



PREFEITURA DE
PATO BRANCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA POLÍTICA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL DE PATO BRANCO – PR**

Outubro/2024



Robson Cantú
Prefeito Municipal

Cleuza Chiochetta
Secretária de Assistência Social

Viviane Martinello
Cordenadora da Proteção Social Básica

Carlos Henrique Galvan Gnoatto
Coordenador do Monitoramento e Avaliação

Kamila Bontorim Acker
Coordenadora do CRAS Paulina Bonalume Andreatta

Amilton Maranoski
Coordenador do CRAS Carolina Ferrari Amadori

Responsável pela elaboração do documento:

Carlos Henrique Galvan Gnoatto
Coordenador do Monitoramento e Avaliação

Elementos gráficos

João Vitor Drapscki
Estagiário



Introdução

A qualidade dos serviços prestados no âmbito da assistência social é essencial para a garantia de proteção e suporte às pessoas em situação de vulnerabilidade social. Nesse sentido, compreender a satisfação dos usuários torna-se uma ferramenta estratégica para o aprimoramento contínuo dos serviços. Em Pato Branco, entre os dias 02 de maio e 30 de setembro de 2024, foi conduzida uma pesquisa de satisfação com os usuários dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e da Secretaria Municipal de Assistência Social, buscando avaliar a percepção dos usuários em relação à estrutura física, ao atendimento prestado e à efetividade das orientações fornecidas. A pesquisa, que contou com 260 participantes, foi organizada pela equipe da Vigilância Socioassistencial, que desempenha um papel central na identificação de vulnerabilidades e na promoção de ajustes para a melhoria da oferta de serviços, conforme exposto nas diretrizes do SUAS e na Política Nacional de Assistência Social (PNAS) (BRASIL, 2012).

A Vigilância Socioassistencial é uma função essencial da política de assistência social, cuja responsabilidade é apoiar o planejamento e a gestão por meio da análise de dados territoriais sobre riscos e vulnerabilidades, como recomendado pela Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS 2012). Essa função facilita o monitoramento das condições de oferta e a adequação dos serviços às necessidades da população. Dessa forma, a pesquisa de satisfação também se insere nesse esforço de aprimoramento, ao coletar e sistematizar informações que visam melhorar a experiência do usuário e a eficiência das respostas institucionais.



Metodologia

A pesquisa de satisfação foi conduzida utilizando questionários estruturados, distribuídos nas unidades de atendimento dos CRAS e da Secretaria de Assistência Social de Pato Branco. O questionário incluiu perguntas fechadas, baseadas na escala Likert, que mensura o nível de satisfação dos usuários em relação à estrutura das unidades (como espaços de espera e atendimento), bem como a qualidade do atendimento prestado pelos profissionais, como recepcionistas, assistentes sociais e psicólogos. Além disso, o questionário abordou a satisfação quanto à resolutividade das demandas e a orientação recebida. Questões abertas também foram incluídas para coletar opiniões, sugestões e reclamações, permitindo uma compreensão mais rica e detalhada das percepções dos usuários.

A coleta de dados ocorreu tanto em formato eletrônico quanto físico, assegurando a participação daqueles que possuíam menor familiaridade com tecnologias, utilizando como ferramenta de coleta das informações conforme o apêndice I.

Após o preenchimento, as informações foram sistematizadas e analisadas de forma quantitativa e qualitativa, com o intuito de identificar padrões e oportunidades de melhoria. Essa abordagem garantiu que os dados coletados refletissem uma visão ampla e detalhada das interações dos usuários com os serviços de assistência social, permitindo a implementação de ações direcionadas para o aprimoramento contínuo dos serviços.



Resultados da pesquisa realizada no CRAS Carolina Ferrari Amadori

Apresentação e análise dos resultados da pesquisa de satisfação aplicada aos usuários do Centro de Referência de Assistência Social Carolina Ferrari Amadori, localizado no bairro Alvorada, possui referenciado as localidades do Alvorada, Baixada, Bonatto, Cristo Rei, Dall Ross, Galha Azul, Industrial, Jardim Floresta, Morumbi, Novo Horizonte, Pinheirinho, Santo Antônio, São Cristóvão, São Roque, São Vicente, Sudoeste, Veneza.

