

**FERNANDA OSHIRO DA SILVA**

**APLICAÇÃO DA MATRIZ GUT NA VIGILÂNCIA**

**FERNANDA OSHIRO DA SILVA**

## **APLICAÇÃO DA MATRIZ GUT NA VIGILÂNCIA**

Descrição de experiência, apresentada à Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho – SEDHAST, como requisito à participação na categoria Gestão do SUAS – Vigilância Socioassistencial, da 2ª edição do “Prêmio Mariluce Bittar: Boas Práticas de Gestão na Assistência Social 2021”

## **APLICAÇÃO DA MATRIZ GUT NA VIGILÂNCIA**

### **Apresentação**

A Gerência de Vigilância Socioassistencial tem como prerrogativa precípua a produção, sistematização e análise de informações territorializadas sobre as situações de risco e vulnerabilidade social que incidem sobre famílias e indivíduos, assim como de informações relativas ao tipo, volume e padrões de qualidade dos serviços ofertados pela rede socioassistencial. A Gerência é fortemente comprometida com o efetivo apoio às atividades de planejamento, gestão, supervisão e execução dos serviços e benefícios socioassistenciais, devendo produzir e disseminar informações e conhecimentos que contribuam para efetivação do caráter preventivo e proativo da Política de Assistência Social, assim como para a redução dos agravos. É também responsável pelo acompanhamento, monitoramento e avaliação das unidades públicas e privadas (entidades/organizações da sociedade civil) que compõem a rede socioassistencial.

A fim de aprimorar o serviço de monitoramento das Unidades Públicas, bem como a análise e sistematização de informações das mesmas, nos últimos anos, vem utilizando “A aplicação da Matriz GUT no Monitoramento da Vigilância Socio”.

### **Justificativa**

Conforme atribuições da Vigilância Socioassistencial, a fim de monitorar, avaliar e emitir pareceres quanto ao desenvolvimento das ações de organizações sociais e unidades estatais de Proteção Social Básica e Especial, que compõem a Rede Municipal de Assistência Social, visando o acompanhamento dos padrões de oferta dos serviços, projetos, programas e benefícios, bem como para a produção e sistematização de informações, que demonstrem a demanda e a qualidade dos serviços ofertados, realiza, pelo menos uma vez por ano, visitas de monitoramento nas Unidades Públicas da Proteção Social Básica e da Proteção Social Especial.

Nas visitas de monitoramento realizadas pela equipe técnica, constituída por psicólogos e assistentes sociais, são observadas questões que dizem respeito à Estrutura Física, Recursos Humanos e Serviços Ofertados, conforme preconizado na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais - Res. Nº109/2009, Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB/RH/2006, normas de

acessibilidade, previstas na NBR 9050:2015 da Associação Brasileira de Normas Técnicas/ABNT e demais legislações da Política Nacional de Assistência Social/PNAS conforme cada serviço ofertado.

Para auxiliar na priorização da gravidade, urgência e tendência (GUT), a piorar dos problemas identificados na coleta de dados das visitas, adaptamos a ferramenta Matriz GUT, que possibilita classificar um problema quanto à gravidade do impacto que pode ser gerado, sua urgência para resolução e a probabilidade de o problema aumentar ao longo do tempo caso não seja solucionado.

### **Objetivos**

A utilização da Matriz GUT para análise dos dados coletados nas visitas de monitoramento visa o estabelecimento de prioridades para a resolução dos problemas identificados nas Unidades Públicas, a fim de que as mesmas não só ofertem um serviço com mais qualidade aos usuários, mas possuam uma estrutura física que comporte todo o serviço e atenda aos requisitos das legislações pertinentes, bem como tenham um quadro de recursos humanos conforme o preconizado para cada serviço.

Com os resultados da aplicação da Matriz GUT, o gestor municipal tem a possibilidade de enxergar um panorama geral das Unidades do município e identificar as principais demandas das Unidades Públicas, a fim de atendê-las de acordo com a prioridade de gravidade, urgência e tendência a piorar.

