso pleno e imediato aos espaços comuns da vida na comunidade e a participação ativa das pessoas com deficiência - emancipação humana.”* (SORRI BAURU, 2018).

Conforme o Relatório das Entidades Certificadas da Corregedoria da Administração do Governo de São Paulo a cidade de Bauru apresenta 57 Entidades: Associação de Pais para Integração Social e Escolar da Criança Especial, Fundação Toledo, Instituto Social São Cristovão, Associação Bauruense de Apoio e Assistência ao Renal Crônico, Instituto Profissional de Reabilitação Social 1º de Agosto, Casa do Garoto, Núcleo Amizade, São Francisco de Assis Ação Comunitária e Promoção Social – ACOP, Consórcio Intermunicipal da Promoção Social, Fundação para o Estudo e Tratamento Das Deformidades Craniofaciais, Sorri-Bauru, Vila Vicentina Abrigo para Velhos, Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Bauru, Creche Berçário São Judas Tadeu e São Dimas, Centro Espírita Amor e Caridade, Caritas Diocesana de Bauru, Associação Bauruense de Combate ao Câncer, Fundação Vértas, Rede de Assistência Socioeducacional Cristã, Legião Mirim de Bauru, AELESAB - Programas de Integração e Assistência à Criança e Adolescente, Associação Bauruense de Desportes Aquáticos, Centro Comunitário Assistencial e Educacional Aníbal Difrância, Associação Atlética FIB, Pequenos Obreiros de Curuçá, Legião Feminina de Bauru, Associação dos Familiares e Amigos dos Portadores de Autismo de Bauru, Fórum Pró-Batalha, Sindicato dos Contabilistas de Bauru e Região, Instituto Soma, Fundação para o Desenvolvimento de Bauru, Equipe Cristo Verdade que Liberta, Comunidade Cristã Vida e Paz, Comunidade Bom Pastor, Fundação Amigos de João Bidu, Associação de Teatro de Bauru e Região, Associação Creche Irmã Catarina, Sociedade Amigos da Cultura, Sociedade de Promoção Social do Fissurado Lábio Palatal, Associação Beneficente Cristã, Associação Wise Madness, Lar dos Desamparados, Casa da Esperança, Ressaca Futebol Clube, Associação Bauru Basketball Team, Associação de Recuperação Florestal e Ecológica da Região De Bauru, Associação Vôlei Bauru – AVB, Lar Escola Santa Luzia para Cegos, Creche Berçário Dr. Leocádio Correa, Grupo Amigas do Peito de Bauru, Associação Desportiva Leões do Ringue, INDISCE - Instituto Nacional De Desenvolvimento e Integração Social, Cultural e Educacional, Fundação Bauruense de Estudos Odontológicos, Casa da Criança Madre Maria Teodora Voiron, Grupo Ato Associação Cultural, Associação Comunidade em Ação Êxodo e Aliança Social (CGA, 2019) .

Assim sendo, conforme as citações anteriores das principais e mais antigas entidades filantrópicas da cidade de Bauru, confirma-se a preocupação destas entidades com o bem-estar social de crianças e adolescentes, bem como a preparação social e educação complementar, motivando ações empreendedoras e

coletivas. Segundo Moraes (2009), o trabalho voluntário para a Rede Social do Município é fundamental para a comunidade. Além disso algumas destas entidades criam mecanismos para que pessoas em estado de vulnerabilidade possam ser ressocializadas e reinseridas na sociedade. Todas estas entidades filantrópicas são cadastradas considerando o artigo 9º da Lei Federal nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que estabelece o funcionamento e/ou Organizações de Assistência Social, com prévia inscrição no Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS (DIÁRIO OFICIAL DE BAURU, 2012).

Para que a SEBES consiga atender a demanda de todas essas entidades filantrópicas a secretaria conta com o cofinanciamento de serviços, programas e projetos da assistência social no município, que é realizado fundo a fundo, ou seja, do Fundo Nacional de Assistência Social – FNAS para o Fundo Municipal de Assistência Social – FMAS, de acordo com o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, com base no art. 71 da Lei Federal nº 4.320/64 (PMB-7, 2019).

2.4.2 A Rede de Proteção Social

A Rede de Proteção Social Básica da cidade de Bauru tem como público-alvo a população que se encontra em estado de vulnerabilidade. Segundo Carmo & Guizardi (2018):

A concepção de vulnerabilidade denota a multideterminação de sua gênese não estritamente condicionada à ausência ou precariedade no acesso à renda, mas atrelada também às fragilidades de vínculos afetivo-relacionais e desigualdade de acesso a bens e serviços públicos.

Para que se amenize essa fragilidade social e desigualdade de acessos a bens e serviços públicos, Bauru conta com os Centros de Referências da Assistência Social (CRAS), mencionados anteriormente. São unidades públicas municipais que tem como objetivo atender as pessoas em situação de vulnerabilidade, projetar e acompanhar a realização de atividades de emancipação das famílias assistidas, verificação da necessidade de encaminhamento para entidades assistenciais, englobando serviços de saúde e educação de acordo com as necessidades (Anexo B). De acordo com o sítio oficial da Prefeitura Municipal de Bauru (PMB), são 8 CRAS distribuídos em regiões estratégicas, que visam o apoio às famílias. Entre os serviços oferecidos pelos CRAS à comunidade bauruense destacam-se os programas e serviços socioassistenciais da Rede de Proteção Social Básica e os programas de

Inclusão Produtiva (PMB-3, 2018). Nos programas da Rede de Proteção Social Básica são oferecidas várias opções aos jovens, idosos e portadores de necessidades especiais, tais como: os Serviços Socioeducativos a Crianças de 0 a 6 anos onde são elaboradas atividades lúdicas de socialização, com foco na autoestima individual e transformação social; o Centro de Convivência Infância-Juvenil de 6 a 14 anos, cuja função é prevenir a situação de riscos em crianças, protegendo o direito à cidadania; o Centro de Convivência de Jovens de 15 a 24 anos que visa possibilitar ao jovem o acesso à informação e à cultura, possibilitando a construção da cidadania; o Centro de Convivência do Idoso que tem como objeto principal estimular a convivência e a participação comunitária com base em atividades socioculturais; o Centro de Convivência da Pessoa com Deficiência com a função de estimular a convivência e a participação comunitária, esportiva e lazer, proporcionando uma melhoria na qualidade de vida das pessoas com alguma deficiência; o Pronto Atendimento Social com a finalidade de atender as necessidades emergenciais das famílias em estado de vulnerabilidade. Já os Programas de Inclusão Produtiva oferecem a Preparação para o Trabalho e Renda objetivando oferecer capacitações em várias áreas de trabalho; a Preparação para o Primeiro Emprego, envolvendo os jovens de 15 a 18 anos em capacitações para o desenvolvimento de habilidades básicas e específicas de gestão; A linha de Microcrédito que fomenta o fornecimento de créditos para a aplicação de empreendimentos de pequeno porte; o Apoio à Organização de Micro Empreendimentos Individuais e Solidários onde são criados e organizados os grupos de cooperativas e associações (PMB-3, 2018).

O Serviço de Preparação para o Trabalho e Renda apresentou alguns relatórios elaborados ao final da aplicação dos programas de Inclusão Produtiva. A PMB disponibilizou em seu site oficial os relatórios conclusivos entre os anos de 2011 e 2015 (PMB-4, 2015):

Tabela 3 -Tabela de Relatórios do Serviço de Preparação para o Trabalho e Renda

Ano	Número de Inscritos	Total de Inseridos no mercado de trabalho	Seguimento de maior inserção
2015	1.743	453	Beleza e Estética: 27%
2014	1.039	467	Ajudante Geral/Serviços Gerais: 23%
2013	980	428	comércio (atendente / balconista): 20,95%
2012	794	478	comércio (atendente / balconista): 16,66%
2011	953	181	Prestação de Serviços: 58%

Fonte: PMB-4 (2015)

É possível afirmar através destes relatórios apresentados pelo Serviço de Preparação para o Trabalho e Renda da cidade de Bauru que a maior fatia de usuários que participaram das capacitações oferecidas e conseguiram a reinserção no mercado de trabalho foram efetivados nas áreas de prestação de serviços. O trabalho manual se destaca dentre estas atividades. Os relatórios citam como destaque os serviços de manicure, cabeleireiro, diarista/doméstica, vendas, reciclagem de material entre outras. No sítio oficial da PMB não há relatos dos programas de 2016 a 2018.

Já em 2019, um dos cursos oferecidos pelos CRAS que chama a atenção é o do Cuidador de Idosos, segundo o sítio de notícias regionais G1 (G1, 2019). O crescimento da população com idade igual ou superior a 60 anos já sinalizava em 2014, conforme Sobreira (2014, p. 60), que demonstra que um pouco mais de 18% da população tinha a idade até 15 anos e quase 15% com 60 anos ou mais. Em janeiro de 2019, 3 unidades do CRAS abriram inscrições para mais de 200 vagas. Além das 25 vagas do curso de Cuidador de Idosos, a Prefeitura Municipal de Bauru ofereceu outros cursos: Técnicas Administrativas (auxiliar de almoxarifado), Manicure, Informática Básica, Beleza e Estética (designer de sobrancelha/maquiagem e depilação), Panificação, Confeitaria, Culinária para festas, Gestão de produção, Auxiliar administrativo (com Informática Básica) e Informática com Técnicas de Atendimento. O oferecimento do curso de Cuidador de Idosos vem de encontro com a informação anteriormente discutida sobre o envelhecimento da população bauruense, que segue a tendência mundial. Nota-se também o oferecimento de cursos voltados para a área da Tecnologia da Informação que é um setor de carência nas empresas (G1, 2019).

2.5 A Audiência Pública da Câmara Municipal de Bauru

A Câmara Municipal de Bauru (CMB) elaborou uma Audiência Pública, intitulada como – *“Apresentação de Demandas das Secretarias Municipais às Instituições de Ensino Superior de Bauru para Possível Produção Científica e Tecnológica Na Área de Gestão Pública”*. Foram convidadas todas as instituições públicas e privadas de ensino superior de Bauru, para que se atentassem e ouvissem as demandas das secretarias da Prefeitura Municipal de Bauru (PMB). Observando os vídeos gravados e disponibilizados pela entidade, foi constatado que a maior demanda das secretarias municipais é de *software* gerenciais, ou seja, programas

computacionais para auxiliar na gestão pública. Dentre as várias solicitações de programas online pode-se destacar os de controle de estoque, sistema acadêmico, bibliotecário, agendamento de eventos entre outros (CCT, 2018).

Já a SEBES, durante a sua apresentação na Audiência Pública, salientou os atendimentos de todos os 8 CRAS de Bauru, e apontou as seguintes informações:

Tabela 4 - Tabela das Famílias Referenciadas

REGIÃO	UNIDADES	Nº de Famílias Referenciadas até out/2018
I	CRAS 9 de Julho	11.428
	CRAS Godoy/São Geraldo	5.336
	CRAS Ferraz	8.270
	CRAS Santa Cândida	4.901
	CRAS Tibiriçá	955
II	CRAS Jardim Europa	1.520
	CRAS Ferradura Mirim	10.287
	CRAS Nova Bauru	8.330
	Total ➔	51.027

Fonte: TV CAMARA BAURU (2018, 6:28 min)

Vale ressaltar que a Tabela 4 representa um total de famílias referenciadas de cada respectiva região/bairro. Essa estrutura de regiões e seus respectivos CRAS funcionam desde 1996 (ITE, 1996). Essas famílias já utilizaram de alguma forma os serviços, benefícios e programas que estão disponíveis no CRAS na área de assistência social. Já o relatório oficial da SEBES com números de 2019 revela que os CRAS atenderam 4.913 famílias sendo que 3.129 destas famílias tiveram um acompanhamento social. Já o CREAS atendeu 1.317 famílias, sendo 1.811 acompanhadas, ou seja, a demanda de acompanhamento realizados em anos anteriores somou-se a demanda do ano de 2019. O Centro Pop realizou 206 atendimentos e acompanhou 87 famílias (SEBES-3, 2019). Neste documento constam 33 Organizações da Sociedade Civil (OSC) cadastradas no município, 69 serviços/programas da Rede Básica 42 da Rede Especial.

A SEBES ainda revela a importância das matrizes nestes atendimentos familiares. Essas Matrizes são fatores identitários com 2 eixos estruturantes do Sistema Único de Assistência Social:

- Matricialidade Sociofamiliar: *“É o espaço onde acontece os conflitos, as violações do direito e os conflitos familiares”*, ou seja, a importância de o local

do atendimento ser próximo a sua residência. Isso faz com que a família atendida se sinta mais acolhida (TV CAMARA BAURU, 2018, 7:45min).

- Territorialização: além do espaço territorial o “chão”, representa a situação, os atores que circulam e residem no local. Ali se dão as relações socioeconômicas, políticas e culturais; e as disputas contraditórias (TV CAMARA BAURU, 2018, 7:47min).

A SEBES realiza periodicamente o Diagnóstico Socioterritorial. Segundo Sales (2018, 7:47min), esse estudo de região que o CRAS atende considera as especificidades dos territórios, suas vulnerabilidades e potencialidades. É nesse trabalho que o CRAS consegue traduzir o ponto de equilíbrio entre a garantia de condições de vida do indivíduo e o direito de construir a sua própria trajetória, possibilitando a leitura crítica da situação vivenciada pelas famílias e grupos sociais da localidade.

Nesta audiência pública foi citado o Centro Pop da SEBES. Neves (2018, 11:20 min) explica que o Centro Pop é uma unidade pública voltada para o atendimento especializado à população em situação de rua. Através do Centro Pop são oferecidos atendimentos individuais e coletivos além de oficinas e atividades de socialização. (NEVES, 2018, 11:20 min). Neves ainda ressaltou a diferença entre pessoas de rua cadastradas no ano de 2012 que era de 233 e já em 2018 era de 75 pessoas. A maioria das pessoas em situação de rua é do sexo masculino e tem a idade entre 20 e 40 anos. A maior parte dos atendimentos foram feitos pelo CRAS Ferraz por ser uma área que atende o centro da cidade. O Centro Pop tem como objetivo, segundo Neves, a realização de referenciamento das pessoas em situação de rua nos bairros. Já Fernandes (2018, 23:24 min) elucida a necessidade de se reavaliar a situação do atendimento aos idosos, pois a demanda do atendimento à população dos longevos em estado de vulnerabilidade está crescendo, como mencionado anteriormente.

Embora exista toda essa estrutura organizacional de assistência social na cidade de Bauru para o atendimento as pessoas em estado de vulnerabilidade, seja da população de rua ou de famílias em bairros carentes, a cidade ainda carece de uma organização mais abrangente e um levantamento de informações que realmente mapeie e norteie os trabalhos sociais (FERNANDES, 2018, 23:24 min). Fernandes ainda revela o problema da falta de comunicação entre as secretarias, principalmente entre a SEBES e a Secretaria da Saúde. Com todas estas informações de demandas

e de carências demonstradas pela interlocução da SEBES, fica evidente a falta de um trabalho interdisciplinar entre as secretarias.

As informações contidas no Relatório Estatístico do 1º Semestre de 2018 do Conselho Tutelar 01 demonstra o trabalho dos CRAS em seus atendimentos. São os CRAS Ferraz, Ferradura Mirim, Europa e Nova Bauru. A maior solicitação de atendimento foi a Solicitação de Vaga em Escola – 336, seguida por Acompanhamento Familiar – 241, e em terceiro lugar por conflito familiar – 136. O estado de vulnerabilidade traz consigo o desajuste e desequilíbrio emocional nas famílias (CT, 2018).

Algumas informações locais da SEBES são pautadas em um cenário bauruense de quase 10 anos atrás, o Censo de 2010, tornando assim mais complexo o atendimento humanitário da SEBES em relação à realidade atual. Apesar dos esforços dos funcionários da SEBES, das entidades filantrópicas e da comunidade bauruense ainda há muito por fazer no sentido de atender a demanda das famílias em estado de vulnerabilidade social. O alto número de famílias atendidas pelo Bolsa Família na cidade de Bauru vem de encontro às famílias em estado de vulnerabilidade. Segundo o sítio da PMB em janeiro de 2010 8.900 famílias eram atendidas pelo programa socioeconômico do governo federal. Já em junho de 2019, o número de famílias atendidas foi de 11.550. Isso demonstra a baixa renda da maioria das famílias bauruenses (PMB-5, 2019). O Relatório sobre o Bolsa Família e Cadastro Único do Ministério da Cidadania cita que no município de Bauru, em agosto de 2019, continha um total de 38.054 famílias cadastradas, dentre as quais: 10.729 com renda per capita familiar de até R\$ 89,00, caracterizando extrema pobreza; 3.437 com renda per capita familiar entre R\$ 89,01 e R\$ 178,00, caracterizando a pobreza; 9.005 com renda per capita familiar entre R\$ 178,01 e meio salário mínimo (R\$ 499,00); e por último, 14.883 famílias com renda per capita acima de meio salário mínimo. Segundo esse relatório, o Programa de Bolsa Família (PBF) beneficiou no mês de setembro de 2019 10.431 de famílias pobres em Bauru, com o benefício federal médio de R\$ 173,55, alcançando um montante de R\$ 1.810.351,00 (MC, 2019). Este documento do Ministério da Cidadania ainda ressalva o tipo de atividade e vivência destas famílias: 1.428 famílias acampadas; 366 famílias em situação de rua; 272 famílias de catadores de material reciclável, entre outras.