No Equipamento são ofertados os seguintes Serviços, Programas e Benefícios:

- Acompanhamento de famílias através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família;
- Inclusão e atualização cadastral do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, com a finalidade de acesso a programas vinculados a ele;
- Encaminhamento de pessoas idosas e de pessoas com deficiência para acesso ao Benefício de Prestação Continuada – BPC; e
- Acesso a benefícios eventuais.

Em relação ao número de pessoas que responderam à pesquisa, nota-se que houve um total de 101 respostas, sendo relatado pelos respondentes que residiam nas seguintes localidades: Alvorada, Bonatto, Cristo Rei, Dall Ross, Galha Azul, Industrial, Jardim Floresta, Morumbi, Novo Horizonte, Pinheirinho, Santo Antônio, São Cristóvão, São Roque, São Roque, São Vicente e Sudoeste. Destaca-se que 24,8% dos usuários residem no bairro Alvorada, formando maioria entre os participantes.

Esse número expressivo de participações dos usuários desta localidade, em relação as outras, deu-se devido a localidade onde o Equipamento está inserido, o qual, de acordo com os registros de atendimentos, entre os meses que ocorreu a pesquisa, totalizaram 658 atendimentos apenas para aquela localidade.

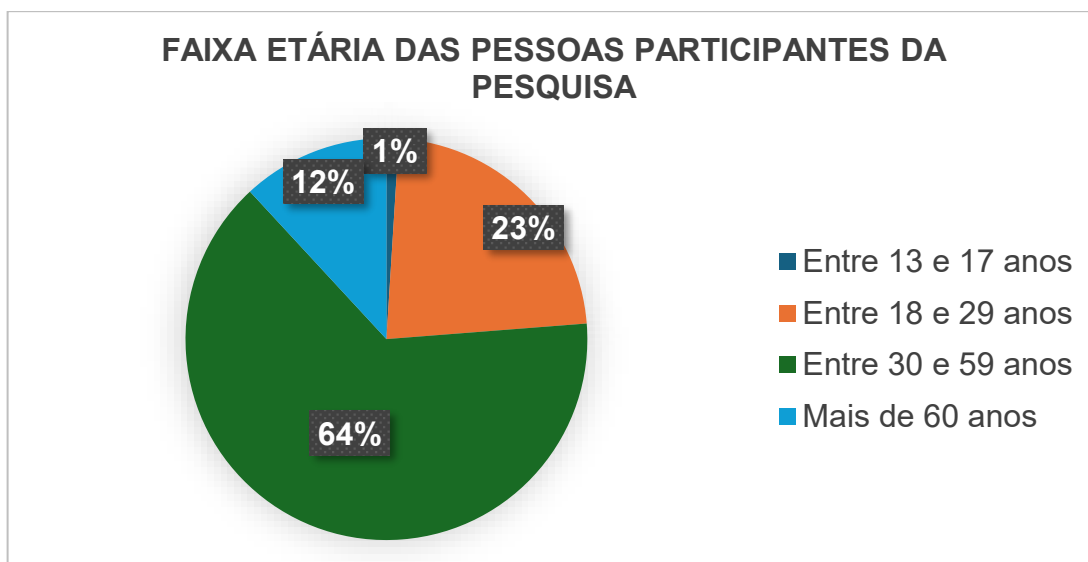
Em relação a faixa etária dos participantes, o gráfico indica a idade média dos usuários atendidos que responderam ao questionário. São predominantes os indivíduos com idade entre 30 e 59 anos, compondo 64,4% do público, logo em seguida os indivíduos com idade entre 18 e 29 anos, compondo 22,8% do público e em terceiro lugar os indivíduos com idade acima de 60 anos, compondo 11,9%. E em



minoria ficam os usuários com idade entre 13 e 17 anos, correspondendo a somente 0,9% dos usuários que responderam ao questionário.