### **Metodologia**

Proposta por Charles H. Kepner e Benjamim B. Trehoe, em 1981, como uma das ferramentas utilizadas na solução de problemas, a Matriz GUT auxilia no estabelecimento de prioridades de uma determinada avaliação/resultados.

Após a coleta de dados (anexo) e visitas de monitoramento realizada pela equipe técnica da Gerência de Vigilância Socioassistencial às Unidades Públicas de Proteção Social Básica e Especial, são elaborados relatórios técnicos e identificados os problemas de cada uma delas, levando em consideração três aspectos: gravidade, urgência e tendência.

Conforme Cesar (2017) a gravidade representa o possível dano ou prejuízo que pode ser gerado a partir da situação identificada, ou seja, a gravidade dos efeitos caso o problema não seja solucionado. A urgência diz respeito à questão do tempo para a resolução do

problema, quanto maior a urgência maior a necessidade de uma ação imediata, quanto menor a urgência mais tempo pode se esperar para uma solução. Já a tendência representa o potencial de aumento do problema e a probabilidade de piorar com o passar do tempo, caso a situação não seja solucionada.

A partir da identificação dos problemas e situações é aplicada uma pontuação de 1 (um) a 5 (cinco) a cada um deles, conforme a tabela abaixo:

<b>GRAVIDADE</b>	<b>URGÊNCIA</b>	<b>TENDÊNCIA</b>
1 Sem Gravidade	1 Não Tem Pressa	1 Não Vai Piorar
2 Pouco Grave	2 Pode Esperar Um Pouco	2 Vai Piorar Em Longo Prazo
3 Grave	3 O Mais Cedo Possível	3 Vai Piorar Em Médio Prazo
4 Muito Grave	4 Com Alguma Urgência	4 Vai Piorar Em Pouco Tempo
5 Extremamente Grave	5 Ação Imediata	5 Vai Piorar Rapidamente

De acordo com Sotille (2014) após a pontuação das notas em cada um dos problemas identificados, esses valores são multiplicados entre si, gerando uma nota final, possibilitando a priorização dos problemas que necessitam ser solucionados com mais rapidez para que não piorem ou gerem efeitos ainda mais negativos.

## **Resultados**

O procedimento vem sendo aplicado desde o ano de 2019 pela Gerência de Vigilância Socioassistencial da SAS, que elabora um comparativo do progresso da estrutura física, dos quadros de recursos humanos e serviços ofertados pelas Unidades do município. Uma vez que a aplicação da Matriz GUT utiliza somente planilhas (anexo), não se faz necessário que seja dispensado recurso extra ou específico, sendo executada pelos próprios técnicos da Gerência de Vigilância Socioassistencial.

É de extrema importância destacar que em cada ano foram identificadas algumas variáveis que precisam ser consideradas na análise de cada relatório e dos resultados apresentados, tais como:

- a) O resultado do GUT diz respeito aos problemas identificados no momento da visita;
- b) Entende-se que as respostas, por mais que estejam dentro das dimensões Estrutura Física, Recursos Humanos e Serviços e Benefícios, acabam apresentando um teor subjetivo,

pois alguns dos problemas identificados no momento da visita, podem não ser prioridades num próximo momento, uma vez que existem outros mais críticos, como por exemplo se a visita foi realizada em dia de chuva e existe uma goteira, naquele momento a prioridade vai ser a Estrutura Física;

c) Não necessariamente em todos os anos as respostas foram fornecidas pelas mesmas pessoas, reforçando o teor subjetivo da opção citada acima;

d) No anos de 2020 e 2021 vivenciamos a pandemia da COVID-19 que alterou não só o funcionamento das Unidades, mas também a oferta dos serviços e o quadro de recursos humanos, uma vez que alguns dos servidores cumpriram teletrabalho, conforme decretos que vinham sendo publicados.