2.6 Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Visando a criação de algumas ações coletivas e individuais destinadas a pessoas e países, a Organização das Nações Unidas (ONU) representada pelos 193 estados-membros criou a Agenda 2030 (Agenda 2030, 2015). Estas ações ocorrerão até o ano de 2030, por isso deu-se o nome de “Agenda 2030”. Esta Agenda 2030 se deu através de um documento adotado na Assembleia Geral da ONU em 2015 intitulado “Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030” para o Desenvolvimento Sustentável. Ela contempla 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), para serem aplicados em todas as camadas sociais da população mundial, objetivando o fortalecimento da paz mundial, a erradicação da pobreza além de colaborar para que a sociedade viva em um mundo desenvolvido, mas de forma organizada e sustentável (Itamaraty, 2015):

Figura 7 - Os 17 ODS



Fonte: Agenda 2030, 2015

Conforme mencionados na figura anterior são 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): 1 – Erradicação da Pobreza; 2 – Fome Zero e Agricultura Sustentável; 3 – Saúde e Bem-Estar; 4 – Educação de Qualidade; 5 – Igualdade de Gênero; 6 – Água Potável e Saneamento; 7 – Energia Acessível e Limpa; 8 – Trabalho Decente e Crescimento Econômico; 9 – Indústria, Inovação e Infraestrutura; 10 – Redução das Desigualdades; 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis; 12 – Consumo e Produção Responsáveis; 13 – Ação Contra a Mudança Global do Clima; 14 – Vida na Água; 15 – Vida Terrestre; 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes e 17 – Parcerias e Meios de Implementação. Além desses ODS foram traçadas 169 metas para serem atingidas até 2030. Estas metas foram distribuídas nestes 17 ODS. Tendo em Vista o atendimento da SEBES à população bauruense pode-se correlacioná-los a alguns destes 17 objetivos de desenvolvimento sustentável da Agenda 2030. Dentre eles podemos destacar:

ODS 1 – Erradicação da Pobreza: com o objetivo claro de acabar com a pobreza em todas as formas e em todos os lugares, a SEBES realiza todo o monitoramento das famílias abaixo da linha da pobreza (discutindo anteriormente), seja a informação vinda do Ministério da Cidadania ou de informações coletadas na própria cidade. É um trabalho de base para criar condições onde as famílias sejam inseridas novamente no mercado de trabalho.

ODS 2 – Fome Zero: acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável. Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU) – *“1 a cada nove pessoas no mundo são subnutridas”* (ONU, 2015). Em Bauru são oferecidos programas do Bom Prato e várias OSC disponibilizam algum tipo de alimentação gratuita aos mais necessitados. Capacitações são oferecidas pelas OSC em busca de uma nova realidade aos mais carentes, comentadas anteriormente neste trabalho.

ODS 3 – Boa Saúde e Bem-Estar: assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos. O próprio nome da secretaria reflete isso: SEBES – Secretaria do Bem-Estar Social. A preocupação notória com a saúde infantil, da mulher, dos doentes e idosos. Sobre isso a SEBES tem programas de acompanhamento familiar, analisa e direciona um acompanhamento psicológico às pessoas envolvidas, organiza ações de combate aos maus tratos infantis e violência à mulher. Através do Departamento de Proteção Social Especial, o CREAS II tem um Centro de Referência da Mulher (CRM) e o Serviço de Proteção Social a Adolescentes e Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC). Este departamento ainda conta com o apoio dos Conselhos Tutelares I e II (SEBES-3,2019).

ODS 4 – Educação de Qualidade: assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos. Sobre a capacitação que as OSCs oferecem, pode-se citar a Tabela 3 - Tabela de Relatórios do Serviço de Preparação para o Trabalho e Renda, referenciada neste trabalho. Segundo a ONU, a taxa de matrícula chegou a 91% em países em desenvolvimento, mas ainda há 57 milhões de crianças permanecem fora da escola (ONU, 2015).

ODS 8 – Emprego Digno e Crescimento Econômico: promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos. A SEBES direciona estas atividades, como citado neste trabalho

na Tabela 2 - Número de Organizações da Sociedade Civil de Bauru. São citados o Programa de Estímulo ao Primeiro Emprego e o Programa de Inclusão Produtiva – Preparação para o Trabalho e Renda, na busca de qualificação aos mais necessitados que não possuem uma profissão fluente em seus domínios físicos e intelectuais.

ODS 10 – Redução das Desigualdades: reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles. Segundo a ONU (2015), *“até 2030 deve-se empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independente de idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião e condição econômica”*. Fica evidente sob a perspectiva de uma análise numeral que retrata a realidade das famílias bauruenses, pelo menos para a maioria. Em agosto de 2019 a SEBES continha em sua base de dados 33 Organizações da Sociedade Civil, e por meio delas oferecendo 109 serviços/programas sociais da Rede Básica e Especial em seus respectivos departamentos. Eram 38.054 famílias atendidas, seja por baixa renda, desestrutura familiar, desemprego etc. (SEBES-3,2019).

ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis: tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis. A ONU retrata a importância do acesso de todos à habitação segura, adequada, e a preço acessível. Assim como citado anteriormente em agosto de 2019 eram 1.428 famílias distribuídas em assentamentos. A falta de saneamento básico e energia elétrica estão entre os fatores de riscos desta população em estado de vulnerabilidade (SEBES-3, 2019). A SEBES contribui mapeando estes assentamento e busca alternativas para amenizar essa situação de risco destas famílias.

ODS 17 – Parceria em Prol das Metas: fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável. Conforme o seu sitio oficial da Agenda 2030, a ONU, fomenta a mobilização de recursos internos, inclusive por meio do apoio internacional aos países em desenvolvimento. Além de impostos, a parceria pode ser estabelecida com o setor privado. Empresas podem se engajar em algum tipo de distribuição de produtos e serviços. A comunidade também é forte aliada da sustentabilidade de projetos sociais, bem como o apoio do Estado. A SEBES estabelece esta parceria a muito tempo. Algumas OSCs que foram citadas anteriormente existem a mais de 50 anos, elaborando um trabalho filantrópico na cidade de Bauru. Graças a estas OSCs a SEBES repassa recursos municipais e federais e consegue assim fiscalizar a realização dos serviços prestados (PMB-4, 2015).

Portanto, o trabalho da SEBES está em consonância com pelo menos 8 dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, estipulado pela ONU na Agenda 2030 de 2015. Embora o trabalho da SEBES não seja solitário em termos de suporte de atendimento e financeiro, é nítido ainda a falta de integração entre as outras secretarias do governo municipal, bem como a falta de um trabalho preventivo com as famílias, assim citado por Fernandes (2018, 23:24 min).

2.7 Facebook, Messenger e o Chatbots

2.7.1 O Facebook

O *Facebook* é uma empresa de tecnologia que oferece um serviço disponibilizado pela grande rede mundial de computadores. Este serviço é capaz de conectar as pessoas através de uma rede social, como menciona o sitio da empresa: *“na empresa do Facebook, estamos constantemente iterando, resolvendo problemas e trabalhando juntos para conectar pessoas de todo o mundo através de nossos aplicativos e tecnologias”* (FB-1, 2020). O *Facebook* foi fundado em 4 de fevereiro de 2004 por Mark Zuckerberg, Eduardo Saverin, Dustin Moskovitz e Chris Hughes, alunos da Universidade de Harvard, segundo o próprio sitio da empresa (FB-1, 2020). Neste mesmo portfólio da empresa é citada como missão *“dar às pessoas o poder de construir comunidade e aproximar o mundo”*, e ainda releva os outros serviços e tecnologias que dispõe no canal de comunicação: *Facebook app* – para dispositivos móveis, *Messenger* para conversas entre os participantes do serviço, *Instagram* para compartilhamento de fotos, *WhatsApp* para comunicação em *smartphones* com linhas telefônicas, *Oculus* que é serviço de rede social utilizando a realidade virtual com óculos 3D, *Workplace* para comunicação empresarial, *Portal* - o serviço de vídeo chamada do Facebook, e por último, o *Calibra* que é uma subsidiária do *Facebook* que dará às pessoas acesso à rede *Libra*, um novo sistema de pagamentos global alimentado pela tecnologia *blockchain* - empresa de *Cryptomoedas* (FB-1, 2020). Conforme relata a página oficial “Sobre (About)” da empresa, os serviços do *Facebook* *“capacitam mais de 2 bilhões de pessoas em todo o mundo a compartilhar ideias, oferecer suporte e fazer a diferença”*, além disso cita que *“mais de 140 milhões de empresas usam nossos aplicativos para se conectar com os clientes e crescer”* e finaliza que o seu serviço de rede social faz circular mais de 100 bilhões de mensagens compartilhadas por dia. (FB-2, 2020).

2.7.2 O Messenger

O *Messenger* é um programa de computador que oferece o serviço de comunicação instantânea com outras pessoas conectadas ao *Facebook*. A empresa *Facebook* definiu o *Messenger* da seguinte maneira:

O *Messenger* ajuda você a se conectar com as pessoas mais importantes para você. É o seu espaço compartilhado para personalizar e expressar o que está em sua mente e compartilhar conteúdo e experiências no momento juntos em qualquer dispositivo, a qualquer hora e em qualquer lugar (FB-3, 2020).

Conforme esclarecimentos do sítio do Facebook, “o *Messenger* pode interagir com os *Parceiros de Marketing* do Facebook, assim você pode lidar com o fluxo de comunicações recebidas conversando ao vivo com seus clientes em escala” (FB-4, 2020). A partir desta abertura de parcerias com o Facebook, algumas empresas de *Marketing* começaram a desenvolver aplicações que conseguem interagir com o *Messenger*, possibilitando alguns recursos avançados de controle de comunicação com os clientes. Uma das aplicações utilizadas no *Messenger* são os *Chatbots*.

2.7.3 Chatfuel (ChatBot)

De acordo com RUSSEL (2019), “De fato, os chatbos existem desde 2015. No entanto, agora o Chatfuel foi lançado como um programa baseado em nuvem que ajuda a criar bots (programas robôs) com facilidade”. O autor ainda complementa a facilidade com que se pode interagir com a ferramenta do Chatfuel (Anexo C): “Bem, com o Chatfuel, você pode criar um robô em 15 minutos ou menos”. Segundo o autor estes programas-robôs conseguem interagir com os usuários do *Messenger* e podem até armazenar informações coletadas dos usuários, bem como direcionar a conversa com o usuário para outros sítios. Segundo a página “About (Sobre)” oficial do sítio do programa “o Chatfuel nasceu no verão de 2015 com o objetivo de facilitar a criação de bot para qualquer pessoa...”. a ideia central do serviço, segundo o sítio, é que não há necessidade de se aprender uma linguagem de programação para se criar um programa-robô. Ainda ressalta que:

Bots automatizam a comunicação com humanos através de aplicativos de mensagens. Desde que os mensageiros se tornaram os aplicativos móveis mais usados, os bots surgiram como instrumentos eficazes que estão mudando o mundo do *marketing* digital (CHATFUEL, 2015).

É notório que com a automatização de processos, a automação de indústrias e a alta complexidade das estruturas de *marketing* que as empresas adotam no

mercado digital é fato e necessário o uso destas ferramentas interconectadas com as redes sociais. O marketing tradicional irá se convergir para o digital, entendendo melhor os caminhos do mercado consumidor (KOTLER, 2017).

2.8 A Lei de Proteção de Dados

Conforme relata a Agência Câmara de Notícias, na postagem no sítio oficial da Câmara dos Deputados, foi sancionado em 14/08/2018 o projeto da Lei de Proteção de Dados Pessoais - Lei 13.709/18 (AGÊNCIA CÂMARA, 2018). Esta lei tem por base estabelecer regras e restrições ao acesso e a exibição de dados pessoais de clientes/pesquisados. Aqui não cabe a discussão sobre todos os artigos da lei, mas vale ressaltar alguns itens inerentes a ela. No item I do art. 7º, cita-se a possibilidade do tratamento de dados pessoais em trabalhos acadêmicos: *“I - mediante o fornecimento de consentimento pelo titular”*, e o item *“IV - para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais”*. Este trabalho utilizou alguns dados das pessoas que autorizaram a sua manipulação, não de forma individual, mas como informações estatísticas. O próprio questionário salienta, como forma de aviso, a lei de proteção de dados e a autorização para o seu uso.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 Equipamentos e Programas Computacionais como Requisitos:

- Computador desktop ou notebook com o sistema operacional Windows 2008, 2012, Vista, 7, 8 ou 10;
- Página do Programa de comunicação *Facebook/Messenger* (Anexo D): os usuários que foram convidados são as pessoas que estão interconectadas no perfil do autor. O perfil do autor apresenta um total de 2.194 pessoas, entre eles, ex-alunos, alunos, amigos, colegas de trabalhos e familiares;
- Programa para a criação de questionário e captação de respostas em forma de *chatbot* – *Chatfuel* (Anexo C);
- Programas para a elaboração de gráficos e *dashboards* sobre os dados a serem coletados – *Microsoft Office – Excel. Dashboards* (Anexos E - F - G) são painéis gráficos informativos para uma visualização geral dos dados. Um recurso, no caso do Excel, que traz funcionalidades de filtros de dados em forma de gráfico (CHAMON, 2018);
- Formulário online (Google Forms) da empresa Google (GOOGLE FORMS, 2019);
- Questões sobre o resultado em números da pesquisa para as pessoas ligadas às entidades filantrópicas utilizando-se do *Google Forms*;

3.2 Este trabalho utiliza como metodologia algumas etapas para a sua conclusão:

- levantamento Bibliográfico da situação problema, no caso, da situação que se encontra a estrutura da organização municipal bauruense no que tange ao atendimento às famílias em estado de vulnerabilidade;
- construção de questionário quantitativo a ser aplicado à população de Bauru (pessoas conectadas ao perfil do autor), descartando assim os menores de idade, via *Messenger* e *Chatfuel*;
- análise em *dashboard* sobre as informações obtidas nos questionários das repostas obtidas pelo *chatbot (chatfuel)* e *Google Forms* (Entidades Filantrópicas);
- 3 entidades responderam qualitativamente sobre a análise da pesquisa dos 129 entrevistados, que aqui serão denominadas:

- Entidade/Responsável A (Anexo J);
 - Entidade/Responsável B (Anexo K);
 - Entidade/Responsável C (Anexo L);
- Conclusão.
- A técnica para utilizada para a pesquisa é a de Amostra por Conveniência, ou seja, consiste em selecionar uma amostra da população que seja acessível. (OCHOA, 2015)

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Levantamento de Questões e Estatística Básica

Para a discussão deste trabalho foram inseridas no *chatbot* (ferramenta *Chatfuel*) do Messenger 12 perguntas sobre algumas informações pessoais, sobre a SEBES e outras sobre a Agenda 2030. Junto das questões seguem as estatísticas gerais de cada uma, sem uma combinação entre elas:

- a) A que faixa de idade você pertence? As alternativas de resposta foram: 1) entre 15 e 19 anos; 2) entre 20 e 29 anos; 3) entre 30 e 39 anos; 4) entre 40 e 49 anos; 5) entre 50 e 59 anos; 6) igual ou superior a 60 anos
- b) Qual a renda líquida da sua família? As alternativas de resposta foram: 1) entre R\$ 500,00 e R\$999,99; 2) entre R\$1.000,00 e R\$1.999,99; 3) entre R\$2.000,00 e R\$3.999,99; 4) entre R\$4.000,00 e R\$5.999,99; 5) igual ou superior a R\$6.000,00
- c) Qual o seu grau de escolaridade? As alternativas de resposta foram: 1) primeiro grau incompleto; 2) primeiro grau completo; 3) segundo grau incompleto; 4) segundo grau completo; 5) superior incompleto; 6) superior completo; 7) pós-graduação (Especialização, Mestrado ou Doutorado)
- d) Você conhece a SEBES (Secretaria Municipal do Bem-Estar Social) e sabe qual o trabalho que ela realiza na cidade de Bauru? As alternativas de resposta foram: 1) não conheço a SEBES; 2) conheço a SEBES, mas não sei muito bem o trabalho que ela realiza na cidade de Bauru; 3) conheço a SEBES e sei o trabalho que ela realiza na cidade de Bauru
- e) Na sua opinião, o que é mais importante para que uma pessoa se sinta inserida socialmente? As alternativas de resposta foram: 1) ser capacitado profissionalmente; 2) ter bons relacionamentos afetivos (família, amigos, etc); 3) ter boa remuneração. 4) ter assistência hospitalar; 5) ter eventos culturais e lazer
- f) Na escola onde estuda ou empresa onde trabalha realiza periodicamente alguma campanha de doações (roupas, acessórios, brinquedos, etc)? As alternativas de resposta foram: 1) sim; 2) não
- g) Você realiza periodicamente algum tipo de trabalho voluntário? As alternativas de resposta foram: 1) sim; 2) não

- h) No seu bairro/condomínio tem alguma cooperativa? As alternativas de resposta foram: 1) sim; 2) não sei opinar sobre isso; 3) não
- i) Bauru conta com muitas Organizações da Sociedade Civil, ou seja, instituições com o cunho filantrópico socioeducacional. Como você analisa a sua participação nestas instituições? As alternativas de resposta foram: 1) nunca participei de trabalhos voluntários; 2) já participei, mas estou afastado de trabalhos voluntários; 3) participo ativamente de pelo menos 1 trabalho voluntário por ano
- j) O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) pertencente a SEBES é um importante órgão de atendimento social de acolhida e escuta dos indivíduos em estado de vulnerabilidade (indivíduos em uma situação frágil socioeconomicamente perante a sociedade) da cidade de Bauru. Você sabe quantos CRAS tem em Bauru? As alternativas de resposta foram: 1) 5; 2) 8; 3) 10; 4) 13
- k) Você já utilizou algum serviço oferecido pelo CRAS? As alternativas de resposta foram: 1) sim; 2) não
- l) A ONU estipulou um conjunto de 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e nomeou este evento como Agenda 2030. Você conhece estes objetivos de desenvolvimento sustentáveis? As alternativas de resposta foram: 1) Sim; 2) Já li algo sobre, mas não sei ao certo; 3) Não

