

Pesquisa de satisfação com os usuários dos Serviços da Assistência Social

1. Introdução

A qualidade dos serviços de assistência social desempenha um papel crucial no apoio às pessoas em situação de vulnerabilidade, nesse contexto, a realização de pesquisas de satisfação com os usuários da Política de Assistência Social torna-se fundamental para identificar pontos fortes, bem como áreas para melhorias.

Gil (2007, p. 42) apresenta que a pesquisa é um “[...] processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico e visa à produção de conhecimento novo”. Ou seja, a pesquisa pode apresentar uma característica sistêmica tal como a organização dos fatos a partir de uma hipótese que se queira pesquisar.

Desta forma, a pesquisa em questão tem como objetivo principal avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços oferecidos nas unidades de CRAS, CREAS e na Secretaria de Assistência Social, sendo utilizado um questionário estruturado como ferramenta para a coleta de dados. Destaca-se a relevância deste instrumento uma vez que sua utilização proporcionará percepções sobre a eficácia e qualidade dos atendimentos prestados, permitindo a identificação de áreas de melhoria e a implementação de aprimoramentos contínuos e direcionados.

2. Metodologia para a Coleta dos Dados

O questionário utilizado na pesquisa foi elaborado para abordar diversos aspectos do atendimento prestado nos CRAS, CREAS e na Secretaria de Assistência Social, levando em consideração as necessidades e expectativas dos usuários. Os questionários são instrumentos de coleta de dados que são preenchidos pelos informantes sem a presença do pesquisador (GIL, 2009).

Cabe apontar que devido as peculiaridades dos Serviços ofertados nas unidades, foi desenvolvido dois tipos de questionários, sendo um destinado para os CRAS e Secretaria e outro exclusivo para o CREAS.

Neste sentido, as perguntas foram formuladas de maneira a compreender não apenas a percepção geral sobre a qualidade do serviço, mas também aspectos específicos: como a acessibilidade das instalações, a eficiência do atendimento recebido, a adequação das orientações fornecidas e a resolução satisfatória das necessidades dos usuários. Além disso, foram incorporadas perguntas abertas para permitir que os entrevistados expressem livremente suas opiniões e sugestões, enriquecendo assim a compreensão dos desafios e oportunidades de melhoria existentes nas unidades.

Para o desenvolvimento das perguntas, foi utilizado o método de perguntas abertas (não estruturadas) e fechadas (estruturadas), sendo o questionário respondido pelo próprio entrevistado.

As perguntas abertas permitem que os respondentes expressem suas opiniões utilizando suas próprias palavras, sem restrições ou limitações impostas por um conjunto predefinido de opções (LAKATOS; MARCONI, 2003).

Já as perguntas fechadas, “[...] são utilizadas, frequentemente, em pesquisas quantitativas e experimentais. A preocupação é com o ajuste do roteiro às hipóteses previamente definidas, a padronização da apresentação de perguntas e a limitação das opções de respostas para facilitar o planejamento das condições experimentais e do tratamento estatístico dos dados” (LAKATOS; MARCONI, 2003).

Assim, ao ser aplicado um questionário com perguntas abertas e fechadas poderemos observar de forma clara como estão sendo ofertados os Serviços nas unidades de atendimento, sendo que após o registro das perguntas, por parte do usuário, teremos dados quantitativos e qualitativos.

A pesquisa quantitativa é um método de pesquisa social que tem sua máxima na quantificação dos dados, com intuito de solucionar um determinado problema por meio de análise estatística e relações entre as variáveis (LAKATOS; MARCONI, 2003). A investigação quantitativa atua em níveis de realidade e tem como objetivo trazer à luz dados, indicadores e tendências observáveis. Consequentemente, pode-se afirmar que a pesquisa quantitativa se apropria dos fatos, da essência, da constância dos acontecimentos, mas as variáveis são uma realidade nessa investigação (SERAPIONI, 2000).

A utilização de pesquisas qualitativas, sugere uma abordagem que propicia o aprofundamento da investigação das questões relacionadas ao fenômeno em estudo e das suas relações, mediante a máxima valorização do contato direto com a situação estudada, buscando-se o que era comum, mas permanecendo, entretanto, aberta para perceber a individualidade e os significados múltiplos. Os dados coletados são predominantemente descritivos. O material obtido nessas pesquisas é rico em descrições de pessoas, situações, acontecimentos, fotografias, desenhos, documentos, todos os dados da realidade são importantes (GIL, 1999).