Levando em consideração os registros de atendimentos para as pessoas naquele período, nota-se que os dados de atendimentos registrados corroboram com as faixas etárias que participaram, verificando que pessoas com idade entre 30 e 59 anos, tiveram o maior quantitativo de atendimento, com 1.408, seguido de pessoas com idade entre 18 e 29 anos, com 583 e de pessoas idosas com 455.

Neste sentido, de acordo com os dados apresentados, a maior demanda para atendimento no Equipamento está atrelada a pessoas na faixa etária entre 30 e 59 anos, principalmente residentes no bairro que de localização do CRAS, como também o São Cristóvão.

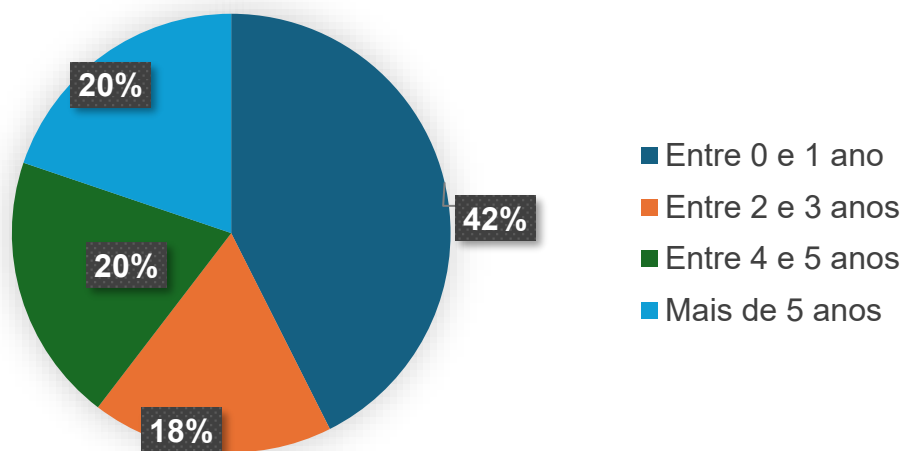


Há quanto tempo você frequenta esse espaço?

O gráfico representa a quantidade de usuários que utilizam o serviço dentro de um espaço de tempo pré-definido. Verifica-se um aumento crescente da demanda nos últimos 12 meses, tendo em vista que o tempo entre 0 e 1 ano corresponde a 42,6% dos usuários, e em segundo lugar, os usuários que frequentam o espaço a mais de 5 anos, representando uma parcela de 19,8%, empatando com os usuários que frequentam o espaço entre 4 e 5 anos, indicando uma necessidade contínua para acesso aos Serviços e atendimentos oferecidos pelo Equipamento.



TEMPO QUE A PESSOA FREQUENTA O EQUIPAMENTO



Para além disso, nota-se que com base nos atendimentos registrados na unidade, verifica-se que entre 01 de outubro de 2023 até 30 de setembro de 2024, foi referenciado um total de 1.210 novas famílias, alcançando uma média de 100 novas famílias que procuraram o CRAS para atendimento sendo 91,65% destas, identificadas no prontuário como demanda espontânea, tendo como motivo do primeiro atendimento o acesso a auxílio alimentação e a inclusão no Cadastro Único para Programas Sociais - CadÚnico. No que se refere a frequência igual ou superior a 2 anos, percebe-se, de acordo com os dados, que as famílias acabaram recorrendo ao equipamento para acesso a benefícios eventuais e atualização dos dados cadastrais no CadÚnico.