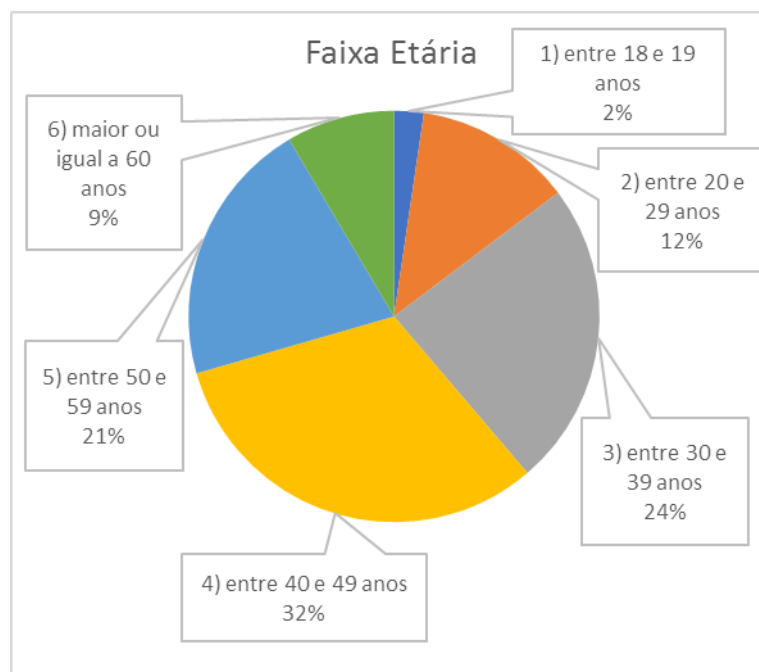
Dadas as questões, verificou-se os seguintes resultados, conforme as tabelas e gráficos a seguir:

Tabela 5 - Faixa Etária

Faixa de Idade	Número de pessoas
1) entre 18 e 19 anos	3
2) entre 20 e 29 anos	16
3) entre 30 e 39 anos	31
4) entre 40 e 49 anos	41
5) entre 50 e 59 anos	27
6) maior ou igual a 60 anos	11
Total Geral	129

Fonte: desenvolvida pelo autor

Figura 8 - Faixas Etárias



Fonte: desenvolvido pelo autor

De acordo com a pesquisa realizada, somadas as faixas de idade de 30 a 39 (opção 3) anos e 40 a 49 anos (opção 4), abrange-se uma expressiva amostra de 72 pessoas entrevistadas do total de 129, número que representa um pouco mais de 55% das pessoas entrevistadas. Então, mais da metade dos entrevistados pertencente à uma faixa etária de pessoas ativas profissionalmente e geralmente estável economicamente no mercado de trabalho. Somando-se a este subtotal anterior a quantidade de pessoas da opção 2 da tabela, entre 20 a 29, sendo 16 pessoas entrevistadas, alcança-se um subtotal de 88 pessoas das 129 entrevistadas, aumentando o subtotal anterior para mais de 68% dos entrevistados. Embora a rede social seja um serviço aplicável à adultos, o cenário em estudo foi elaborado sobre as pessoas adicionados no perfil do autor deste trabalho, um profissional de 48 anos de idade, que atua na área de informática lecionando há 27 anos, abrangendo um público jovem de ensino médio/técnico e cursos de graduação. Estes números demonstram que o público alvo é adulto e a maioria com uma certa estabilidade financeira na sociedade (ver gráfico de renda por família). Considerando-se a faixa de idade maior que 49 anos se tem 38 pessoas entrevistadas, representando cerca de 29% dos entrevistados. Esta amostra dos perfis da rede social do autor do trabalho retrata um

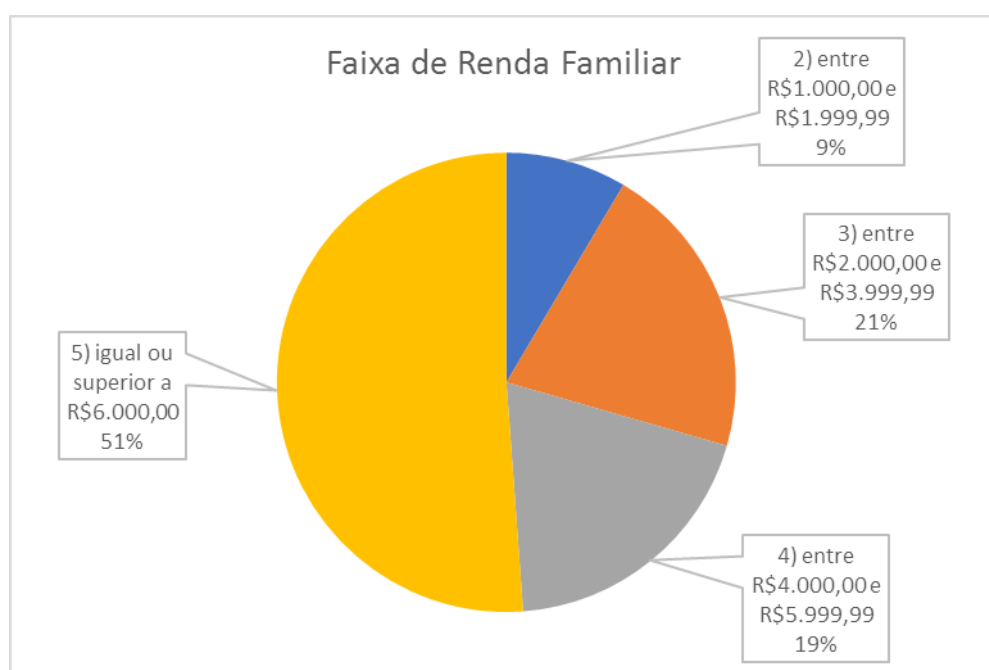
perfil social de jovens e adultos atuantes no seguimento educacional e no mercado de trabalho da sociedade bauruense.

Tabela 6 - Faixa de Renda Familiar

Renda Familiar	Número de pessoas
1) entre R\$ 500,00 e R\$ 999,99	0
2) entre R\$1.000,00 e R\$1.999,99	11
3) entre R\$2.000,00 e R\$3.999,99	27
4) entre R\$4.000,00 e R\$5.999,99	25
5) igual ou superior a R\$6.000,00	66
Total Geral	129

Fonte: desenvolvida pelo autor

Figura 9 - Faixa de Renda Familiar



Fonte: desenvolvido pelo autor

Sobre a análise de renda por família o perfil dos entrevistados alcança números expressivos somando-se as faixas de renda das opções 4 e 5 (maior ou igual a R\$ 4.000,00), num subtotal de 91 pessoas dos 129 entrevistados, representando quase 71% dos entrevistados. Este número não reflete a média de renda das famílias brasileiras, elucidadas na introdução do trabalho. Acredita-se que estes números representativos que estão muito acima da renda familiar brasileira se dão pelo fato que os membros pertencentes a rede de contato analisada (a do autor) sejam profissionais ativos e estabelecidos economicamente, pertencentes a uma faixa etária

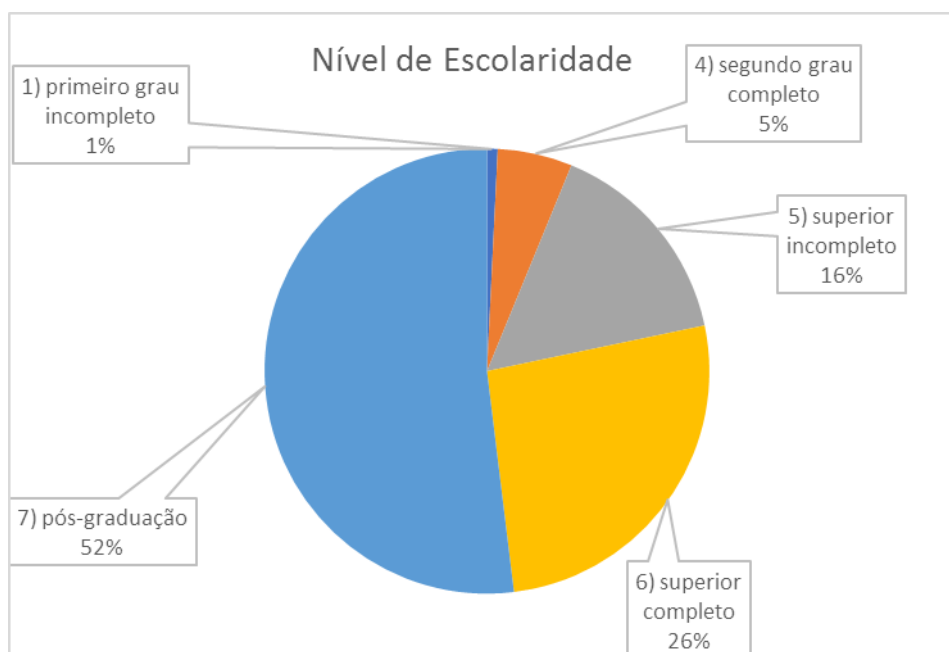
em sua maioria entre 30 e 59 anos. É o que respondeu o responsável pela Entidade A em sua opinião. Ao adicionar a faixa de renda da opção 3 da tabela, cujo valores vão de R\$2.000,00 a R\$ 3.999,99, esse percentual sobe ainda mais, atingindo um subtotal de 118 pessoas das 129 entrevistas. Isto representa um pouco mais de 91% das pessoas entrevistadas que tem uma renda familiar mensal maior ou igual a R\$ 2.000,00. Este cenário de perfis retrata a realidade do círculo de relacionamentos profissionais e pessoais do autor deste trabalho, visto que ele é professor de cursos técnicos e de graduação, onde o seu círculo de convívio são colegas de trabalho e alunos em formação profissional, elevando-se assim a faixa de renda das famílias.

Tabela 7 - Escolaridade

Escolaridade	Número de pessoas
1) primeiro grau incompleto	1
2) primeiro grau completo	0
3) segundo grau incompleto	0
4) segundo grau completo	7
5) superior incompleto	20
6) superior completo	34
7) pós-graduação	67
Total Geral	129

Fonte: desenvolvida pelo autor

Figura 10 - Nível de Escolaridade



Fonte: desenvolvido pelo autor

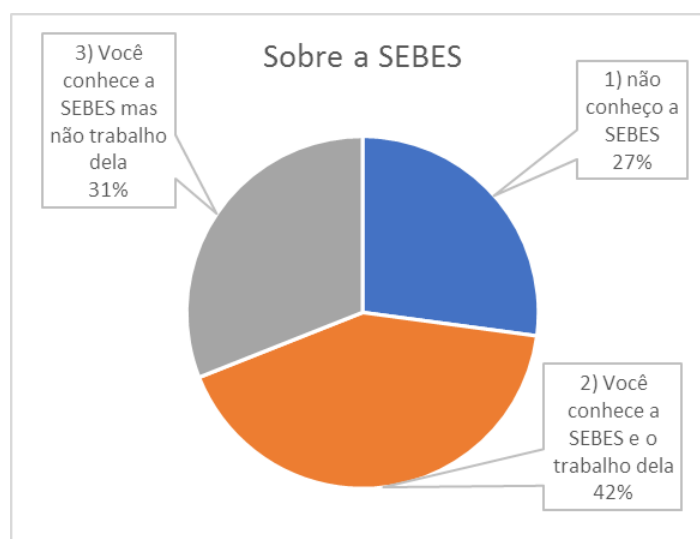
Levando-se em consideração o grau de escolaridade dos entrevistados, nota-se ainda mais a elevada fatia de pessoas profissionalmente preparadas para o mercado de trabalho. Somando-se os valores das opções 6 e 7, onde se encaixam pessoas com nível educacional de grau superior e pós-graduação, obtém-se um expressivo valor de 101 pessoas das 129 entrevistadas. Esse valor representa um pouco mais de 78% das pessoas que participaram da pesquisa. Item justificável pelo fato de o autor lecionar em cursos técnicos e superiores e participar de grupos de estudos de cursos de mestrado e doutorado, além do filtro de pesquisa ser feito para pessoas com idade igual ou superior a 18 anos. Verificou-se ainda que 27 pessoas das 129 entrevistas têm apenas o ensino médio completo. Somando-se os itens 4 e 5), representando quase 21% dos entrevistados. Destes 27, 20 não conseguiram terminar o ensino superior. Uma pequena fatia a se considerar os 78% dos entrevistados que possuem os títulos de graduação e/ou pós-graduação. Estes dados não refletem a realidade da estatística da população brasileira, já verificados anteriormente neste trabalho, mas retrata o perfil acadêmico da rede social de um profissional da área da tecnologia da informação e da área da educação profissional.

Tabela 8 - Conhecimento da SEBES

Sobre a SEBES	Número de Pessoas
1) não conheço a SEBES	35
2) Você conhece a SEBES e o trabalho dela	54
3) Você conhece a SEBES, mas não trabalho dela	40
Total Geral	129

Fonte: desenvolvida pelo autor

Figura 11 - Sobre a SEBES



Fonte: desenvolvido pelo autor

Este quadro anterior demonstra o conhecimento do público alvo sobre a existência e/ou o trabalho que a SEBES realiza na comunidade bauruense. Dos 129 entrevistados, 35 não conhecem a autarquia municipal, ou seja, um pouco mais de 27% da amostra populacional não conhecem, e se não conhecem, não sabem do trabalho da Secretaria do Bem-Estar Social do município de Bauru. Se somar-se a estes 35 elementos, os 40 que conhecem a SEBES mas não sabem o trabalho social que ela realiza, esse número se eleva a 75 pessoas que desconhecem o tipo de trabalho que a SEBES realiza em Bauru, número expressivo de 58% dos entrevistados. Portanto, mais da metade dos entrevistados não conhece o trabalho de cunho social que a entidade realiza. Verificando-se o nível considerado alto na questão de renda familiar para a maioria dos entrevistados, poderia se afirmar que estas pessoas não conhecem a SEBES por não necessitarem dos seus serviços prestados à pessoas em estado de vulnerabilidade social, mas o trabalho social não deveria ser só de uma secretaria autárquica de uma cidade, e sim de responsabilidade de todos os cidadãos bauruenses. É o que afirma o responsável pela Entidade B. Circunstância discutida e consolidada por meio dos 17 objetivos de desenvolvimento sustentáveis estabelecidos pela Agenda 2030 da ONU, descritos anteriormente neste trabalho. Além disso, o fato da maioria das pessoas entrevistas não conhecer os serviços prestados da SEBES não implica na falta de participação nas ações colaborativas sociais realizadas por meio das Organizações de Sociedade Civil parceiras da SEBES, relacionadas anteriormente, ou seja, talvez o cidadão não conheça o trabalho de bastidores realizado pela SEBES, mas participa de algum trabalho voluntário na cidade, pelo menos 1 vez por ano, é o que mostra a tabela a seguir:

Tabela 9 - Participação nas OSCs

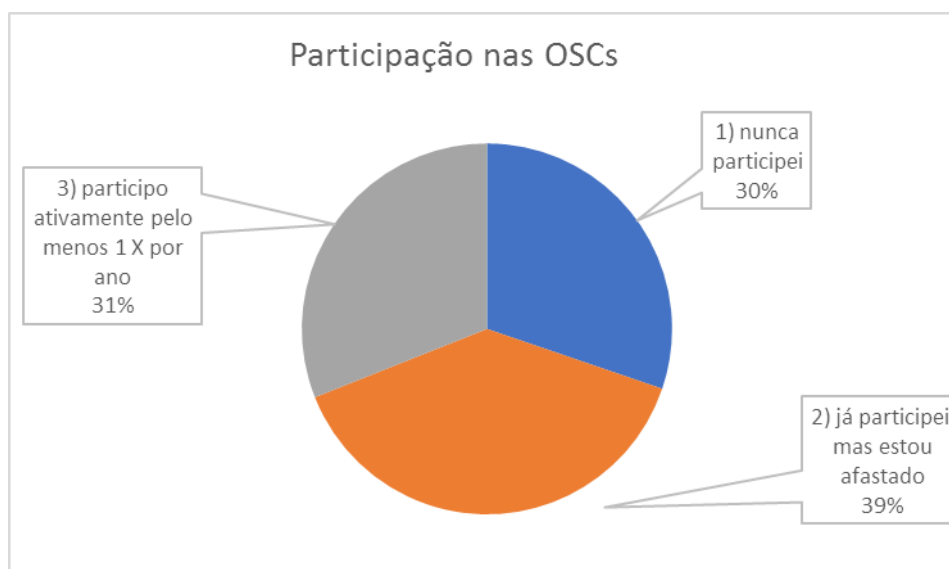
Participação nas OSCs	Número de pessoas
1) nunca participei	39
2) já participei, mas estou afastado	50
3) participo ativamente pelo menos 1 X por ano	40
Total Geral	129

Fonte: desenvolvida pelo autor

O responsável pela Entidade B relata que com o advento do Sistema Único de Assistência Social exigiu-se da comunidade um nível mais elevado de profissionalização na participação dos serviços prestados, afastando assim aquelas

peçoas que não tinham uma formação profissional em sua realização. Já o responsável pela Entidade A confirma a queda no número de participantes nas atividades de OSCs. Ainda relata que as atribuições diárias das famílias têm tomando esse tempo que disponibilizavam para os serviços sociais, mas que a comunidade bauruense ainda é atuante junto a Política Pública da Assistência Social. O indivíduo responsável pela Entidade C indagou que estes números de participações da comunidade bauruense poderiam ser melhor, devido ao fato da existência de vários CRAS regionais, facilitando assim tanto as pessoas que necessitam dos serviços do CRAS, quanto aquelas que realizam trabalhos junto às OSCs.