O questionário a ser aplicado nos CRAS e na Secretaria possui o total de 11 perguntas (anexo I), sendo a primeira e a segunda referente a informações sobre a localidade de residência e faixa etária, com a possibilidade de informação do nome da localidade que a pessoa reside e, em relação à faixa etária, separadas pelo ciclo de vida. Na pergunta 3, será questionado sobre o tempo que o usuário frequenta aquele espaço.

Para os questionamentos 4 a 10, foi utilizada para construção das respostas a escala Likert para sua construção que é uma ferramenta comumente empregada em pesquisas de opinião para mensurar o grau de concordância ou discordância dos entrevistados com afirmações ou declarações. A utilização dessa escala permite que os respondentes indiquem seu nível de concordância ou satisfação em uma escala ordinal, geralmente composta por cinco ou sete pontos, que varia de "Muito satisfeito" a "Muito insatisfeito" (MONTE, 2020), conforme o exemplo abaixo:

- 😊 - Muito satisfeito
- 🙂 - Satisfeito
- 😐 - Nem satisfeito nem insatisfeito
- 😞 - Insatisfeito
- 😡 - Muito insatisfeito

A décima primeira pergunta é aberta e tem por finalidade coletar informações sobre possíveis sugestões, elogios e/ou reclamação, não sendo o preenchimento realizado de forma obrigatória, permitindo que os participantes expressem livremente suas opiniões, sugestões e reclamações.

Em relação ao questionário exclusivo do CREAS (anexo II), foi incluído uma pergunta específica se o encaminhamento para o atendimento realizado era referente a Medida Socioeducativa, sendo indicado com sim ou não e suprimido as perguntas 8 e 9, referente se a necessidade foi atendida e se indicaria o local para atendimento.

Por fim, a coleta dessas informações obtidas através da aplicação do questionário para as pessoas/famílias atendidas nas unidades citadas, serão realizadas de forma contínua, isto é, os dados serão obtidos ininterruptamente e automaticamente.

2.2 Aplicação do Questionário

O questionário será disponibilizado nas unidades de atendimento dos CRAS, CREAS e na Secretaria de Assistência Social, localizado na recepção, sendo destinado um espaço exclusivo para a coleta das informações, proporcionando, assim, privacidade para que os entrevistados expressem livremente suas opiniões nas respostas. Após o atendimento realizado pelos profissionais do equipamento, os usuários serão orientados a preenchê-lo, tanto pelo responsável pelo atendimento, quanto através de um cartaz informativo sobre a participação da pesquisa (anexo III).

Para facilitar o processo, o questionário estará disponível em formato eletrônico, sendo essa a principal forma de coleta de informações. No entanto, será disponibilizado em meio físico (anexo IV e anexo V) para aqueles que não têm facilidade com o uso de tecnologias, sendo de incumbência do profissional da recepção registrar posteriormente as respostas no meio eletrônico e enviá-lo para o Departamento da Vigilância Socioassistencial.

É importante ressaltar que o preenchimento do questionário não é obrigatório para os usuários, porém, deve ser incentivado pelos profissionais do equipamento.

3. Análise e Interpretação dos Resultados

Após a coleta de dados será realizada uma análise estatística descritiva para compreender os padrões e tendências presentes nas respostas dos usuários. Isso envolverá o uso de técnicas estatísticas para calcular a média, mediana e moda, bem como medidas de dispersão, desvio padrão, a fim de identificar a variabilidade das respostas e possíveis discrepâncias, levando em consideração, também, o quantitativo de atendimentos realizados no período analisado.

Além disso, será realizada uma análise comparativa entre diferentes unidades de atendimento e entre diferentes grupos de usuários, como faixa etária, sexo e local de residência, a fim de identificar possíveis disparidades e áreas de melhorias específicas.

As sugestões de melhorias serão avaliadas por meio de análise qualitativa categorizando e codificando as respostas para identificar temas comuns e áreas prioritárias para intervenção. Isso incluirá a identificação de sugestões recorrentes e a análise da viabilidade e impacto potencial de cada sugestão. Posteriormente, será elaborado um plano de ação com base nessas sugestões, priorizando aquelas que apresentam maior potencial de impacto positivo na qualidade dos serviços prestados.

4. Divulgação dos Resultados

Os resultados da pesquisa serão compilados em relatórios abrangentes e acessíveis, os quais serão compartilhados de forma transparente e regular a cada dois meses com as unidades dos CRAS, CREAS, bem como gestão da Política de Assistência Social e o Conselho Municipal de Assistência Social, garantindo uma ampla disseminação das informações coletadas.