A partir da lista de problemas identificados nas visitas de monitoramento e suas devidas prioridades é desenvolvido pelos técnicos da Gerência de Vigilância Socioassistencial, um relatório com gráficos (anexo) que possibilitam uma melhor visualização por dimensão (Estrutura Física, Recursos Humanos, Serviços e Benefícios), a fim de ser encaminhado às Superintendências da Proteção Social Básica e da Proteção Social Especial, com seus respectivos resultados, além do envio de uma cópia ao gabinete do Secretário Municipal de Assistência Social, para que sejam tomadas as devidas providências, conforme a gravidade, urgência e tendência dos problemas identificados, propiciando o aprimoramento dos serviços da Assistência Social no município.

Ressalta-se que a Matriz GUT é uma ferramenta estratégica utilizada pela Vigilância Socioassistencial em Campo Grande, para auxiliar a Gestão do SUAS a traçar mecanismos resolutivos e planejar ações futuras de prevenção e/ou erradicação dos problemas apontados, atingindo a qualidade do serviço ofertado dentro das prerrogativas da Política de Assistência Social e demais legislações vigentes.

As visitas de monitoramento nos permitem identificar os problemas, de forma qualitativa e com os resultados do GUT é possível também quantificá-los, facilitando a compreensão das principais demandas de nossas Unidades e atuando para solucioná-los de acordo com sua gravidade e urgência, evitando os que tendem a piorar.

A Matriz GUT atua justamente nesse aspecto, selecionando e escalonando os problemas, levando em conta os principais impactos positivos e negativos que eles possam trazer, auxiliando na priorização das soluções dos problemas identificados nas Unidades.

## Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050:2015 Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, p. 148. 2015.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Resolução CNAS nº 109. **Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais**. Brasília, 2009.

RASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica /Sistema Único de Assistência Social - NOB/SUAS**. Brasília, 2005.

CESAR, Djalmir S. **O desenvolvimento de um conjunto de ideias para alcançar a excelência e performance na Saúde com redução de custos**. Secretaria Municipal de Saúde – Campo Grande/MS. 2017. p.129.

KEPNER, Charles H.; TREGO, Benjamim B. **O administrador racional**. São Paulo: Atlas, 1981. Pg 58.

SOTILLE, Mauro. **A Ferramenta GUT – Gravidade, Urgência e Tendência**. PM Tech Capacitação em Projetos. Disponível em: [http://portaldaestrategia.infraestrutura.gov.br/images/Dicas\\_PMP - Matriz\\_GUT.pdf](http://portaldaestrategia.infraestrutura.gov.br/images/Dicas_PMP_-_Matriz_GUT.pdf). Acesso em 04/11/2019.



### Registros Fotográficos



Fonte: Equipe da Gerência de Vigilância Socioassistencial 2020



Fonte: Visita Técnica de Monitoramento no CRAS Estrela Dalva



## ANEXO 1

### Formulário Utilizado no Monitoramento:

(modelo utilizado na Proteção Social Básica)

<b>DATA DO PREENCHIMENTO:</b>	
<b>NOME DA UNIDADE:</b>	
<b>NOME E FUNÇÃO DO RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES PRESTADAS:</b>	
<b>ENDEREÇO COMPLETO:</b>	
<b>CONTATOS:</b>	
Telefone:	E-mail:
<b>CAPACIDADE DE ATENDIMENTO DA UNIDADE:</b>	
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS - último mês de referência:</b>	
<b>CREAS de Referência:</b>	
<b>Conselho Tutelar de Referência:</b>	

### CARACTERIZAÇÃO DA OFERTA

#### 1 ACESSO AOS SERVIÇOS (Enumere por ordem de maior incidência)

- Por procura espontânea
- Por busca ativa
- Por encaminhamento da rede socioassistencial
- Por encaminhamento das demais políticas públicas e/ ou Sistema de garantia de direitos
- Outro. Qual?