Figura 12 - Sobre as OSCs



Fonte: desenvolvido pelo autor

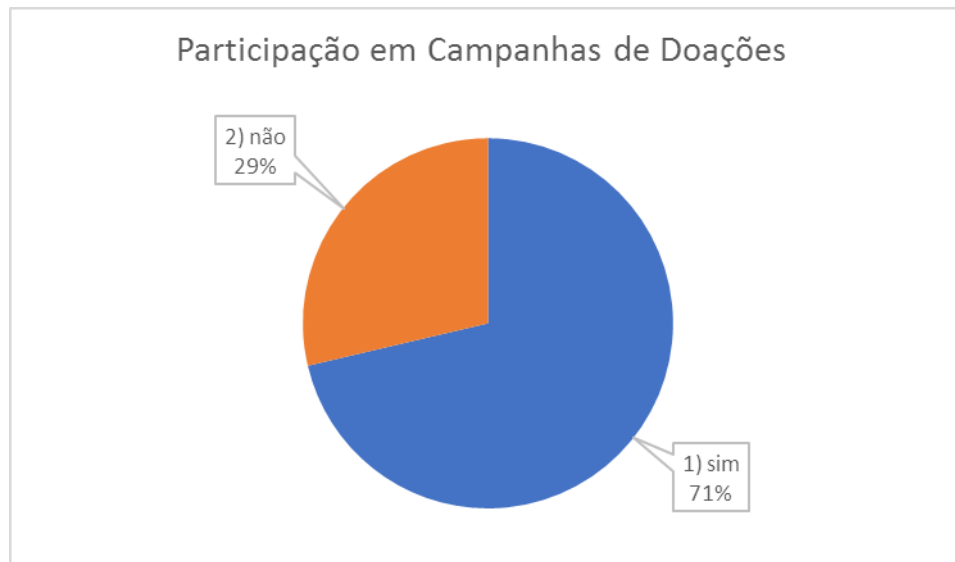
Se somados o total de respostas das opções 2 e 3, 90 indivíduos dos 129 que participaram da pesquisa já tiveram alguma participação nas Organizações da Sociedade Civil que são parceiras da SEBES em trabalhos socioeducativos, portanto quase 70% dos entrevistados. Em contrapartida 39 pessoas nunca participaram das atividades destas instituições filantrópicas, cerca de 30% do total dos entrevistados. Mais uma vez pode-se citar os 17 ODS da Agenda 2030, principalmente nos objetivos de número 10 e 17, onde são retratados a redução das desigualdades e parcerias e meios de implementação. Neste último, o 17º ODS, tem como subitem incentivar e promover parcerias públicas, público-privadas e com a sociedade civil eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias.

Tabela 10 - Participação nas Campanhas de Doações

Participa de Campanha de Doações	Número de pessoas
1) sim	92
2) não	37
Total Geral	129

Fonte: desenvolvida pelo autor

Figura 13 - Participação em Campanhas de Doações



Fonte: desenvolvido pelo autor

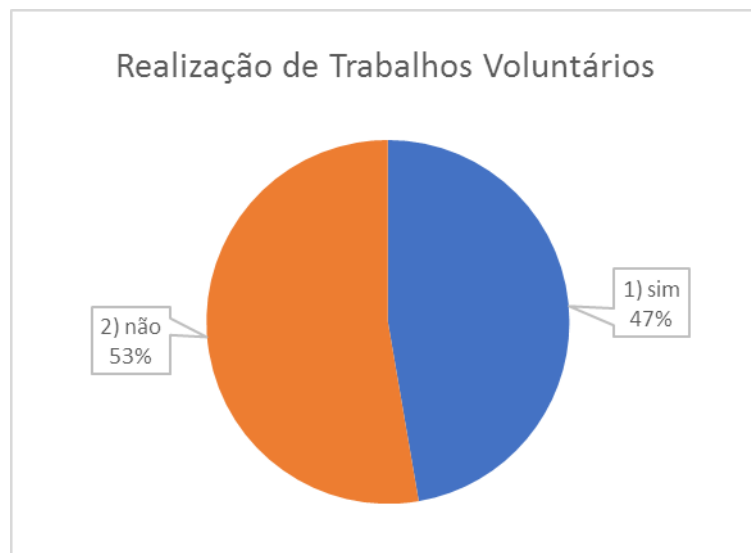
Outra questão a ser analisada dentro do contexto colaborativo das pessoas entrevistadas 92 declararam que participam de campanhas de doações estabelecidas em um ambiente educacional ou trabalhista, ao passo que 37 pessoas não possuem esse tipo de solidariedade nestes ambientes. São 71% das pessoas que participaram da entrevista que possuem em sua escola ou ambiente de trabalho alguma campanha de doações de roupas, bens e/ou alimentos. Finalizando o grupo de questões sobre o voluntariado e ações de apoio às famílias em estado de vulnerabilidade, a questão 7 traz a maioria das pessoas que não exercem trabalhos voluntário fora das OSC. São 68 pessoas representando um pouco mais de 56% dos entrevistados que não realizam serviços voluntários na cidade de Bauru, contra as 61 pessoas que realizam voluntariamente estes serviços representando um pouco mais de 47%.

Tabela 11 - Realização de Trabalhos Voluntários

Realização de Trabalhos Voluntários	Número de pessoas
1) sim	61
2) não	68
Total Geral	129

Fonte: desenvolvida pelo autor

Figura 14 - Realização de Trabalhos Voluntários



Fonte: desenvolvido pelo autor

Uma sociedade desequilibrada socioeconomicamente, precisa de mais apoio da comunidade para que estes cidadãos que estão em estado de vulnerabilidade possam não apenas receber doações emergenciais, mas ter a condição de alcançar o básico para se manter dentro uma perspectiva de saúde, acesso à educação e formação profissional para caminhar em sua jornada de vida (Guizardi, 2018). Nesta questão de inserção social, os participantes opinaram sobre o que é mais importante para que um indivíduo se sinta inserido socialmente:

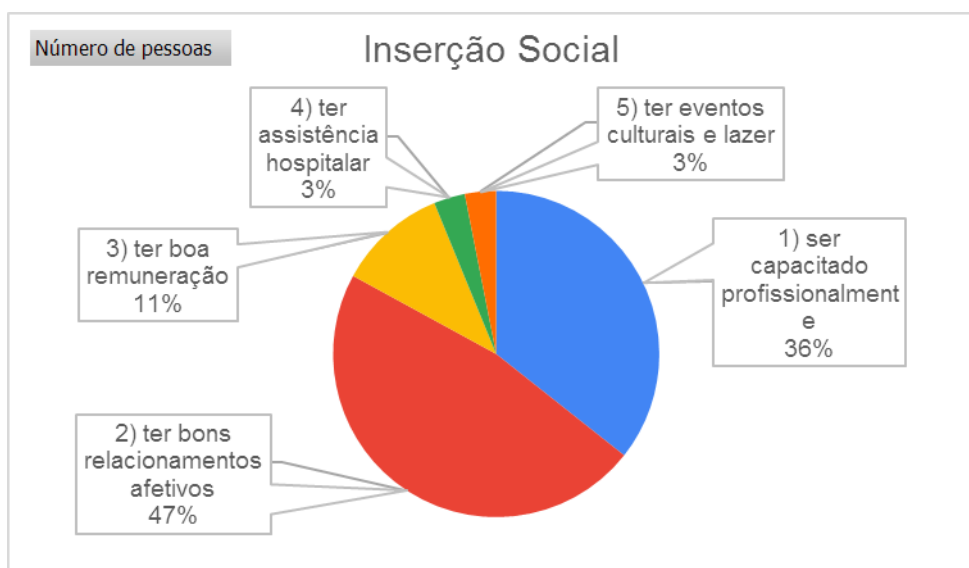
Tabela 12 - Importância da Inserção Social

Inserção Social	Número de pessoas
1) ser capacitado profissionalmente	46
2) ter bons relacionamentos afetivos	61
3) ter boa remuneração	14
4) ter assistência hospitalar	4
5) ter eventos culturais e lazer	4
Total Geral	129

Fonte: desenvolvida pelo autor

A Entidade A descreveu a necessidade do conhecimento para a participação ativa em uma sociedade, mas muitos se omitem em fornecer esse apoio social em virtude de não se vincular a políticas públicas. A Entidade B relata a real importância dos vínculos afetivos nas relações sociais e comunitárias das pessoas. O pertencimento à uma sociedade é de fato um dos itens mais importantes para que um indivíduo seja aceito em um grupo, segundo relatos do responsável da Entidade C.

Figura 15 - Inserção Social



Fonte: desenvolvido pelo autor

Talvez essa questão tenha gerado mais dúvida na escolha de uma única opção de resposta, pois a soma de um conjunto de fatores é que levam o membro de uma comunidade a ser inserido socialmente nela. A resposta mais escolhida foi a número 2, onde 61 (cerca de 47%) das pessoas acreditam que estar em sintonia na comunidade é “*ter bons relacionamentos afetivos*”. Quase metade dos entrevistados opinaram neste sentido, dando a devida importância ao seio familiar, às relações de círculos de amizades e colegas de trabalho, tornando-o assim parte de uma sociedade em movimento. Alguns itens dos ODS são descritos sobre esse tema, mas o principal é sem dúvida a redução das desigualdades, cujo subitem 10.2 é “*Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra*” (ONU-1, 2015). A SEBES realiza um trabalho por meio dos CRAMI, conselhos tutelares e a Rede de Proteção à Mulher, para garantir os direitos e segurança das

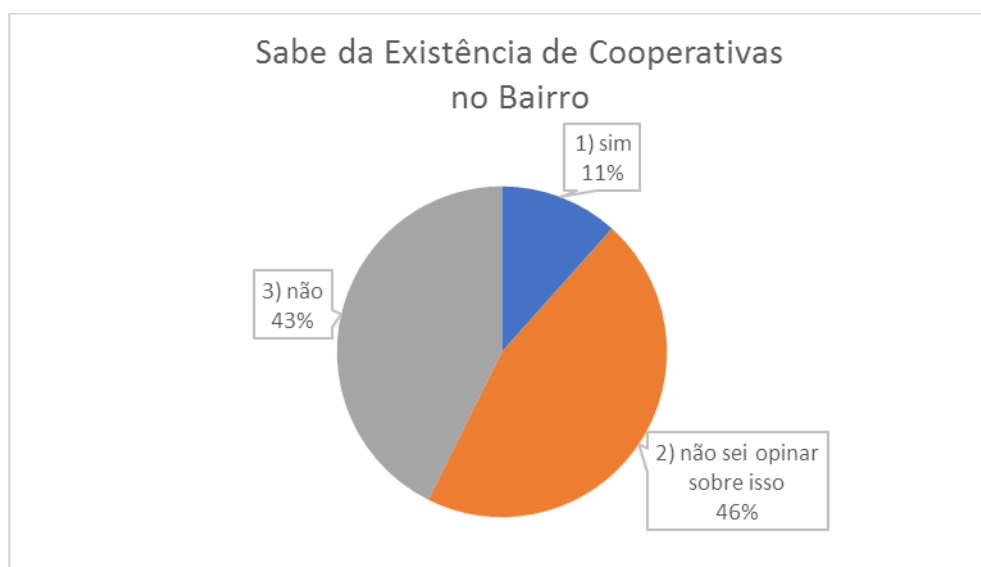
crianças e mulheres das famílias que estão sofrendo com a desestruturação social em que se encontram.

Tabela 13 - Cooperativas no Bairro

Sabe sobre Cooperativas Bairro	Número de pessoas
1) sim	15
2) não sei opinar sobre isso	59
3) não	55
Total Geral	129

Fonte: desenvolvida pelo autor

Figura 16 – Cooperativas



Fonte: desenvolvido pelo autor

Outro ponto a ser discutido é a falta de estruturação de cooperativas nos bairros. Se somados as respostas das opções 2 e 3 tem-se 114 pessoas das 129 que não sabem da existência de uma cooperativa em seu bairro, representando um pouco mais de 88% dos entrevistados. Cooperativas são meios de capacitação e inserção dos mais vulneráveis economicamente para a realocação profissional. Vários condomínios da cidade possuem um trabalho onde as cooperativas de reciclagem se utilizam dos materiais separados dos condôminos – “*O plano municipal mostrou que 27,5% do lixo da cidade eram recicláveis e mais de 20% eram materiais não recicláveis, mas reaproveitáveis*”, afirma Garcia (2020). Os ECOPONTOS, pontos de coleta de lixo reciclável também são fontes de renda que estas cooperativas usufruem (PMB-8, 2018).

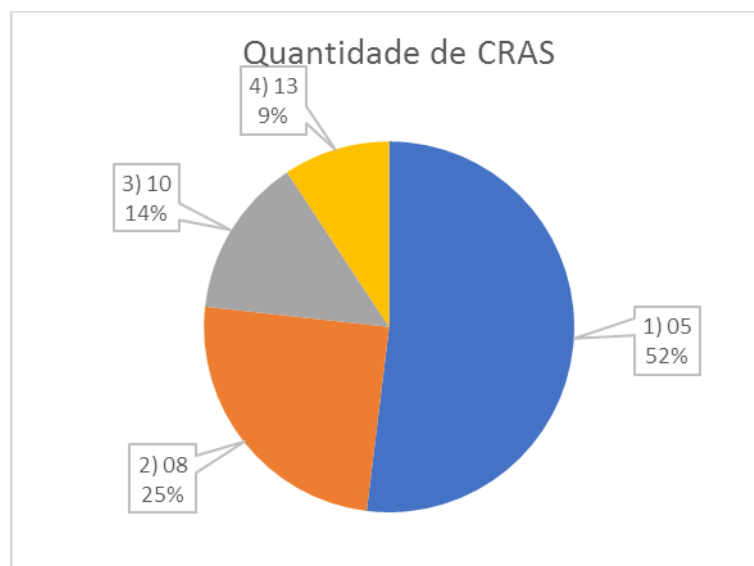
Tabela 14 - Quantidade de CRAS da SEBES

Quantidade de CRAS da SEBES	Número de pessoas
1) 05	67
2) 08	32
3) 10	18
4) 13	12
Total Geral	129

Fonte: desenvolvida pelo autor

A pessoa responsável pela Entidade A menciona a ampla divulgação do trabalho da SEBES no município de Bauru, mas que a sociedade só se atenda às questões que lhes interessa. Ainda chama a atenção que se esta pesquisa fosse aplicada a uma região da cidade em estado de vulnerabilidade, estes números se repetiriam, pois só seria reconhecido o CRAS da sua região. A Entidade B, afirma através de seu representante que as pessoas entrevistadas não conhecem por simplesmente não precisarem dos serviços dos CRAS. Já a Entidade C afirma a falta de parceria com outros órgãos e a falta de informação para a população, onde o CRAS é visto apenas como entrega de benefícios de subsistências.

Figura 17 - Quantidade de CRAS



Fonte: desenvolvido pelo autor

Os CRAS, Centro de Referência da Assistência Social da SEBES são espaços físicos onde a comunidade vai em busca de auxílio. Como mencionado anteriormente neste trabalho, a cidade de Bauru conta com 8 unidades regionalmente estabelecida em pontos estratégicos da periferia. Não é de se causar estranheza que apenas 32

peças dos entrevistados tinham conhecimento destes 8 CRAS, representando quase 25% das 129 pessoas, pois, conforme dados coletados da pergunta 4, 58% dos entrevistados não conheciam os serviços prestados pela SEBES. Os CRAS são responsáveis pelo acolhimento e encaminhamento, geralmente às OSCs, destas famílias em estado de vulnerabilidade. Além deste encaminhamento ele também acompanha as famílias e indivíduos no processo como um todo, exercendo um papel mantenedor e fiscalizador destas OSCs. Se a maioria dos participantes não conhecia o CRAS é notório que também nunca se utilizaram dos serviços da SEBES:

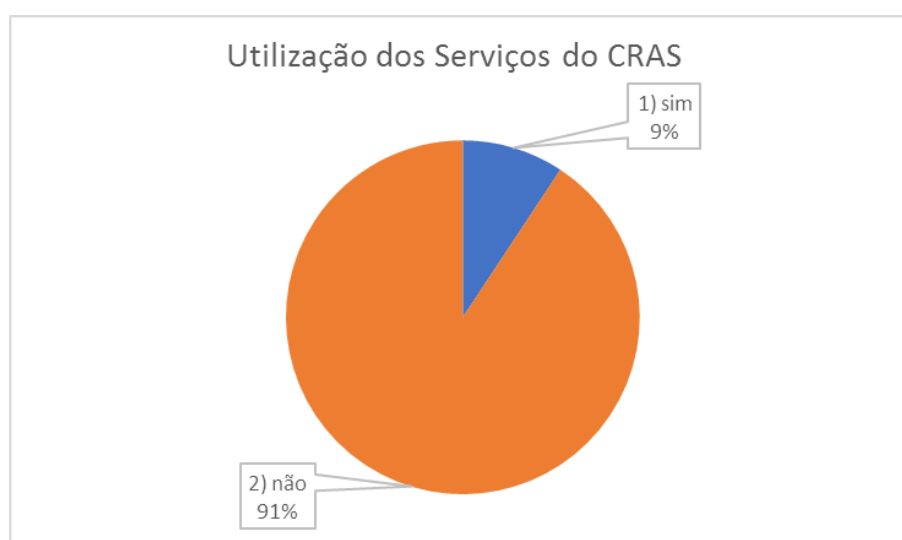
Tabela 15 - Utilização dos CRAS

Sobre a Utilização do CRAS	Número de pessoas
1) sim	12
2) não	117
Total Geral	129

Fonte: desenvolvida pelo autor

O quadro anterior retrata que 117 pessoas entrevistadas nunca se utilizaram dos serviços dos CRAS, representando um pouco mais de 90%. Apenas 12 pessoas já utilizaram os serviços dos CRAS, cerca de quase 10%. A maioria das pessoas deste público alvo da pesquisa, aproximadamente 71%, está inserida em uma renda familiar acima de R\$ 4.000,00, demonstrando assim a falta de necessidade do uso dos serviços dos CRAS que atende pessoas praticamente sem renda nenhuma, ou em estado de vulnerabilidade social.