Além disso, serão realizadas reuniões com as equipes para discutir os resultados e elaborar estratégias conjuntas de melhorias. Essa abordagem colaborativa garantirá que as informações sejam devidamente compreendidas e que as decisões sejam tomadas de forma inclusiva, alinhadas com as necessidades reais

dos usuários e com o objetivo de promover uma mudança positiva e sustentável nos serviços de Assistência Social.

5. Conclusão

Através da aplicação deste questionário e da análise dos resultados obtidos, teremos base para uma contribuição substancial para o aprimoramento contínuo dos serviços da Assistência Social oferecidos nos CRAS, CREAS e na Secretaria de Assistência Social.

A divulgação dos resultados obtidos na pesquisa servirá de extrema importância para identificar tanto os pontos positivos a serem mantidos, quanto às oportunidades de melhoria a serem exploradas.

Dessa forma, com a coleta das informações através do questionário, será possível proporcionar um atendimento ainda mais eficaz, compassivo e orientado às necessidades da população em situação de vulnerabilidade.

Referências

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. Como elaborar projetos de pesquisa. 4^a. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MONTE, Lucas Gonçalves. Escala Likert Difusa: Um estudo sobre diferentes abordagens. Disponível em:

https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/65678/3/2020_tcc_lgmonte.pdf. Acesso em 15 de mar. 2024.

SERAPIONI, Mauro. Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração. *Ciência & Saúde Coletiva*, 5(1):187-192, 2000. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/csc/a/8MGqFCjhjvXKQsq37t6q7PK/abstract/?lang=pt>. Acesso em 15 de mar. 2024.



Anexo I – Questionário de pesquisa de satisfação CRAS e Secretaria de Assistência Social



Pesquisa de Satisfação do Atendimento

Qual bairro você reside? *

Sua resposta _____

Quantos anos você tem? *

1. Até 6 anos
2. Entre 7 e 12 anos
3. Entre 13 e 17 anos
4. Entre 18 e 29 anos
5. Entre 30 e 59 anos
6. Mais de 60 anos

Há quanto tempo você frequenta esse espaço? *

1. Entre 0 e 1 ano
2. Entre 2 a 3 anos
3. Entre 4 e 5 anos
4. Mais de 5 anos

Como você avalia o espaço de atendimento (recepção, salas dos profissionais)? *

1. 😄 - Muito satisfeito
2. 😊 - Satisfeito
3. 😐 - Nem satisfeito nem insatisfeito
4. 😞 - Insatisfeito
5. 😡 - Muito insatisfeito



A localização do CRAS é de fácil acesso pra você? *

1. 😄 - Muito satisfeito
2. 😊 - Satisfeito
3. 😐 - Nem satisfeito nem insatisfeito
4. 😞 - Insatisfeito
5. 😡 - Muito insatisfeito

Como você avalia o tempo de espera pelo atendimento? *

1. 😄 - Muito satisfeito
2. 😊 - Satisfeito
3. 😐 - Nem satisfeito nem insatisfeito
4. 😞 - Insatisfeito
5. 😡 - Muito insatisfeito

Como você avalia o atendimento na recepção? *

1. 😄 - Muito satisfeito
2. 😊 - Satisfeito
3. 😐 - Nem satisfeito nem insatisfeito
4. 😞 - Insatisfeito
5. 😡 - Muito insatisfeito

Como você avalia o atendimento dos profissionais do Cadastro Único/Assistente Social/Psicóloga/Educador Social? *

1. 😄 - Muito satisfeito
2. 😊 - Satisfeito
3. 😐 - Nem satisfeito nem insatisfeito
4. 😞 - Insatisfeito
5. 😡 - Muito insatisfeito



Sua necessidade foi atendida? *

1. 😄 - Muito satisfeito
2. 😊 - Satisfeito
3. 😐 - Nem satisfeito nem insatisfeito
4. 😞 - Insatisfeito
5. 😡 - Muito insatisfeito


Você indicaria este local de atendimento para outras pessoas? *

1. 😄 - Muito satisfeito
2. 😊 - Satisfeito
3. 😐 - Nem satisfeito nem insatisfeito
4. 😞 - Insatisfeito
5. 😡 - Muito insatisfeito

Você tem alguma sugestão/elogio/reclamação para fazer?

Texto de resposta curta
.....