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

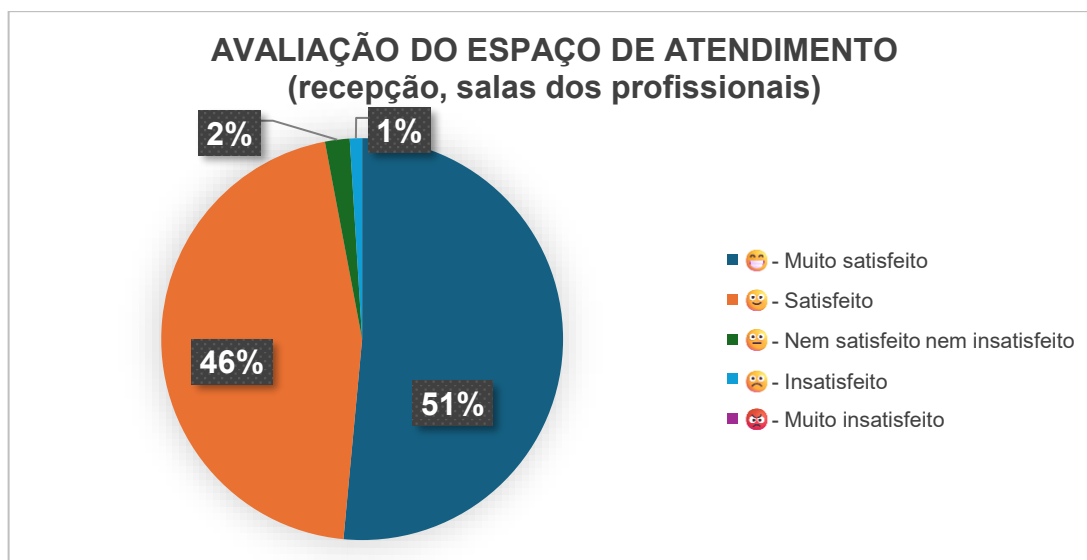
O gráfico ilustra a taxa de satisfação dos usuários em relação a estrutura do local. É predominante a nota máxima de satisfação do usuário, correspondendo a 51,5%, em seguida com a alternativa "Satisfeito" não ficando muito distante, com 45,5% e "Insatisfeito" e "Nem satisfeito nem insatisfeito" somadas equivalendo a somente 3% das respostas.

Nota-se também, que no campo aberto de "sugestão/elogio/reclamação", alguns usuários destacaram a importância de facilitar o acesso à internet nas unidades. Entre os registros, constam solicitações como: "Disponibiliza rede de Wi-Fi para enviar os documentos para o cadastro", "Ter internet disponível", e sugestões



voltadas à melhoria das condições de trabalho dos profissionais, como: "Melhorar o conforto dos profissionais para atender melhor nós". Essas manifestações refletem a percepção dos usuários quanto à necessidade de aprimorar os serviços e as condições oferecidas no atendimento, especialmente no que tange à conectividade e à infraestrutura.

Diante dessas observações, é essencial desenvolver estratégias que promovam a implementação de redes de Wi-Fi nas unidades, facilitando o acesso à internet para o envio de documentos e outros serviços digitais. Além disso, é necessário considerar a melhoria das condições de trabalho dos profissionais, oferecendo um ambiente mais confortável, o que, conseqüentemente, poderá refletir em um atendimento de maior qualidade aos usuários.



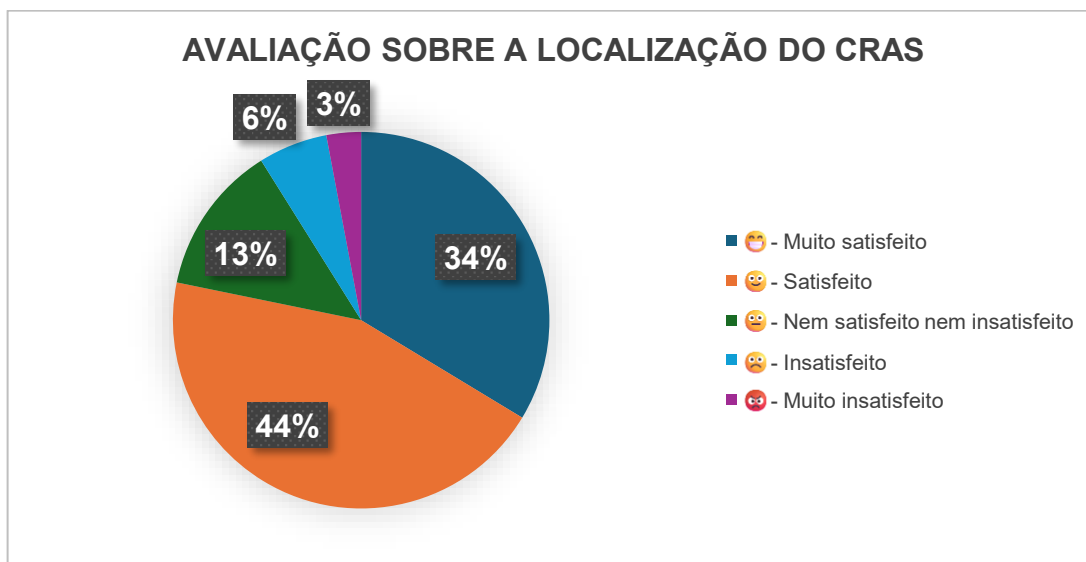
A localização do CRAS é de fácil acesso para você?