Figura 18 - Utilização dos Serviços do CRAS



Fonte: desenvolvido pelo autor

As entidades que responderam à enquete sobre os resultados da pesquisa aplicada em *chatbot* afirmam que a falta de conhecimento sobre os CRAS está entrelaçada pela não necessidade de utilização dos serviços prestados por estes órgãos. Os responsáveis pelas Entidades A, B e C acreditam que estes serviços devem ser amparados com uma divulgação mais ampla na comunidade bauruense, despertando o interesse da população em participar e apoiar os trabalhos das OSCs, mesmo para aqueles indivíduos que não necessitem dos serviços prestados pelos CRAS.

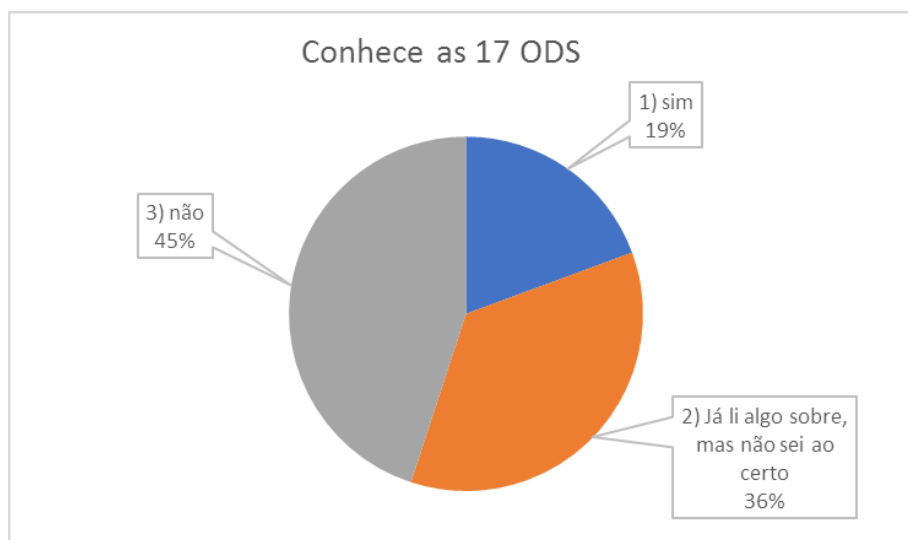
Tabela 16 - Conhecimento sobre as 17 ODS

Conhecimento sobre as 17 ODS	Número de pessoas
1) sim	25
2) Já li algo sobre, mas não sei ao certo	46
3) não	58
Total Geral	129

Fonte: desenvolvida pelo autor

A última questão é talvez a mais preocupante na opinião do autor. Dos 129 participantes da enquete apenas 25 conhecem os 17 ODS da Agenda 2030 estipulada pela ONU mencionadas anteriormente neste trabalho. Somados os números dos que escolheram a opção 2 - *Já li algo sobre, mas não sei ao certo*; e 3 – *que não conhecem os 17 ODS*, tem-se um total 104 pessoas que não conhecem ou não sabem ao certo o que são os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis da ONU. Isto representa quase 81% dos entrevistados que não sabem ao certo a função destes objetivos elencados na Agenda 2030 das Organizações das Nações Unidas. Números preocupantes, pois nestes ODS são retratados assuntos de ordem local e global do planeta. Além dos objetivos que estão conectados diretamente ao trabalho da SEBES, outros assuntos de ordem da natureza também foram discutidos e enumerados na Agenda 2030, bem como: vida na água, vida terrestre, ações contra as alterações do clima, energia limpa e sustentável, água potável e agricultura sustentável são pontos críticos e comuns a todos os países e comunidades, devendo ser uma preocupação de todos os cidadãos e não somente das esferas governantes (ONU, 2015).

Figura 19 - Conhecimento dos 17 ODS



Fonte: desenvolvido pelo autor

4.2 Análise de Filtros Comparativos Entre as Questões

4.2.1 Faixa de Idade X Conhece a SEBES X Já utilizou os Serviços dos CRAS

Analisando-se a faixa de idade das pessoas que responderam a enquete, verificou-se que há um equilíbrio entre os jovens adultos sobre o conhecimento da SEBES e sua existência, como mostra a tabela abaixo:

Tabela 17 - Faixa Etária entre 18 a 29 anos

Faixa de Idade	Número de pessoas
1) entre 18 e 19 anos	3
2) entre 20 e 29 anos	16
Total Geral	19

Fonte: desenvolvida pelo autor

Tabela 18 - Faixa Etária entre 18 a 29 anos - Conhece a SEBES

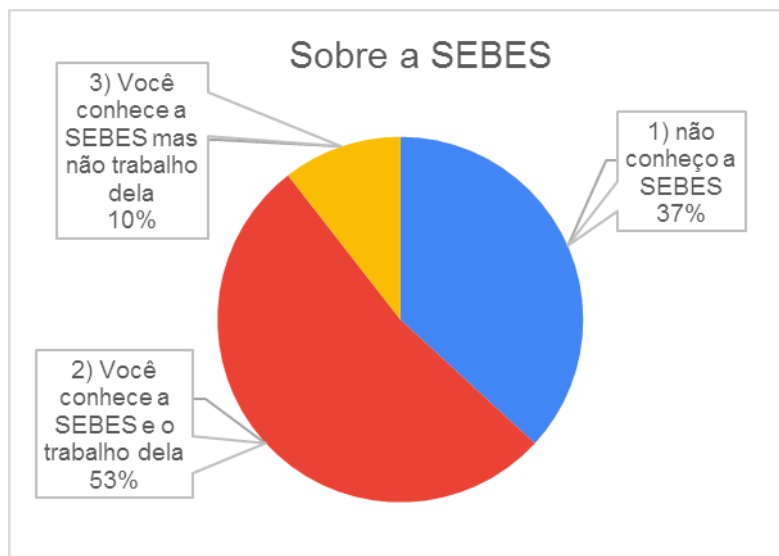
Sobre a SEBES	Número de Pessoas
1) não conheço a SEBES	7
2) Você conhece a SEBES e o trabalho dela	10
3) Você conhece a SEBES, mas não trabalho dela	2
Total Geral	19

Fonte: desenvolvida pelo autor

Conforme a tabela 17, dos 129 entrevistados 19 pessoas se declararam jovens adultos entre 18 e 29 anos. Se somados as pessoas que declararam conhecerem a

SEBES (opção 2) e que conhecem a SEBES, mas não sabem qual o seu trabalho (opção 3), chega-se a um pouco mais 63% dos entrevistados, ou seja 12 pessoas (Tabela 18).

Figura 20 - Faixa Etária até 29 anos X Conhecimento da SEBES



Fonte: desenvolvido pelo autor

O responsável da Entidade C relatou que acredita haver uma necessidade de uma divulgação mais objetiva do trabalho da SEBES na sociedade bauruense, e que a diversificação das ferramentas digitais para este fim é de suma importância. Também a burocratização do sistema como um empecilho para afastar da comunidade os serviços prestados através da SEBES. O responsável pela Entidade B relata que as pessoas que participaram da pesquisa não devem estar em situação de vulnerabilidade social, fato este comprovado com o nível de renda das famílias entrevistadas.

Apesar de mais da metade dos jovens adultos entrevistados terem declarado que conhecem a SEBES, poucos foram os entrevistados que já utilizaram os seus serviços, como demonstra a tabela a seguir:

Tabela 19 - Faixa Etária entre 18 a 29 anos - Utilização dos CRAS

Sobre a Utilização do CRAS	Número de pessoas
1) sim	2
2) não	17
Total Geral	19

Fonte: desenvolvida pelo autor

Dos 19, apenas 2 se utilizaram dos serviços da SEBES e 17 nunca precisaram dos serviços da SEBES, apresentando uma pequena parcela da sociedade entrevistada (Anexo H).

4.2.2 Faixa de Renda X Conhece a SEBES X Já utilizou os Serviços dos CRAS

Entendeu-se diante dos expostos deste trabalho que a SEBES atua diretamente com famílias/indivíduos tidos como em estado de vulnerabilidade. Então como um comparativo no *dashboard* analisou-se a situação das pessoas que apresentaram uma renda familiar de mediana a alta:

Tabela 20 - Faixa de Renda Familiar Superior a R\$ 3.999,99

Renda Familiar	Número de pessoas
4) entre R\$4.000,00 e R\$5.999,99	25
5) igual ou superior a R\$6.000,00	66
Total Geral	91

Fonte: desenvolvida pelo autor

Dos 129 entrevistados, 91 pertencem a uma renda familiar igual ou superior a R\$ 4.000,00, considerado um ganho alto para um país de renda média familiar baixa, já discutida anteriormente aqui neste trabalho.

Tabela 21 - Faixa de Renda Familiar Superior a R\$ 3.999,99 - conhece a SEBES

Sobre a SEBES	Número de Pessoas
1) não conheço a SEBES	25
2) Você conhece a SEBES e o trabalho dela	37
3) Você conhece a SEBES, mas não trabalho dela	29
Total Geral	91

Fonte: desenvolvida pelo autor

Nota-se que das 91 pessoas com a renda igual a superior a R\$ 4.000,00, 66 respondeu que conhece a SEBES, somadas as respostas das opções 2 e 3, ou seja, cerca de 67% das pessoas dentro de uma faixa salarial considerada alta no Brasil conhecem a SEBES (Anexo H).

Tabela 22 - Faixa de Renda Familiar Superior a R\$ 3.999,99 - utilização dos CRAS

Sobre a Utilização do CRAS	Número de pessoas
1) sim	8
2) não	83
Total Geral	91

Fonte: desenvolvida pelo autor

Já na questão de utilização dos CRAS da SEBES, das 91 pessoas 83 nunca utilizaram os CRAS. Cerca de 92% das pessoas da classe média e alta nunca utilizaram os CRAS.

O mesmo filtro aplicado às pessoas que se declaram dentro de uma renda familiar entre R\$ 1.000,00 e R\$ 3.999,99 resultou em 38 pessoas das 129 que participaram da enquete:

Tabela 23 - Faixa de Renda Familiar Inferior a R\$ 4.000,00

Renda Familiar	Número de pessoas
2) entre R\$1.000,00 e R\$1.999,99	11
3) entre R\$2.000,00 e R\$3.999,99	27
Total Geral	38

Fonte: desenvolvida pelo autor

A tabela 24 demonstra que 28 pessoas conhecem a SEBES, chegando o índice de cerca de 74% dos 38 entrevistados pertencerem as faixas salariais 1 e 2 estipuladas neste trabalho. Isto representou um aumento de quase 10% em relação às pessoas com a faixa salarial 5 e 6 (acima de R\$ 4.000,00):

Tabela 24 - Faixa de Renda Familiar Inferior a R\$ 4.000,00 - conhece a SEBES

Sobre a SEBES	Número de Pessoas
1) não conheço a SEBES	10
2) Você conhece a SEBES e o trabalho dela	17
3) Você conhece a SEBES mas não trabalho dela	11
Total Geral	38

Fonte: desenvolvida pelo autor

No quesito de utilização dos CRAS, dos 38 entrevistados das faixas 1 e 2 de renda familiar, 34 nunca utilizaram os CRAS contra 4 que já utilizaram algum tipo de serviços prestados pelos CRAS, ou seja, cerca 90% nunca utilizaram os serviços dos CRAS.

Tabela 25 - Faixa de Renda Familiar Inferior a R\$ 4.000,00 - utilização do CRAS

Sobre a Utilização do CRAS	Número de pessoas
1) sim	4
2) não	34
Total Geral	38

Fonte: desenvolvida pelo autor

Isto demonstra um equilíbrio entre as famílias de faixa de renda familiar 1 e 2 e a 3 e 4. São 92% das pessoas que nunca utilizaram serviços dos CRAS com renda

superior a R\$ 4.000,00 contra 90% das pessoas com a renda familiar até R\$ 3.999,99. Deve ser levado em consideração o fato de as pessoas definirem a sua renda familiar no estado atual e não quando precisaram dos serviços das SEBES, e ainda, por não se saber qual o tipo de serviço que foi prestado.

4.2.3 Faixa de Renda X Participação em Programas Voluntários

Aproveitando-se dos filtros aplicados em relação a faixa de renda familiar notou-se que 24 pessoas das 38 que se enquadram na faixa de renda até R\$ 3.999,99 não participam de trabalhos voluntários. Cerca de 63% dos entrevistados com renda acima de R\$ 3.999,99 não prestam serviços voluntários, ao passo que 14 (37%) dos 38 indivíduos fazem algum tipo de trabalho comunitário.

Tabela 26 - Faixa de Renda Familiar Inferior a R\$ 4.000,00 - trabalhos voluntários

Realização de Trabalhos Voluntários	Número de pessoas
1) sim	14
2) não	24
Total Geral	38

Fonte: desenvolvida pelo autor

Já entre os 91 entrevistados que se declararam pertencerem as faixas de renda igual ou superior à R\$ 4.000,00, 47 escolheram a opção 1 onde retrata a participação em trabalhos voluntários, ou seja, mais da metade, quase 52% dos entrevistados, contra os 44 indivíduos (48%) que não prestam trabalhos voluntários.

Tabela 27 - Faixa de Renda Familiar superior a R\$ 3.999,99 – trabalhos voluntários

Realização de Trabalhos Voluntários	Número de pessoas
1) sim	47
2) não	44
Total Geral	91

Fonte: desenvolvida pelo autor

Então esses números comprovam que as classes sociais mais abastadas financeiramente tendem a ser mais solidárias em relação às outras. São 52% das pessoas com rendimentos familiares acima de R\$ 3.999,99 que participam de atividades voluntárias ao passo que 37% dos que tem a renda abaixo de R\$ 4.000,00 realizam trabalhos voluntários.

4.2.4 Faixa de Idade X 17 ODS

A relação entre as faixas etárias e o conhecimento das 17 ODS também pode ser alvo de estudo. Dos 19 entrevistados que possuem de 18 a 29 anos, 10 se declararam conhecer as 17 ODS (opções 1 e 2):

Tabela 28 - Faixa Etária entre 18 a 29 anos - conhece os 17 ODS

Conhecimento sobre as 17 ODS	Número de pessoas
1) sim	5
2) Já li algo sobre, mas não sei ao certo	5
3) não	9
Total Geral	19

Fonte: desenvolvida pelo autor

Há um equilíbrio pois cerca de 53% dos entrevistados dizem conhecer ou pelo menos que leu/viu algo sobre as 17 ODS estabelecidas pela ONU na Agenda 2030, contra os 47% que não sabem o que representa os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis.

Considerando-se as pessoas com idade acima de 29 anos temos o seguinte cenário:

Tabela 29 - Faixa Etária acima de 29 anos - conhece os 17 ODS

Conhecimento sobre as 17 ODS	Número de pessoas
1) sim	20
2) Já li algo sobre, mas não sei ao certo	41
3) não	49
Total Geral	110

Fonte: desenvolvida pelo autor

Dos 110 entrevistados 61 conhecem ou já leram algo sobre os 17 ODS, chegando a quase 56%, em relação às 49 pessoas (44%) que não conhecem a Agenda 2030. Então há um equilíbrio entre as pessoas entrevistadas até 29 anos e acima de 30 anos. São 53% dos jovens adultos contra 56% dos adultos que conhecem os 17 ODS da ONU. Os mais novos são mais conectados com trabalhos escolares ao passo que os mais experientes contam com o acesso às informações de qualidade, se comparando ao alto grau de escolaridade dessa faixa etária:

Tabela 30 - Faixa Etária acima de 29 anos - escolaridade

Escolaridade	Número de pessoas
4) segundo grau completo	6
5) superior incompleto	10
6) superior completo	28
7) pós-graduação	66
Total Geral	110

Fonte: desenvolvida pelo autor

Somados os números de pessoas com nível superior completo e pós-graduação, chega-se ao total de 94 dos 110 entrevistados com idade superior a 29 anos. Isto representa quase 86% das pessoas que tem uma formação de nível superior ou pós-graduação das pessoas entrevistadas com idade superior a 29 anos. Geralmente são grupos de pessoas com acesso à informação, jornalismo e cultura, e de uma renda familiar acima de R\$ 4.000,00, como já mencionados anteriormente.