Anexo II – Questionário de pesquisa de satisfação CREAS



PREFEITURA DE
PATO BRANCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Pesquisa de Satisfação do Atendimento

Descrição do formulário

Qual bairro você reside? *

Texto de resposta curta

Quantos anos você tem? *

1. Até 6 anos
2. Entre 7 e 12 anos
3. Entre 13 e 17 anos
4. Entre 18 e 29 anos
5. Entre 30 e 59 anos
6. Mais de 60 anos

O encaminhamento para o Serviço era por Medida Socioeducativa? *

Sim

Não

Como você avalia o espaço de atendimento (recepção, salas dos profissionais)? *

1. 😊 - Muito satisfeito
2. 😊 - Satisfeito
3. 😐 - Nem satisfeito nem insatisfeito
4. 😞 - Insatisfeito
5. 😞 - Muito insatisfeito

A localização do CREAS é de fácil acesso pra você? *

1. 😊 - Muito satisfeito
2. 😊 - Satisfeito
3. 😐 - Nem satisfeito nem insatisfeito
4. 😞 - Insatisfeito
5. 😞 - Muito insatisfeito



Como você avalia o tempo de espera pelo atendimento? *

1. 😄 - Muito satisfeito
2. 😊 - Satisfeito
3. 😐 - Nem satisfeito nem insatisfeito
4. 😞 - Insatisfeito
5. 😡 - Muito insatisfeito

Como você avalia o atendimento na recepção? *

1. 😄 - Muito satisfeito
2. 😊 - Satisfeito
3. 😐 - Nem satisfeito nem insatisfeito
4. 😞 - Insatisfeito
5. 😡 - Muito insatisfeito

Como você avalia o atendimento das profissionais Assistente Social/Psicóloga/Educador Social? *

1. 😄 - Muito satisfeito
2. 😊 - Satisfeito
3. 😐 - Nem satisfeito nem insatisfeito
4. 😞 - Insatisfeito
5. 😡 - Muito insatisfeito

Você tem alguma sugestão/elogio/reclamação para fazer?

Texto de resposta curta
.....

Anexo III – Cartaz de divulgação da pesquisa



**queremos
ouvir você!**

**Ao término do atendimento,
realize a pesquisa de
satisfação que encontra-se na
recepção.**

**Sua opinião é fundamental para
cada vez mais aprimorarmos
nossos Serviços.**



Anexo IV – Formulário impresso CRAS e Secretaria de Assistência Social

Sua opinião é muito importante para nós!

Como foi o atendimento?

Legenda:



Muito
satisfeito



Satisfeito



Nem satisfeito
nem insatisfeito



Insatisfeito



Muito
insatisfeito

1. Qual bairro você reside?

2. Quantos anos você tem?

- Até 6 anos Entre 13 e 17 anos Entre 30 e 59 anos
 Entre 7 e 12 anos Entre 18 e 29 anos Mais de 60 anos

3. Há quanto tempo você frequenta esse espaço??

- Entre 0 e 1 ano Entre 2 a 3 anos Entre 4 e 5 anos Mais de 5 anos

4. Como você avalia o espaço de atendimento (recepção, salas dos profissionais)?

5. A localização do CRAS é de fácil acesso pra você?

6. Como você avalia o tempo de espera pelo atendimento?

7. Como você avalia o atendimento na recepção?

8. Como você avalia o atendimento dos profissionais do Cadastro Único/Assistente Social/Psicóloga/Educador Social?

9. Sua necessidade foi atendida?

10. Você indicaria este local de atendimento para outras pessoas?

11. Você tem alguma sugestão/elogio/reclamação para fazer?

.....

.....

Anexo V – Formulário impresso CREAS

Sua opinião é muito importante para nós!

Como foi o atendimento?

Legenda:



Muito
satisfeito



Satisfeito



Nem satisfeito
nem insatisfeito



Insatisfeito



Muito
insatisfeito

1. Qual bairro você reside?

2. Quantos anos você tem?

- Até 6 anos Entre 13 e 17 anos Entre 30 e 59 anos
 Entre 7 e 12 anos Entre 18 e 29 anos Mais de 60 anos

3. O encaminhamento para atendimento no Serviço era por Medida Socioeducativa?

- Sim Não

4. Como você avalia o espaço de atendimento (recepção, salas dos profissionais)?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. A localização do CREAS é de fácil acesso pra você?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Como você avalia o tempo de espera pelo atendimento?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Como você avalia o atendimento na recepção?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Como você avalia o atendimento das profissionais Assistente Social/ Psicóloga/ Educador Social?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Você tem alguma sugestão/elogio/reclamação para fazer?

.....

.....

.....