Conforme mencionado, o Equipamento está localizado no bairro Alvorada e possui 17 localidades referenciadas a ele, o intuito desta pergunta era identificar a percepção dos usuários em relação a localização da unidade. Entre o período que aconteceu a pesquisa, com exceção do Dall Ross, todas as localidades referenciadas tiveram registros de atendimentos.

Assim, o gráfico a seguir identifica que para a maioria dos atendidos, o Equipamento é de fácil acesso, considerando que somadas as opções "Satisfeito" e "Muito satisfeito" correspondem a 78,3%. Por outro lado, somadas as opções



“Insatisfeito” e “Muito insatisfeito” correspondem a 8,9%, indicando uma pequena taxa de desaprovação quanto a facilidade do indivíduo ao acessar o espaço, restando 12,9% para a opção “Nem satisfeito nem insatisfeito”, indicando uma opinião neutra para acesso ao CRAS.

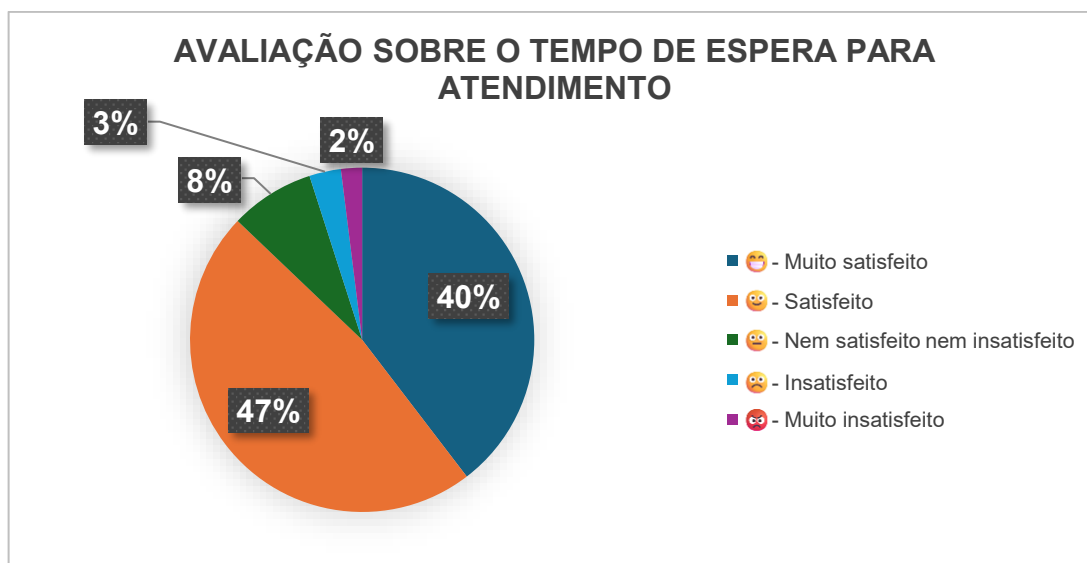


Contudo, cabe apontar que houve respostas que indicam uma insatisfação em relação à localização da unidade do CRAS, como exemplo nos bairros Pinheirinho, São Vicente, Jardim Floresta, Cristo Rei e Industrial, os usuários, principalmente na faixa etária entre 18 e 59 anos, relatam que o CRAS está distante de suas residências, indicando a necessidade de unidades atendimento mais próximas. Entre as sugestões registradas, destacam-se: "Tivesse um CRAS mais perto do bairro" (Pinheirinho), "Um local mais próximo, no meio de todos os bairros" (São Vicente) e "Ter um CRAS mais perto de casa" (Cristo Rei).