4.2.5 Faixa Etária X Importância da Inserção Social

Ainda analisando as informações considerando-se as faixas etárias, pode-se criar uma relação com a importância da inserção social do indivíduo, ou seja, qual seria a característica social para que uma pessoa se sinta realmente inserida, acolhida, socialmente em uma comunidade? A tabela a seguir demonstra a votação dos entrevistados com a faixa etária até 29 anos:

Tabela 31 - Faixa Etária entre 18 a 29 anos - inserção social

Inserção Social	Número de pessoas
1) ser capacitado profissionalmente	5
2) ter bons relacionamentos afetivos	12
3) ter boa remuneração	1
5) ter eventos culturais e lazer	1
Total Geral	19

Fonte: desenvolvida pelo autor

Dos 129 entrevistados, 19 pertencem a faixa etária até 29 anos. Desses 19 entrevistados 12 optaram pela 2ª alternativa de resposta: “*ter bons relacionamentos afetivos*”, representando cerca de 63% das respostas. Já 5 entrevistados optaram pela alternativa 1 – “*ser capacitado profissionalmente*”, alcançando um pouco mais de 26% das repostas. Então bem mais da metade dos jovens adultos acreditam que ter bons

relacionamentos afetivos é a questão mais importante para que um indivíduo se sinta acolhido e inserido em uma sociedade.

Agora, dos mesmos 129 entrevistados, 110 se declararam com uma idade acima dos 30 anos:

Tabela 32 - Faixa Etária acima de 29 anos - inserção social

Inserção Social	Número de pessoas
1) ser capacitado profissionalmente	41
2) ter bons relacionamentos afetivos	49
3) ter boa remuneração	13
4) ter assistência hospitalar	4
5) ter eventos culturais e lazer	3
Total Geral	110

Fonte: desenvolvida pelo autor

Destes 110 que se declararam acima de 30 anos, a maioria, 49 pessoas (quase 45%) acredita que a opção 2) *ter bons relacionamentos afetivos*, é a melhor maneira de se inserir o indivíduo na sociedade, da mesma forma que os jovens adultos. Mas em contrapartida a 1ª opção de resposta *ser capacitado profissionalmente* ficou com 41, contemplando cerca de 38% das escolhas.

Então tem-se uma leve tendência das pessoas que estão na faixa de idade acima de 29 anos a se dividirem entre achar que, para que um indivíduo se sinta inserido na sociedade deve ter bons relacionamentos afetivos e ser capacitado profissionalmente, contra os 63% dos jovens adultos que acreditam que a inserção social se dá quando a pessoa deve ter bons relacionamentos afetivos. É notório e estudado anteriormente que a SEBES realiza um trabalho exatamente que vem de encontro a estes anseios de capacitação profissional e atender a demanda de acolhimento das pessoas com desequilíbrio familiar. O interessante a se analisar é que mesmo os jovens adultos (até 29 anos), por estarem galgando uma carreira profissional mais consolidada no mercado de trabalho mesmo assim o acolhimento afetivo no meio social ainda é o maior anseio a ser considerado na inserção social da comunidade. Já a capacitação profissional, embora tenha sido a segunda opção escolhida por unanimidade entre os entrevistados, apresenta-se mais próxima da opção 1 de ter bons relacionamentos afetivos no acolhimento social, principalmente entre as pessoas que participaram da enquete com idade superior a 29 anos.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho demonstrou as dificuldades que os cidadãos pertencentes à uma comunidade tem em conhecer a estrutura funcional de um poder público que visa atingir a demanda social de vulneráveis na cidade de Bauru. A fragilidade social, a vulnerabilidade de famílias que assola as comunidades é um assunto notório, abrangente e de grande preocupação de ordem mundial. Há esforços de organizações mundiais com a preocupação em diminuir a defasagem educacional, profissional, de saúde, de saneamento básico e proteção ambiental entre os indivíduos de uma região. Por mais que algumas instituições internacionais se esforcem em divulgar os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis estabelecidos na Agenda 2030, ainda há muito o que fazer, assim como demonstrou este trabalho. Dos 129 entrevistados, onde a maioria tem uma formação acadêmica de nível superior e geralmente com renda familiar mensal acima de R\$3.000,00, apenas 25 conhecem estes ODS. Embora as Organizações da Sociedade Civil que atuam junto às Secretarias Governamentais se esforcem para a diminuição da lacuna social que separa os indivíduos de serem capacitados profissionalmente, ter bons relacionamentos afetivos, ter boa remuneração, ter assistência hospitalar e ter acesso a eventos culturais e lazer, ainda não é o suficiente para atender a demanda local. A análise das informações colhidas em forma de questionário *chatbot* deste grupo de pessoas com perfis de membros da rede social do autor mostrou um cenário preocupante na sociedade bauruense. Assim como mencionaram os membros das OSCs que analisaram os números que resultaram das questões respondidas pelos entrevistados, ainda existe um distanciamento muito grande da necessidade social e do que é realizado por estas organizações e pela gestão pública. Os problemas são elencados e conhecidos, como por exemplo a pouca divulgação destes serviços para a comunidade em geral, o baixo índice do conhecimento e aplicabilidade das metas dos ODS, a falta de interesse coletivo dos membros de uma sociedade pela ajuda aos vulneráveis, a escassez de parcerias das empresas privadas e poder público, e a falta de planejamento familiar. Mas mesmo com todas estas adversidades as OSCs assim como a SEBES de Bauru realizam um importante trabalho com as pessoas/famílias em estado de risco social na cidade de Bauru.

Como trabalhos futuros o autor cita a possibilidade de se abrir esta pesquisa utilizando-se de outras ferramentas de rede social, assim como *Twitter*, *Instagram* e

LinkEdin em consonância às OSCs. Também é possível de se fazer uma análise das informações coletadas junto às pessoas em estado de vulnerabilidade, ajudando os órgãos públicos a traçarem perfis sociais, e assim realizar um acompanhamento preventivo a estas famílias. A própria SEBES relatou na audiência pública citada anteriormente neste trabalho, que a falta de estrutura computacional também é um fator a ser considerado para possíveis futuros trabalhos acadêmicos. São necessários sistemas informatizados em diversos setores da autarquia, que ajudariam na base para uma organização e cruzamento de dados entre departamentos, OSCs e até mesmo entre secretarias municipais. O uso de soluções computacionais como *Dashboards* e redes sociais podem melhorar a qualidade da análise de dados e estreitar a relação entre a sociedade e a SEBES, respectivamente. Mas as universidades já sinalizam através de projetos sociais o apoio as causas da Agenda 2030, diminuindo assim a lacuna entre o meio acadêmico e a população em estado de vulnerabilidade social.

Acredita-se que com a aplicação deste modelo de trabalho acadêmico, que demonstrou a importância de se conhecer e colaborar com as situações socioeconômicas e ambientais do meio onde vive, seja possível despertar no indivíduo uma óptica empática aos seus pares comunitários.

6 REFERÊNCIAS

AGÊNCIA CÂMARA, AGÊNCIA DE NOTÍCIAS. **Marco legal da proteção de dados pessoais é sancionado; lei entra em vigor em 2020**. Disponível em <<https://www.camara.leg.br/noticias/543434-marco-legal-da-protecao-de-dados-pessoais-e-sancionado-lei-entra-em-vigor-em-2020/>>. 14/04/2018. Acesso em 13/01/2020.

BARBOSA, Z. **Descontraída, um Cesto Acolhedor**. Edição Viva Bauru 113 Anos. Jornal da Cidade. 01/08/2009. Pág. 5.

BASTOS, J. **Descontraída, um Cesto Acolhedor**. Edição Viva Bauru 113 Anos. Jornal da Cidade. 01/08/2009. Pág. 5.

BAURU SHOPPING. **Bauru Shopping Comemora 25 Anos**. JCNET. 30/11/2014. Geral. Disponível em <<https://www.jcnet.com.br/Geral/2014/11/bauru-shopping-comemora-25-anos.html>>. Acesso em 13/01/2019.

BRANCO, C. C. **Governo de SP Inaugura Novo Prédio da Fatec de Bauru**. 20/03/2010. Disponível em <<http://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/ultimas-noticias/governo-de-sp-inaugura-novo-predio-da-fatec-de-bauru-1/>>. Acesso em 20/01/2019.

CARMO M.E.; GUIZARDI F.L. **O Conceito de Vulnerabilidade e Seus Sentidos Para as Políticas Públicas de Saúde e Assistência Social. Caderno de Saúde Pública/2018**. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v34n3/1678-4464-csp-34-03-e00101417.pdf>>. Acesso em 03/12/2018.

CASA DO GAROTO. **Quem Somos**. Disponível em <<http://casadogaroto.com.br/quem-somos/>>. Acesso em 10/11/2018.

CCT - Comissão de Ciência e Tecnologia. Câmara Municipal de Bauru - Estado de São Paulo. **Comissão de Ciência e Tecnologia. Audiência Pública - 08/11/2018 (Instituições de Ensino – Secretaria do Bem-Estar Social)**. Realizada em 09/11/2018. Disponível em <https://sapl.bauru.sp.leg.br/sapl_documentos/materia/166718_texto_integral.pdf>. Acesso em 13/01/2019.

CEAC – Centro Espírita Amor e Caridade. **Conheça a História do CEAC**. Disponível em <<https://ceac.org.br/historia/>>. Acesso em 10/12/2018.

CGA - Corregedoria Geral da Administração do Governo do Estado de São Paulo. **Relatórios de Entidades Certificadas de Bauru**. Disponível em <www.cadastrodeentidades.sp.gov.br/ConsultaPublica.aspx>. Acesso em 25/01/2019.

CHAMON, J. E. **Gráficos em Dashboard para Microsoft Excel 2016**. 1ª Edição. Ed. Érica/Saraiva. 2018.

CHATFUEL. **About us**. Disponível em <<https://chatfuel.com/about-us/>>. 2015. Acesso em 13/01/2020.

CHRISTOFOLETTI, R. **Bauru 100 Anos de Desenvolvimento Econômico e Cultural**. Ed. Primeira Impressão. 1996.

CIPS - Consórcio Intermunicipal da Promoção Social. **Nossa História**. Disponível em <<https://cipsbauru.com.br/o-cips/nossa-historia>>. Acesso em 10/10/2018.

CT - Conselho Tutelar 01. **Relatório Estatístico – 1º Semestre 2018**. Disponível em <http://sites.bauru.sp.gov.br/arquivos/website_conselhotutelar/relatorio_estatistico_1_semestre_2018.pdf>. Acesso em 13/01/2019.

DIÁRIO OFICIAL DE BAURU. **Resolução nº 23/2012**. Ano XVII. Edição 2.145. Conselho Municipal de Assistência Social. Disponível em <https://www2.bauru.sp.gov.br/arquivos/sist_diariooficial/2012/09/do_20120901_2145.pdf>. Acesso em 10/10/2018.

FB-1, **The Facebook**. Disponível em <https://www.facebook.com/pg/facebook/about/?ref=page_internal>. Acesso em 10/01/2020.

FB-2. **About Facebook**. Disponível em <<https://about.fb.com/company-info/>>. Acesso em 10/01/2020.

FB-3. **About Messenger**. Disponível em <<https://about.fb.com/technologies/messenger/>>. Acesso em 10/01/2020.

FB-4. **Outros Recursos para Gerenciar Interações**. Disponível em <<https://about.fb.com/br/news/2016/11/uma-maneira-mais-facil-de-gerenciar-interacoes-no-facebook-instagram-e-messenger/>>. Acesso em 10/01/2020.

FERNANDES, J. C. A. **Comissão de Ciência e Tecnologia. Audiência Pública - 08/11/2018 (Instituições de Ensino – Secretaria do Bem-Estar Social)**. Disponível em <<https://www.youtube.com/watch?v=wC7bKghEI8Q&t=13s>>. Acesso em 07/01/2019.

FREIRE, P. J. **Bauru Edição Histórica**. Ed. Focus. 1978.

FUNDATO – Fundação Toledo. **Quem Somos**. Disponível em <<http://fundato.org.br/quem-somos/fundacao-toledo/missao-e-principios>>. Acesso em 05/12/2018.

G1 - BAURU E MARÍLIA. **Unidades do CRAS de Bauru Abrem Inscrição para Mais de 200 Cursos**. Disponível em <<https://g1.globo.com/sp/bauru-marilia/noticia/2019/01/16/unidades-do-cras-de-bauru-abrem-inscricao-para-mais-de-200-cursos.ghtml>>. 16/01/2019. Acesso em 20/03/2019.

GARCIA, A.B. **Exemplo que Vai Sendo Multiplicado**. JCNET – 19/01/2020. Disponível em <<https://www.jcnet.com.br/noticias/bairros/2020/01/710687-exemplo-que-vai--sendo-multiplicado.html>>. Acesso em 25/03/2020.

GARDEN Trade Center. **Edifícios Comerciais**. Disponível em <<http://www.planocidade.com.br/empreendimento/garden-trade-center/>>. Acesso em 10/05/2020.

GHIRARDELLO, N. **Arquitetura Conta a História de Bauru**. Edição Viva Bauru 113 Anos. Jornal da Cidade. 01/08/2009. Pág. 54.

GHIRARDELLO, N.; GHIRARDELLO G. **A Importância da EFNOB na Urbanização de Bauru**. FAPESP, 2013. Disponível em <<https://www.faac.unesp.br/Home/Pesquisa/EFNOB-KM01408/apresentacaoarquisurfina.pdf>>. Acesso em 10/05/2019.

GOOGLE FORMS. **Crie Lindos Formulários**. Disponível em <<https://www.google.com/forms/about/>>. Acesso em 22/06/2019.

GOOGLE MAPS. **Mapas**. Disponível em <<https://www.google.com.br/maps/place/S%C3%A3o+Paulo/@-22.5254895,-50.8803819,7z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x94ce597d462f58ad:0x1e5241e2e17b7c17!8m2!3d-23.5431786!4d-46.6291845>>. Acesso em 15/04/2019.

HEB - Hospital Estadual de Bauru “Dr. Arnaldo Prado Curvêllo”. **Histórico**. Disponível em <<http://www.heb.famesp.org.br/institucional.php?mnu=200>>. Acesso em 20/11/2018.

ITE. **Manual de Recursos Sócio Institucionais de Bauru**. Ed. Instituição Toledo de Ensino. 3ª ed. 1996.

JCNET. **Boulevard Shopping Bauru Celebra 5 Anos Nesta Quarta-Feira**. Geral. 29/11/2017. Disponível em <<https://www.jcnet.com.br/Geral/2017/11/boulevard-shopping-bauru-celebra-5-anos-nesta-quartafeira.html>>. Acesso em 20/01/2019.

KOTLER, Philip. **Marketing 4.0** / KARTAJAYA, H.; SETIAWAN, I.; tradução de Ivo Korytowski. Rio de Janeiro: Sextante, 2017.

LEGIÃO MIRIM. **Sobre Nós**. Disponível em <<http://legiaomirim.gq/sobre-nos/>> e <<https://revistaatencao.com.br/homenagem-80-anos-do-rotary-club-de-bauru/>>. Acesso 05/11/2018.

LOUSADA, V. **Bauru Consegue Erradicar 5 Favelas Desde 2009 Segundo Sebes**. JCNET. Política. 20/04/2015. Disponível em <<https://www.jcnet.com.br/Politica/2015/04/bauru-consegue-erradicar-5-favelas-desde-2009-segundo-sebes.html>>. Acesso em 10/12/2018.

MAGNONI, D. **Brasil: os desafios de um país que deixou de ser jovem**. Revista Veja. 09/10/2018. Disponível em <<https://veja.abril.com.br/blog/letra-de-medico/brasil-os-desafios-de-um-pais-que-deixou-de-ser-jovem/>>. Acesso em 05/12/2019.

MC, Ministério da Cidadania. **Relatório sobre o Bolsa Família e Cadastro Único**. 2019.

MORAES, T. **Trabalho Voluntário é Fundamental para Rede Social do Município**. Edição Viva Bauru 113 Anos. Jornal da Cidade. 01/08/2009. Pág. 30 a 34.

MORAES, T., **Índice de Emprego no Município Tem o Melhor Semestre em 3 Anos**, JCNET, 27/09/2017. Economia. Disponível em <<https://www.jcnet.com.br/Economia/2017/09/indice-de-emprego-no-municipio-tem-o-melhor-semester-em-3-anos.html>>. Acesso em 07/01/2019.

NEVES, V. **Comissão de Ciência e Tecnologia. Audiência Pública - 08/11/2018 (Instituições de Ensino – Secretaria do Bem-Estar Social)**. Disponível em <<https://www.youtube.com/watch?v=wC7bKghEI8Q&t=13s>>. Acesso em 07/01/2019.

OCHOA, Carlos. Amostragem não probabilística: Amostra por conveniência. Disponível em <<https://www.netquest.com/blog/br/blog/br/amostra-conveniencia>>. Acesso em 15/08/2020.

ONU – Organização das Nações Unidas. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em <<https://nacoesunidas.org/conheca-os-novos-17-objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel-da-onu/amp/>>. Acesso em 20/01/2020.

ONU1 - Organização das Nações Unidas. **10 – Redução das Desigualdades**. Disponível em <https://nacoesunidas.org/pos2015/ods10/>. Acesso em 20/01/2020.

PMB-1 - Prefeitura Municipal de Bauru. Bauru, **Conheça a cidade – Dados Geográficos**. Disponível em <<http://www.bauru.sp.gov.br/bauru.aspx?m=2>>. Acesso em 20/04/2019.

PMB-2 - Prefeitura Municipal de Bauru. **Estrutura Funcional de Bauru**. Disponível em <<http://www.bauru.sp.gov.br/servicos.aspx?m=5>>. Acesso em 10/01/2019.

PMB-3 – Prefeitura Municipal de Bauru. **Rede de Proteção Social**. Disponível em <http://www.bauru.sp.gov.br/sebes/protecao_social.aspx>. Acesso em 25/11/2018.