#### 2 QUAIS SERVIÇOS/BENEFÍCIOS MAIS PROCURADOS PELOS USUÁRIOS?

(Enumere por ordem de maior incidência no CRAS)

- Benefícios eventuais
- Orientação para Benefício de Prestação Continuada - BPC
- Busca pelo Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV
- Busca pelo CadÚnico
- Outro. Qual?

## CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO ALVO E DO SERVIÇO

### 1 PERFIL DO PÚBLICO ATENDIDO E MAIORES INCIDÊNCIAS VERIFICADAS NO TERRITÓRIO:

- Beneficiários de programas de Transferência de Renda (BPC) (BF) (Vale renda);
- Usuários de substância psicoativa (álcool e outras drogas);
- Pessoas com deficiência em alta vulnerabilidade social;
- Migrantes, imigrantes e refugiados;
- Famílias com adolescentes e jovens em cumprimento de MSE referenciadas no CRAS
- Crianças e adolescentes evasão escolar
- Crianças e adolescentes em situação de trabalho infantil
- Indivíduos sem documentação civil
- Famílias em descumprimento de condicionalidades do Bolsa Família
- Famílias elegíveis não inseridas nos programas ou benefícios de transferência de renda
- Famílias em situação de insegurança alimentar
- Demandas de provisão material (exceto alimentos)
- Exploração ou abuso sexual de crianças e adolescentes
- Crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade e risco social
- Situações de negligência/violência em relação a idosos
- Situações de negligência/violência em relação a crianças/adolescentes
- Situações de negligência/violência em relação a pessoas com deficiência
- Situação de violência contra mulher
- Situações de violência intrafamiliar/doméstica contra homens
- Outras situações de violência no território. Qual?

### 2 TIPOS DE SERVIÇOS EXECUTADOS NA UNIDADE

**2.1 O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) encontra-se devidamente estruturado e em funcionamento ?**

**2.2 Ações e atividades desenvolvidas pelo PAIF (Quantidade de famílias em acompanhamento)?**

**2.3 Desenvolve o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosos? Quantidade de usuários em atendimento?**

**2.4 Desenvolvem quais Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (considere os dados de antes da pandemia)**

- 0 a 6 anos - Quantidade de usuários e turmas por período:
- 6 a 15 anos - Quantidade de usuários e turmas por período:
- 15 a 17 anos - Quantidade de usuários e turmas por período:
- 18 a 59 anos - Quantidade de usuários e turmas por período:
- Idosos - Quantidade de usuários e turmas por período:

**Caso não desenvolva o SCFV, encaminham os usuários para alguma Organização da Sociedade Civil? Qual?**

**2.5 Desenvolvem algum outro Serviço, Programa ou Projeto?**

**2.6 Por quais motivos os usuários deixam de frequentar os serviços ofertados na unidade?**

**2.7 Por conta da pandemia da COVID-19, o SCFV está suspenso? ( ) Sim ( ) Não**

**2.8 Quais foram as alternativas implementadas para atendimento ao público?**

### **3 REGISTRO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS NA UNIDADE**

**3.1 De que forma é realizado o cadastro dos usuários atendidos? ( ) Manual ( ) Eletrônico**

**3.2 Utiliza registro de participação dos usuários? ( ) Sim ( ) Não**

**Quais:** ( ) registro fotográfico ( ) lista de presença ( ) Outros: \_\_\_\_\_

**3.3 Utiliza o PAF - Plano Acompanhamento Familiar ( ) Sim ( ) Não**

Se sim, quais? ( ) Manual ( ) Eletrônico

**3.4 Utiliza o Prontuário SUAS ( ) sim ( ) não, por que? \_\_\_\_\_**

Se sim, quais? ( ) Manual ( ) Eletrônico

**3.5 Realizam o preenchimento do SISC? ( ) sim ( ) não.**

Base de informação (RMA, lista de presença, Prontuário SUAS ou outros):

### **4 VISITAS DOMICILIARES**

**4.1 As visitas domiciliares são realizadas por equipe psicossocial?**

**4.2 Quais os critérios adotados, para realização das visitas no período da pandemia?**

### **5 BENEFÍCIOS ASSISTENCIAIS EVENTUAIS (nos termos da lei n. 8.742/1993 alterada pela lei n.12.435/2011) e/ou demais benefícios ofertados.**

Quais são os benefícios eventuais concedidos com maior incidência?