No geral, há uma predominância de avaliações neutras que indicaram no campo sugestões/elogios/reclamações, com exceção do bairro Cristo Rei e Industrial, onde a insatisfação é mais evidente. Essas percepções reforçam a importância de reavaliar a distribuição territorial da unidade, visando melhorar o acesso e a satisfação dos usuários, como também planejar a implementação de Serviços da Proteção Social Básica para reorganizar o território.

Como você avalia o tempo de espera pelo atendimento?

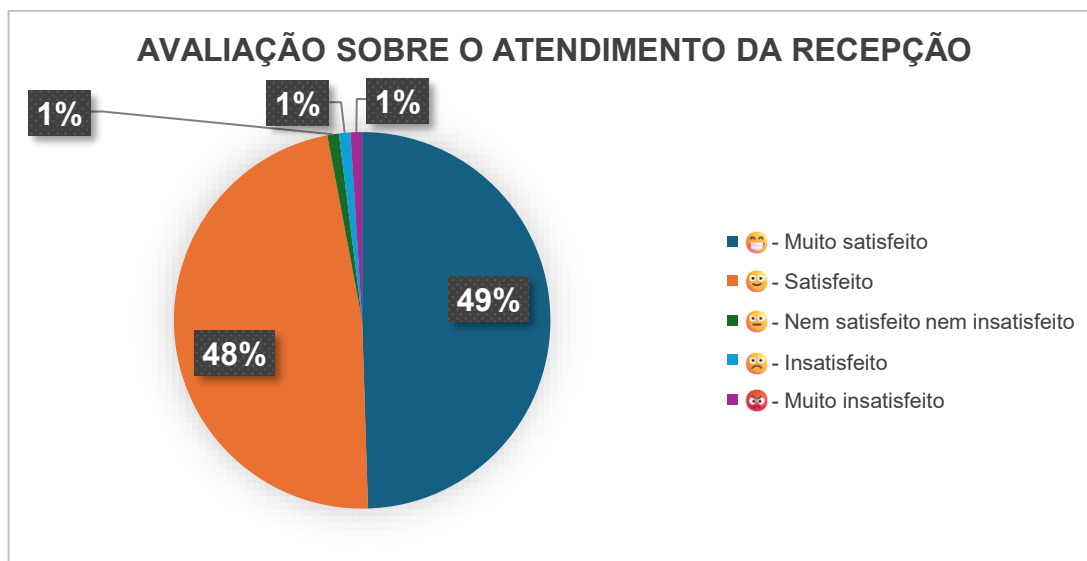
O gráfico apresenta uma maioria satisfeita com a fila de espera, diante da soma de usuários “Muito satisfeitos” e “Satisfeitos” correspondendo a 87,1%, enquanto 7,9% dos usuários consideram o tempo de espera mediano ou possuem uma opinião neutra e 5% demonstraram desagrado com o tempo de espera, somando as respostas “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito”.



Cabe destacar um comentário que complementa as respostas fornecidas, onde a usuária mencionou: "Sempre fui bem atendida, nunca fiquei muito tempo esperando." Essa observação reforça a percepção positiva em relação ao atendimento no CRAS, confirmando que o tempo de espera é considerado satisfatório, além de destacar a qualidade do atendimento recebido.

Como você avalia o atendimento na recepção?