PMB-4 – Prefeitura Municipal de Bauru. **Resultados do Programa de Inclusão Produtiva**. 2015. Disponível em <http://www2.bauru.sp.gov.br/arquivos/arquivos_site/sec_bemestar/protecao_social;Inclusao_Produtiva_2015.pdf>. Acesso em 17/09/2018.

PMB-5. Prefeitura Municipal de Bauru. **Beneficiários Bolsa Família**. Disponível em <https://www2.bauru.sp.gov.br/sebes/bolsa_familia.aspx?a=2019>. Acesso em 10/06/2019.

PMB-6. Prefeitura Municipal de Bauru. **Campanha do Agasalho Já Recebe Doações. Bem-Estar Social, Fundo Social de Solidariedade de Bauru**, 03/05/2019. Disponível em <<http://www2.bauru.sp.gov.br/materia.aspx?n=33710>>. Acesso em 05/06/2019.

PMB-7. Prefeitura Municipal de Bauru. **Secretaria Municipal do Bem Estar Social – SEBES**. Relatório do Sistema Único de Assistência Social. Documento da Prefeitura Municipal de Bauru. 2018..

PMB-8. Prefeitura Municipal de Bauru. **Prefeitura e Cooperativas de materiais recicláveis iniciam projeto piloto nos Ecopontos**. Meio Ambiente e Gabinete - 30/07/2018. Disponível em < <https://www2.bauru.sp.gov.br/materia.aspx?n=30897>>. Acesso em 25/01/2020.

PNUD BRASIL - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. **Ranking IDHM Municípios 2010**. Disponível em <<http://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/idh0/rankings/idhm-municipios-2010.html>>. Acesso em 15/12/2018.

RUSSEL, P; MORRIS, D. FACEBOOK CHATBOT SECRETS 2019: **How To Build Highly Converting AI Powered Chatbots Marketing With Chatfuel In 1hour**. Ebook, 2019.

SALES, A. **Comissão de Ciência e Tecnologia. Audiência Pública - 08/11/2018 (Instituições de Ensino – Secretaria do Bem-Estar Social)**. Disponível em <<https://www.youtube.com/watch?v=wC7bKghEl8Q&t=13s>>. Acesso em 07/01/2019.

SAMBÓDROMO Bauru. **Sambódromo de Bauru Já Conta Com Área de Recuo para a Bateria das Escolas de Samba**. Disponível em <<http://www2.bauru.sp.gov.br/Materia.aspx?n=14823>>. Acesso em 13/01/2019.

SEBES-1 – **Secretaria do Bem-Estar Social**. Disponível em <<http://www.bauru.sp.gov.br/sebes/>>. Acesso em 10/01/2019.

SEBES-2 – Secretaria do Bem-Estar Social. **Organizações da Sociedade Civil**. Disponível em <<http://www.bauru.sp.gov.br/sebes/entidades.aspx>>. Acesso em 11/01/2019.

SEBES-3 – Secretaria do Bem-Estar Social. **Documento de Composição de 2019**.

SLT - Secretaria de Logística e Transportes – Governo do Estado de São Paulo. **Aeroporto Estadual de Bauru Arealva - Moussa Nakhal Tobias**. Disponível em < <http://www.daesp.sp.gov.br/aeroporto-estadual-de-bauru-arealva-moussa-nakhal-tobias> >. Acesso em 17/10/2018.

SOBREIRA, M. R. N.; RIBEIRO, S. C. **Bauru Uma Cidade Sem Limites** / Marcia Regina Nava e Sandra de Cássia Ribeiro, -- Bauru, SP: Canal 6, 2016, 124 p.; 23 cm

SORRI BAURU. **Nossa História**. Disponível em <https://sorribauru.com.br/site/conteudo/nossa-historia?menu_id=56>. Acesso em 15/11/2018.

TAVARES, M. **A História do Calçadão Sem Limites**. Webrevista. ISSN: 2358-0402. 18/04/2014. Disponível em <<http://reporterunesp.jor.br/2014/04/18/a-historia-do-calcadao-sem-limites/>>. Acesso em 14/01/2019.

TONELLI, M. **Legião Feminina: 46 anos de sonhos**. JCNET. 24/04/2018. Geral. Disponível em <<https://www.jcnet.com.br/Geral/2018/04/legiao-feminina-46-anos-de-sonhos.html>>. Acesso em 15/09/2018.

TV CAMARA BAURU. **Comissão de Ciência e Tecnologia. Audiência Pública - 08/11/2018 (Instituições de Ensino – Secretaria do Bem-Estar Social)**. Disponível em <<https://www.youtube.com/watch?v=wC7bKghEI8Q&t=13s>>. Acesso em 07/01/2019.

UNDP - UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAMME. **Human Development Index**. Disponível em <<http://hdr.undp.org/en/data>>. Acesso em 20/01/2019.

UNESP BAURU - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”. **Histórico**. Disponível em <<https://www.bauru.unesp.br/#!/sobre-o-campus/historia/>>. Acesso em 20/10/2018.

WEATHER SPARK. **Condições Meteorológicas Médias de Bauru**. Disponível em <<https://pt.weatherspark.com/y/29939/Clima-caracter%C3%ADstico-em-Bauru-Brasil-durante-o-ano>>. Acesso em 03/02/2019.

ZOOLÓGICO Bauru. Parque Zoológico Municipal de Bauru. **Zoológico**. Disponível em <http://www2.bauru.sp.gov.br/semma/unidades_ambientais/zoologico.aspx>. Acesso em 20/10/2018.

7 ANEXOS

ANEXO A – REQUERIMENTO DE INSCRIÇÃO DAS OSC

CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Criado pela Lei Federal nº 8742/93 – Lei Municipal nº 4715/2001

ANEXO III

Requerimento de Inscrição

Senhor(a) Presidente do Conselho de Assistência Social de Bauru.

A entidade abaixo qualificada, por seu representante legal infra-assinado, vem requerer a inscrição dos **serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais** abaixo descritos, nesse Conselho.

A - Dados da Entidade:

Nome da Entidade _____
CNPJ: _____
Código Nacional de Atividade Econômica Principal e Secundário _____
Data de inscrição no CNPJ ____/____/____
Endereço _____ nº _____ Bairro _____
Município _____ UF _____ CEP _____ Tel. _____
FAX _____ E-mail _____
Atividade Principal _____

Síntese dos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais realizados no município (descrever todos)

B - Dados do Representante Legal:

Nome _____
Endereço _____ no _____ Bairro _____
Município _____ UF _____ CEP _____ Tel. _____
Celular _____ E-mail _____
RG _____ CPF _____ Data nasc. ____/____/____
Escolaridade _____
Período do Mandato: _____

C - Informações adicionais

Termos em que,
Pede deferimento.

Local _____ Data ____/____/____

_____ Assinatura do
representante legal da entidade

ANEXO B – FORMULÁRIO DE PESQUISA - CRAS


PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
 ESTADO DE SÃO PAULO
 Secretaria Municipal do Bem-Estar Social

FORMULÁRIO DE PESQUISA

Nome: _____ Idade: _____ Cras: IX de Julho
 Endereço: _____ Bairro _____ CEP _____ Cidade: Bauru
 Telefone: _____ Informações Adicionais _____

Caracterização da Família:

Responsável Familiar: _____

Gênero: ☐ Homem ☐ Mulher ☐ Outros

Idade do responsável familiar: _____

Número total de membros da família: _____

Faixa etária (quantificar):

☐ 0 a 3 anos ☐ 6 a 15 anos

☐ 15 a 18 anos ☐ 18 a 29 anos

☐ 30 a 59 anos ☐ 60 anos ou mais

Pessoas com deficiência: ☐ SIM ☐ NÃO

Escolaridade:

Escolaridade dos membros da família. Quantificar:

☐ E.I (crianças de até 5 anos de idade)

☐ E.F. I (do 1º ao 5º ano)

☐ E.F. II (do 6º ao 9º ano)

☐ E.M.C. (1º, 2º e 3º ano) ☐ E.M.I.

☐ E.S.C. ☐ E.S.I ☐ CEJA (ensino médio)

☐ EJA (ensino fundamental)

☐ Não alfabetizado (acima de 4 anos)

☐ Há membros em idade escolar (4 aos 17 anos) fora da escola

☐ SIM ☐ NÃO Quantos: _____

Renda Mensal Familiar: Quantificar

☐ Formal ----- ☐ Informal -----

☐ Desempregado ----- ☐ Aposentado -----

☐ Pensionista -----

☐ Extrema Pobreza (até R\$ 89,00)

☐ Pobreza (de R\$ 89,01 até R\$ 178,00)

☐ Até ¼ do SM (R\$249,50)

☐ De ½ a 01 SM (R\$ 499,00 a 998,00)

☐ De 01 a 02 SM (R\$ 998,00 a 1.996,00)

☐ De 02 a 03 SM (R\$ 1.996,00 a 2.994,00)

☐ Acima de 03 SM

☐ Sem renda/Vive de doações

Auxílio:

De quem recebe auxílio em situação de dificuldade? _____

☐ Organizações/Instituições religiosas

☐ Grupos de apoio da comunidade

☐ Familiares ou conhecidos ☐ Outros

Benefícios:

A família recebe benefícios de transferência de renda? (BF; BPC; Renda Cidadã; Ação Jovem; Auxílio reclusão)

☐ SIM Qual: _____ ☐ NÃO ☐ outros: _____

Possui Cadastro Único? ☐ SIM ☐ NÃO

Declaração de Moradia:

Quanto tempo reside no município? _____

Quanto tempo reside no bairro? _____

Existe membro da família em situação de rua?

☐ SIM ☐ NÃO

Condição Habitacional:

Residência: ☐ Invadida ☐ Cedida

☐ Alugada ☐ Financiada ☐ Própria

Material Predominante:

☐ Reciclável ☐ Madeira ☐ Misto

☐ Alvenaria ☐ Outros

Água encanada: ☐ SIM ☐ NÃO ☐ Outros

Energia: ☐ Relógio Próprio ☐ Não possui ☐ Outros

Escoamento sanitário: ☐ Rede Pública ☐ Outros

Banheiro: ☐ SIM ☐ NÃO ☐ Outros

Coleta do Lixo: ☐ SIM ☐ NÃO ☐ Outros

Pavimentação da Rua: ☐ SIM ☐ NÃO

Transporte:

Acesso à Transporte Público: ☐ SIM ☐ NÃO

Se sim, atende às necessidades? ☐ SIM ☐ NÃO

Possui Transporte Próprio? ☐ SIM ☐ NÃO

Acessos:

Por que nunca acessou a unidade do CRAS?

☐ Desconhecimento ☐ Dificuldade de acesso/trajeto

☐ Dificuldade para o atendimento

☐ Nunca precisou ☐ Insatisfação

Há interesse ☐ SIM ☐ NÃO

A família tem acesso a outras Políticas Públicas?

☐ Saúde ☐ Educação ☐ Esporte

☐ Cultura ☐ Lazer

ANEXO C – TELA DO CHATFUEL

Blank Bot

PRO

SAVED

chatfuel.com

Automate

Flows

Grow

Beats

Live Chat

Set Up AI

People

Re-

Engage

Configure

search by group or block name

BLOCKS OF YOUR BOT

Your bot consists of content blocks. Blocks are like individual pages on a website. [Learn more here.](#)

Welcome Message

Every person communicating with the bot sees this block first.

Default Answer

A person will see this block if the bot does not recognize a text message.

ADD BLOCKS HERE

p01

p02

p03

p04

p05

p06

p07

p08

p09

p10

p11

p12

p13

+

Show Stats

+

ADD SEQUENCE OR GROUP

Save User Input

Ask bot users questions and save their responses to user attributes. You can then utilize attributes in broadcasting user filters, Redirect to Block plugin or export them via Notify Admin via Email or JSON API plugins. [Learn more](#)

MESSAGE TO USER *

A que faixa de idade você pertence?

1) entre 15 e 19 anos

2) entre 20 e 29 anos

3) entre 30 e 39 anos

4) entre 40 e 49 anos

5) entre 50 e 59 anos

6) igual ou superior a 60 anos

+ ADD FIELDS

VALIDATION

Number

SAVE ANSWER TO ATTRIBUTE *

{{p01}}

Modify Default Plugin Phrases >

Redirect to Block

Test This Bot

ANEXO E – DASHBOARD ELABORADO NO EXCEL - 1

Faixa de Idade		Número de pessoas
1) entre 18 e 19 anos		3
2) entre 20 e 29 anos		18
3) entre 30 e 39 anos		31
4) entre 40 e 49 anos		41
5) entre 50 e 59 anos		27
6) maior ou igual a 60 anos		11
Total Geral		129

Renda Familiar		Número de pessoas
2) entre R\$1.000,00 e R\$1.999,99		11
3) entre R\$2.000,00 e R\$3.999,99		27
4) entre R\$4.000,00 e R\$5.999,99		26
5) igual ou superior a R\$6.000,00		66
Total Geral		129

Sobre a SEBES		Número de Pessoas
1) sei capacitado profissionalmente		46
2) ter bons relacionamentos ativos		61
3) ter boa remuneração		14
4) ter assistência hospitalar		4
5) ter eventos culturais e lazer		4
Total Geral		129

Sabe sobre Cooperativas Bairro		Número de pessoas
1) sim		15
2) não sei opinar sobre isso		69
3) não		55
Total Geral		129

Sobre a Utilização do CRAS		Número de pessoas
1) sim		12
2) não		117
Total Geral		129

Escolaridade		Número de pessoas
1) primeiro grau incompleto		1
4) segundo grau completo		7
5) superior incompleto		20
6) superior completo		34
7) pós-graduação		67
Total Geral		129

Participa de Campanha de Doações		Número de pessoas
1) sim		62
2) não		37
Total Geral		129

Participação nas OSCs		Número de pessoas
1) nunca participei		39
2) já participei, mas estou afastado		50
3) participo ativamente pelo menos 1 X por ano		40
Total Geral		129

Conhecimento sobre as 17 ODS		Número de pessoas
1) sim		25
2) Já li algo sobre, mas não sei ao certo		46
3) não		58
Total Geral		129

p01

1) entre 18 e 19 anos

2) entre 20 e 29 anos

3) entre 30 e 39 anos

4) entre 40 e 49 anos

5) entre 50 e 59 anos

6) maior ou igual a 60 anos

p02

2) entre R\$1.000,00 e R...

3) entre R\$2.000,00 e R...

4) entre R\$4.000,00 e R...

5) igual ou superior a R\$...

p11

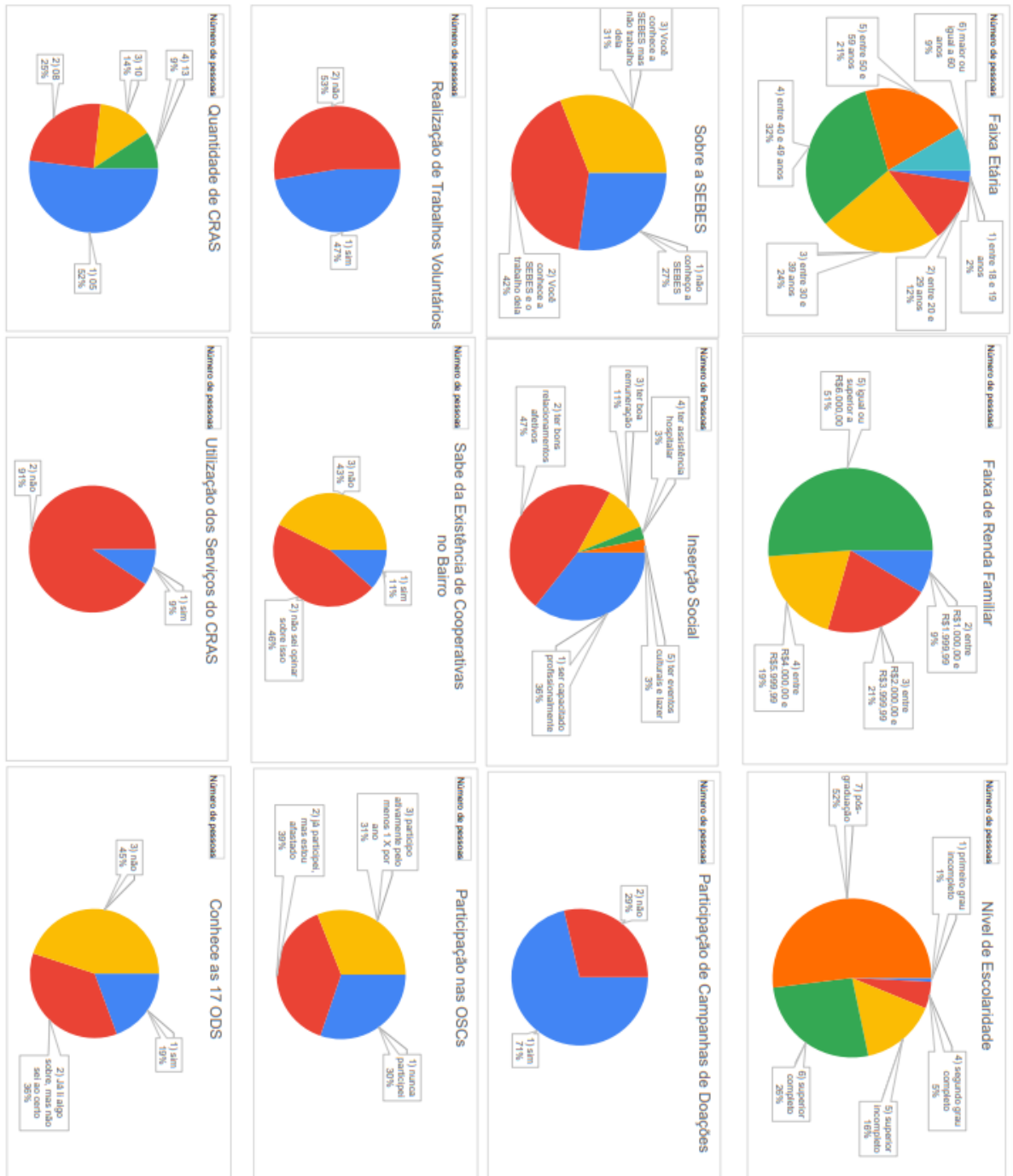
1) sim

2) não

ANEXO F – DASHBOARD ELABORADO NO EXCEL - 2



ANEXO G - DASHBOARD ELABORADO NO EXCEL - 3



ANEXO H - DASHBOARD: Faixa de Idade X Conhece a SEBES X Já utilizou os Serviços dos CRAS