( ) Auxílio Funeral

( ) Auxílio Natalidade

( ) Auxílios relacionados à segurança alimentar

( ) Auxílio Documento

( ) Outros: \_\_\_\_\_

### **ARTICULAÇÃO COM A REDE SOCIOASSISTENCIAL**

**1 Em relação à Rede Socioassistencial e demais órgãos e sistemas de garantia de direitos, a Unidade realiza articulação com qual(is)? Qual tipo de articulação? (estudo de caso, troca de informações, reuniões periódicas, acompanha os encaminhamentos – referência e contrareferência)**

**2 Recebe doações? Que tipo? De quem?**

**3 Realiza Planejamento, Plano de Ações, Projetos e Cronograma das ações realizadas?**

Sim  Não Descreva:

**4 O Serviço é Continuado, Permanente e Planejado?**  Sim  Não

Descreva (tem recesso, férias, etc)

**5 Período de Funcionamento:**  2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup>  Outro dia: \_\_\_\_\_ Horário: \_\_\_\_\_

**ESTRUTURA FÍSICA E RECURSOS MATERIAIS**

**1 Situação do Imóvel:**

- Próprio |  Alugado  
 Cedido – Especifique: \_\_\_\_\_  
 Compartilhado. Especifique: \_\_\_\_\_  
 Outros. Especifique: \_\_\_\_\_

**2 Condições do Imóvel:**

- Imóvel em bom estado de conservação  
 Imóvel necessita de ampliação  
 Imóvel necessita de consertos e reparos

**3 Espaço Físico:**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Recepção  | <input type="checkbox"/> Espaço externo para atividades coletivas |
| <input type="checkbox"/> Sala exclusiva de coordenação                               | <input type="checkbox"/> Parque/jardim                            |
| <input type="checkbox"/> Sala exclusiva da equipe técnica                            | <input type="checkbox"/> Quadra esportiva                         |
| <input type="checkbox"/> Sala de atendimento individual                              | <input type="checkbox"/> Sala de TV                               |
| <input type="checkbox"/> Sala exclusiva da administração                             | <input type="checkbox"/> Sala oficina                             |
| <input type="checkbox"/> Sala compartilhada entre equipe técnica e coordenação       | <input type="checkbox"/> Sala de Informática                      |
| <input type="checkbox"/> Sala compartilhada entre coordenação e administração        | <input type="checkbox"/> Outro espaço (especificar):              |
| <input type="checkbox"/> Sala para atendimento, com capacidade de 15 a 30 pessoas    |   |
| <input type="checkbox"/> Sala para atendimento, com capacidade inferior a 15 pessoas |   |
| <input type="checkbox"/> Salão com capacidade superior a 30 pessoas                  |   |
| <input type="checkbox"/> Almoxarifado  |   |
| <input type="checkbox"/> Banheiro de uso comum                                       |   |
| <input type="checkbox"/> Banheiro exclusivo para funcionários                        |   |
| <input type="checkbox"/> Banheiro exclusivo para usuários                            |   |
| <input type="checkbox"/> Brinquedoteca   |   |
| <input type="checkbox"/> Copa/Cozinha  |   |
| <input type="checkbox"/> Despensa  |   |
| <input type="checkbox"/> Refeitório  |   |