Faixa de idade		Número de pessoas	
1) entre 18 e 19 anos		3	
2) entre 20 e 29 anos		16	
Total Geral		19	
Renda Familiar		Número de pessoas	
2) entre R\$1.000,00 e R\$1.999,99		5	
3) entre R\$2.000,00 e R\$3.999,99		6	
4) entre R\$4.000,00 e R\$5.999,99		3	
5) igual ou superior a R\$6.000,00		5	
Total Geral		19	
Escolaridade		Número de pessoas	
1) primeiro grau incompleto		1	
4) segundo grau completo		1	
5) superior incompleto		10	
6) superior completo		6	
7) pós-graduação		1	
Total Geral		19	
Participa de Campanha de Doações		Número de pessoas	
1) sim		14	
2) não		5	
Total Geral		19	
Participação nas OSCs		Número de pessoas	
1) nunca participei		7	
2) já participei, mas estou afastado		8	
3) participei ativamente pelo menos 1 X por ano		4	
Total Geral		19	
Conhecimento sobre as 17 ODS		Número de pessoas	
1) sim		5	
2) Já li algo sobre, mas não sei ao certo		5	
3) não		8	
Total Geral		19	
Sobre a SEBES		Número de Pessoas	
1) não conheço a SEBES		7	
2) Você conhece a SEBES e o trabalho dela		10	
3) Você conhece a SEBES mas não trabalho dela		2	
Total Geral		19	
Sobre a SEBES		Número de Pessoas	
1) ser capacitado profissionalmente		5	
2) ter bons relacionamentos afetivos		12	
3) ter boa remuneração		1	
5) ter eventos culturais e lazer		1	
Total Geral		19	
Sabe sobre Cooperativas Barro		Número de pessoas	
1) sim		2	
2) não sei opinar sobre isso		10	
3) não		7	
Total Geral		19	
Sobre a Utilização do CRAS		Número de pessoas	
1) sim		2	
2) não		17	
Total Geral		19	
Realização de Trabalhos Voluntários		Número de pessoas	
1) sim		8	
2) não		10	
Total Geral		19	
Quantidade de CRAS na SEBES		Número de pessoas	
1) 06		6	
2) 08		6	
3) 10		5	
4) 13		2	
Total Geral		19	
Masculino/Feminino		Número de pessoas	

p01

1) entre 18 e 19 anos

2) entre 20 e 29 anos

3) entre 30 e 39 anos

4) entre 40 e 49 anos

5) entre 50 e 59 anos

6) maior ou igual a 60 anos

p02

2) entre R\$1.000,00 e R...

3) entre R\$2.000,00 e R...

4) entre R\$4.000,00 e R...

5) igual ou superior a R\$...

p11

1) sim

2) não

ANEXO I - DASHBOARD: Faixa de Renda X Conhece a SEBES X Já utilizou os Serviços dos CRAS

Faixa de Idade		Número de pessoas
1) entre 18 e 19 anos		2
2) entre 20 e 29 anos		6
3) entre 30 e 39 anos		20
4) entre 40 e 49 anos		29
5) entre 50 e 59 anos		23
6) maior ou igual a 60 anos		11
Total Geral		91

Renda Familiar		Número de pessoas
4) entre R\$4.000,00 e R\$9.999,99		25
5) igual ou superior a R\$9.000,00		60
Total Geral		91

Escolaridade		Número de pessoas
1) primeiro grau incompleto		1
4) segundo grau completo		3
5) superior incompleto		9
6) superior completo		23
7) pós-graduação		55
Total Geral		91

Participa de Campanha de Doações		Número de pessoas
1) sim		60
2) não		25
Total Geral		91

Participação nas OSCs		Número de pessoas
1) nunca participei		27
2) já participei, mas estou afastado		34
3) participei ativamente pelo menos 1 X por ano		30
Total Geral		91

Conhecimento sobre as 17 ODS		Número de pessoas
1) sim		18
2) Já li algo sobre, mas não sei ao certo		39
3) não		31
Total Geral		91

Sobre a SEBES		Número de Pessoas
1) não conheço a SEBES		25
2) Você conhece a SEBES e o trabalho dela		37
3) Você conhece a SEBES mas não trabalho dela		29
Total Geral		91

Sobre a SEBES		Número de Pessoas
1) ser capacitado profissionalmente		32
2) ter bons relacionamentos afetivos		45
3) ter boa remuneração		9
4) ter assistência hospitalar		1
5) ter eventos culturais e lazer		4
Total Geral		91

Sabe sobre Cooperativas Bairro		Número de pessoas
1) sim		8
2) não sei opinar sobre isso		49
3) não		37
Total Geral		91

Sobre a Utilização do CRAS		Número de pessoas
1) sim		50
2) não		20
3) não		4
Total Geral		91

Realização de Trabalhos Voluntários		Número de pessoas
1) sim		47
2) não		44
Total Geral		91

Quantidade de CRAS na SEBES		Número de pessoas
1) 06		50
2) 08		20
3) 10		4
4) 13		7
Total Geral		91

Masculino/Feminino		Número de pessoas
masculino		48
feminino		43
Total Geral		91

p01

1) entre 18 e 19 anos

2) entre 20 e 29 anos

3) entre 30 e 39 anos

4) entre 40 e 49 anos

5) entre 50 e 59 anos

6) maior ou igual a 60 anos

p02

2) entre R\$1.000,00 e R...

3) entre R\$2.000,00 e R...

4) entre R\$4.000,00 e R...

5) igual ou superior a R\$...

p11

1) sim

2) não

ANEXO J – RESPOSTAS DA ENTIDADE/RESPONSÁVEL A

Dos 129 entrevistados 75% possuem uma renda familiar acima dos R\$ 4000,00 e 85% possuem nível de escolaridade superior completo e/ou pós-graduação. Veja o nível de conhecimento da SEBES na tabela abaixo. Qual a sua opinião sobre estes dados? *

Sobre a SEBES	Número de Pessoas
1) não conheço a SEBES	35
2) Você conhece a SEBES e o trabalho dela	54
3) Você conhece a SEBES mas não trabalho dela	40
Total Geral	129

Como é de conhecimento público a SEBES é a secretaria que executa a política pública de Assistência Social em nosso município, sendo que a demonstração estatística acima não atinge a faixa de renda familiar de pessoas que se utilizam dos serviços, programas e projetos disponibilizados pela secretaria, motivo do baixo índice de conhecimento da mesma.

Outro detalhe importante é que as pessoas identificam a Prefeitura como gestor da Política Pública da Assistência Social, não observando que o papel é direcionado a cada secretaria.

Abaixo estão relacionados os níveis de participações dos entrevistados nas Organizações de Sociedade Civil que são parceiras da SEBES. Qual a sua opinião sobre isso? *

Participação nas OSCs	Número de pessoas
1) nunca participei	39
2) já participei, mas estou afastado	50
3) participo ativamente pelo menos 1 X por ano	40
Total Geral	129

Os níveis de participação da sociedade Civil nas OSC's vem caindo a cada ano por diversos fatores, observamos que as atribuições diárias tem tomado tempo da família num todo, distanciando cada vez mais a participação em ações sociais nos municípios, cabendo cada vez mais a atuação do poder público, principalmente a esfera municipal.

Vale ressaltar que este fator também atinge nosso município, mas Bauru ainda possui uma sociedade Civil atuante junto a Política Pública da Assistência Social.

O que se observa muito a que a sociedade Civil tem dificuldade no tocante ao entendimento da diferenciação de Assistencialismo e a Política Pública de Assistência Social.

Sabemos que são vários os fatores que podem tornar um indivíduo socialmente incluído em uma comunidade/sociedade. De acordo com uma única opção a ser escolhida pelos entrevistados qual a sua opinião sobre o resultado das respostas abaixo? *

Inserção Social	Número de pessoas
1) ser capacitado profissionalmente	46
2) ter bons relacionamentos afetivos	61
3) ter boa remuneração	14
4) ter assistência hospitalar	4
5) ter eventos culturais e lazer	4
Total Geral	129

Realmente o conhecimento é necessário para participação ativa em uma sociedade, mas temos muitas pessoas que preferem se isolar e omitir seu conhecimento com intuito de não ser inserido em processos de políticas públicas, por achar que tudo é relacionado a políticos, seja em que área for preferem estar no anonimato.

É sabido que Bauru conta com 8 Centros de Referência da Assistência Social - CRAS. De acordo com os 129 entrevistados, apenas 32 acertaram o número de CRAS da Rede de Proteção Social (ver tabela abaixo). Na sua opinião, quais os fatores que causam este desconhecimento? *

Quantidade de CRAS na SEBES	Número de pessoas
1) 05	67
2) 08	32
3) 10	18
4) 13	12
Total Geral	129

Esta informação é amplamente divulgada no município, mas os indivíduos somente se atentam aquilo que lhes interessa, talvez a maioria não tenha necessidade de utilizar os serviços disponibilizados pelos CRAS's e em assim sendo não os identificam para suas necessidades.

Sem dúvida de esta pesquisa fosse direcionada a uma região de vulnerabilidade, a estatística se repetiria, pois somente o CRAS de sua região seria identificado.

Sendo assim talvez seja necessário um intensificação por parte do município na demonstração dos serviços que os Centros de Referência da Assistência Social podem disponibilizar a população.

Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis estipulados pela Agenda 2030 da ONU são fundamentais para a implementação de uma nova perspectiva organizacional e sustentável no planeta, mas dos 129 entrevistados, 58 não conhecem estas 17 ODS. Na sua opinião, o que falta para que estes objetivos sejam realmente difundidos e que realmente sejam aplicados em nossas vidas? *

Conhecimento sobre as 17 ODS	Número de pessoas
1) sim	25
2) Já li algo sobre, mas não sei ao certo	46
3) não	58
Total Geral	129

Todo Desenvolvimento depende sempre de participação da Sociedade Civil e Poder Público para que aconteça de forma a se perpetuar, mas é muito difícil organizar uma participação proativa, quando cada segmento tem visões diferentes, sempre com pensamentos individuais e não para um bem comum da uma sociedade num todo.

ANEXO K - RESPOSTAS DA ENTIDADE/RESPONSÁVEL B

Dos 129 entrevistados 75% possuem uma renda familiar acima dos R\$ 4000,00 e 85% possuem nível de escolaridade superior completo e/ou pós-graduação. Veja o nível de conhecimento da SEBES na tabela abaixo. Qual a sua opinião sobre estes dados? *

Sobre a SEBES	Número de Pessoas
1) não conheço a SEBES	35
2) Você conhece a SEBES e o trabalho dela	54
3) Você conhece a SEBES mas não trabalho dela	40
Total Geral	129

A Sebes trabalha com famílias em situação de vulnerabilidade material e social. Talvez essas pessoas não estejam nesta condição.

Abaixo estão relacionados os níveis de participações dos entrevistados nas Organizações de Sociedade Civil que são parceiras da SEBES. Qual a sua opinião sobre isso? *

Participação nas OSCs	Número de pessoas
1) nunca participei	39
2) já participei, mas estou afastado	50
3) participo ativamente pelo menos 1 X por ano	40
Total Geral	129

Com o advento do SUAS (Sistema Único de Assistência Social exigiu se maior profissionalização dos serviços contrapondo a questão do voluntariado.

Sabemos que são vários os fatores que podem tornar um indivíduo socialmente incluído em uma comunidade/sociedade. De acordo com uma única opção a ser escolhida pelos entrevistados qual a sua opinião sobre o resultado das respostas abaixo? *

Inserção Social	Número de pessoas
1) ser capacitado profissionalmente	46
2) ter bons relacionamentos afetivos	61
3) ter boa remuneração	14
4) ter assistência hospitalar	4
5) ter eventos culturais e lazer	4
Total Geral	129

Os vínculos afetivos de fato são imprescindíveis para a convivência social e comunitária, além de estabelecer uma rede de apoio as pessoas.

É sabido que Bauru conta com 8 Centros de Referência da Assistência Social - CRAS. De acordo com os 129 entrevistados, apenas 32 acertaram o número de CRAS da Rede de Proteção Social (ver tabela abaixo). Na sua opinião, quais os fatores que causam este desconhecimento? *

Quantidade de CRAS na SEBES	Número de pessoas
1) 05	67
2) 08	32
3) 10	18
4) 13	12
Total Geral	129

Com certeza os que não conhecem é porque não passou por situação de vulnerabilidade ou risco social.

Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis estipulados pela Agenda 2030 da ONU são fundamentais para a implementação de uma nova perspectiva organizacional e sustentável no planeta, mas dos 129 entrevistados, 58 não conhecem estas 17 ODS. Na sua opinião, o que falta para que estes objetivos sejam realmente difundidos e que realmente sejam aplicados em nossas vidas? *

Conhecimento sobre as 17 ODS	Número de pessoas
1) sim	25
2) Já li algo sobre, mas não sei ao certo	46
3) não	58
Total Geral	129

Maior divulgação sobre o assunto.

ANEXO L - RESPOSTAS DA ENTIDADE/RESPONSÁVEL C

Dos 129 entrevistados 75% possuem uma renda familiar acima dos R\$ 4000,00 e 85% possuem nível de escolaridade superior completo e/ou pós-graduação. Veja o nível de conhecimento da SEBES na tabela abaixo. Qual a sua opinião sobre estes dados? *

Sobre a SEBES	Número de Pessoas
1) não conheço a SEBES	35
2) Você conhece a SEBES e o trabalho dela	54
3) Você conhece a SEBES mas não trabalho dela	40
Total Geral	129

Devido a explanação dos dados acredito que o trabalhos de divulgação contendo os objetivos precisam chegar mais na comunidade. Utilizar outras ferramentas. Acredito que a burocratização do sistema afasta os serviços da comunidade.

Abaixo estão relacionados os níveis de participações dos entrevistados nas Organizações de Sociedade Civil que são parceiras da SEBES. Qual a sua opinião sobre isso? *

Participação nas OSCs	Número de pessoas
1) nunca participei	39
2) já participei, mas estou afastado	50
3) participo ativamente pelo menos 1 X por ano	40
Total Geral	129

Os dados poderiam ser melhores, devido o numero de Cras que temos nas regiões para realizar acolhimento, encaminhamentos e inclusão.

Sabemos que são vários os fatores que podem tornar um indivíduo socialmente incluído em uma comunidade/sociedade. De acordo com uma única opção a ser escolhida pelos entrevistados qual a sua opinião sobre o resultado das respostas abaixo? *

Inserção Social	Número de pessoas
1) ser capacitado profissionalmente	46
2) ter bons relacionamentos afetivos	61
3) ter boa remuneração	14
4) ter assistência hospitalar	4
5) ter eventos culturais e lazer	4
Total Geral	129

A inclusão se baseia em vários fatores, de acordo com o segundo item(2) apontado como o mais relevante aos entrevistados, observa-se uma necessidade maior de pertencimento, de ser aceito e fazer parte de um determinado grupo.

É sabido que Bauru conta com 8 Centros de Referência da Assistência Social - CRAS. De acordo com os 129 entrevistados, apenas 32 acertaram o número de CRAS da Rede de Proteção Social (ver tabela abaixo). Na sua opinião, quais os fatores que causam este desconhecimento? *

Quantidade de CRAS na SEBES	Número de pessoas
1) 05	67
2) 08	32
3) 10	18
4) 13	12
Total Geral	129

Falta de parceria com outros locais de acesso à comunidade. Alguns murais informativos deveriam ser utilizados com informações relevantes de direitos. O Cras também ainda é muito visto como apenas entrega de benefícios de subsistência.

Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis estipulados pela Agenda 2030 da ONU são fundamentais para a implementação de uma nova perspectiva organizacional e sustentável no planeta, mas dos 129 entrevistados, 58 não conhecem estas 17 ODS. Na sua opinião, o que falta para que estes objetivos sejam realmente difundidos e que realmente sejam aplicados em nossas vidas? *

Conhecimento sobre as 17 ODS	Número de pessoas
1) sim	25
2) Já li algo sobre, mas não sei ao certo	46
3) não	58
Total Geral	129

Todos os itens elencados nos objetivos seria o mundo ideal. Porém a maioria da população menos favorecidas, não se sentem incluídos nesse plano, ou se sentem capaz de planejar. É necessário um planejamento e mapeamento territorial, levando as informações as pessoas e medindo o grau de entendimento. Mesmo que um usuário vai até o Cras ou Creas ele sai dali com alguns informativos sobre os serviços que são ofertados e seja acompanhado com metas que ele consiga cumprir e entender e se sentir motivado a continuar.