#### 4 ACESSIBILIDADE

<b>4.1. A unidade está adaptada, conforme ABNT?</b> ( ) Sim ( ) Não está adaptada ( ) Está adaptada em partes ( ) Está adaptada sem conformidade à ABNT
<b>4.2. O acesso principal está adaptado com rampas?</b>
<b>4.3. Tem rota acessível desde a calçada até a recepção?</b>
<b>4.4. Tem rota acessível aos demais espaços?</b>
<b>4.5. Tem rota acessível ao banheiro?</b>
<b>4.6. Tem banheiro adaptado?</b>
<b>4.7. Tem pisos especiais com relevo para deficientes visuais?</b>
<b>4.8. Os serviços e os programas são acessados pelas pessoas com deficiência?</b>
<b>4.9. O cadeirante tem acesso ao laboratório de informática e outros serviços e programas?</b>
<b>4.10. Existe suporte profissional com conhecimento em LIBRAS para atendimento?</b>

#### Equipamentos:

- ( ) Telefone
- ( ) Computadores
- ( ) Impressora/Máquina de xérox
- ( ) Equipamento de som
- ( ) Equipamento de lazer
- ( ) Bebedouro
- ( ) Televisão
- ( ) DVD
- ( ) Fogão/industrial
- ( ) Micro-ondas
- ( ) Geladeira/Câmera fria
- ( ) Data show
- ( ) Ar condicionado/ventilador
- ( ) Materiais pedagógicos/culturais
- ( ) Materiais esportivos
- ( ) Livros
- ( ) Brinquedos
- ( ) Mobiliários

**6 Internet:** ( ) Sim ( ) Não  
Conexão: ( ) Wi-fi ( ) Radio  
Condições: ( ) Boa ( ) Ruim ( ) Oscila Muito

#### 7 Veículo

- ( ) Veículo para uso exclusivo da unidade
- ( ) Veículo Compartilhado
- Condições do veículo: ( ) Boa ( ) Regular ( ) Ruim
- Dias em que o veículo atende a Unidade: \_\_\_\_\_

## OBSERVAÇÕES DA EQUIPE TÉCNICA E DA COORDENAÇÃO

<b>Principais dificuldades encontradas para a execução dos serviços?</b> (Questão relacionadas a RH, infraestrutura, materiais, mobília, etc).
<b>A equipe técnica, a equipe de apoio</b> ( <i>cuidadores sociais, administrativo, oficineiros</i> ) <b>e a coordenação, receberam algum tipo de Capacitação Específica sobre o CRAS?</b>
<b>Sugestões de capacitações necessárias para o desenvolvimento dos Serviços:</b>
<b>Quais ações de segurança e alternativas de atendimento implantadas para oferta do serviço diante da pandemia da COVID-19?</b>

### QUADRO DE RECURSOS HUMANOS

Inserir quadro de recursos da Unidade Publica

## ANEXO 2

### Exemplo de tabulação dos problemas identificados

#### MATRIZ GUT

#### TABULAÇÃO DOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

UNIDADE	DIMENSÃO	PROBLEMA	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	TOTAL
	ESTRUTURA FÍSICA	Acessibilidade parcial				
	RECURSOS HUMANOS	Acúmulo de função				
	ESTRUTURA FÍSICA	Aparelhos de ar-condicionado sem manutenção				
	ESTRUTURA FÍSICA	Falta de dedetização				
	SERVIÇOS E BENEFÍCIOS	Ausência de veículo exclusivo				
	ESTRUTURA FÍSICA	Falta de extintores				
	ESTRUTURA FÍSICA	Falta de segurança				
	SERVIÇOS E BENEFÍCIOS	Deficiência de referência e contrarreferência				
	ESTRUTURA FÍSICA	Insuficiência de computadores				
	ESTRUTURA FÍSICA	Não faz ligação para celular				
	SERVIÇOS E BENEFÍCIOS	Escassez de benefícios eventuais				
	ESTRUTURA FÍSICA	Necessidade de ampliação/reforma				
	ESTRUTURA FÍSICA	Reforma da placa de identificação unidade				



### ANEXO 3

#### Exemplo gráficos comparativos