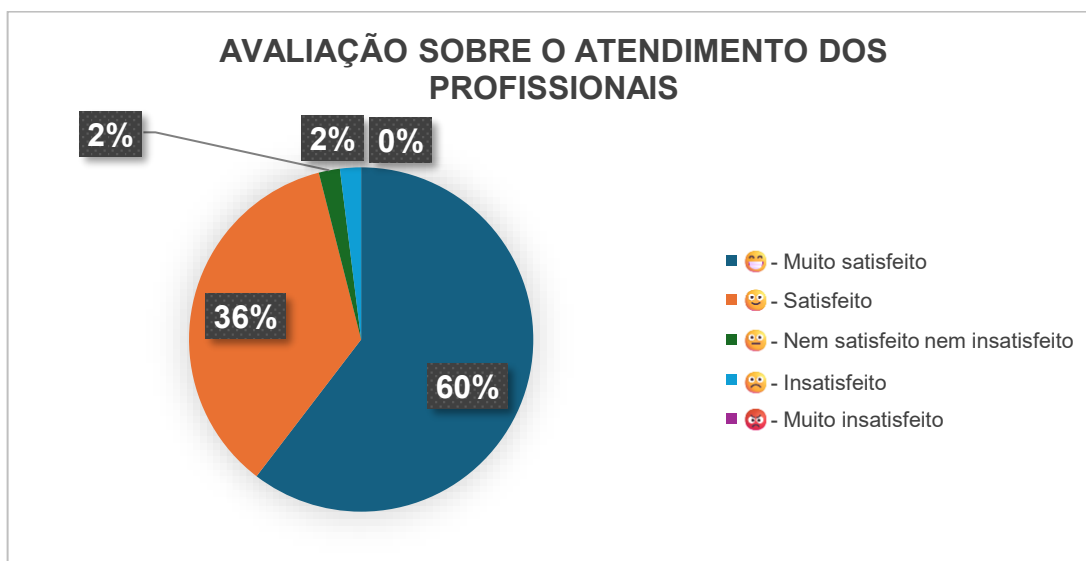
Em relação ao atendimento na recepção, observa-se uma grande satisfação por parte dos usuários, com 97% das respostas concentradas nas opções “Muito satisfeito” e “Satisfeito”. Um exemplo que ilustra esse nível de aprovação é o comentário: "As meninas da recepção são ótimas e atenciosas, estão de parabéns." Esse elogio reflete o reconhecimento dos usuários pela cordialidade e eficiência das recepcionistas, evidenciando que a interação inicial no atendimento é bem avaliada. Somente 3% das respostas indicaram algum nível de insatisfação, mostrando que, de maneira geral, o atendimento na recepção é amplamente apreciado.



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

Ao analisar as respostas referentes à pergunta "Como você avalia o atendimento dos profissionais do Cadastro Único/Assistente Social/Psicóloga/Educador Social?", observa-se que a maioria dos usuários demonstra satisfação com o atendimento recebido. Somando as alternativas "Muito satisfeito" e "Satisfeito", verifica-se que 96% das respostas refletem uma avaliação positiva dos serviços prestados. Apenas 4% das respostas estão distribuídas entre as opções "Nem satisfeito nem insatisfeito" e "Insatisfeito", sugerindo que a insatisfação é mínima.

As respostas abertas complementam essa percepção positiva, com diversos elogios aos profissionais, como: "Estou satisfeita", "Ótimo atendimento", "Bem atendida", "Muito bom atendimento", e "Estão de parabéns". Muitos usuários também destacaram a simpatia e a qualidade no atendimento, com frases como "Todas muito simpáticas" e "Atendimento muito bom, todos de parabéns". Além disso, alguns usuários reforçaram sua satisfação, afirmando que foram "Muito bem atendidos" e que "Só elogios" são cabíveis, com comentários como "Fui muito bem atendida" e "Estou muito satisfeita".



Houve também sugestões construtivas, como a observação de que "o atendimento não seja tão burocrático". Aqui, cabe destacar alguns dos serviços ofertados pelo Equipamento, como o cadastramento e atualização do CadÚnico, além do encaminhamento de usuários para o Benefício de Prestação Continuada (BPC), ambos demandando a apresentação de documentos pessoais de todos os integrantes da família. Essa burocracia ficou evidente para algumas pessoas, especialmente ao relacionar a resposta dada a este quesito com outras, como o atendimento da demanda e a localização do Equipamento.

Diante disso, surgem demandas que precisam ser planejadas em conjunto com a equipe da unidade, a Coordenação da Proteção Social Básica e a Vigilância Socioassistencial que envolvem ações para a divulgação dos Serviços, Programas e Benefícios ofertados, com o objetivo de tornar o acesso mais fácil, ao mesmo tempo em que se reduz a percepção de burocracia excessiva.

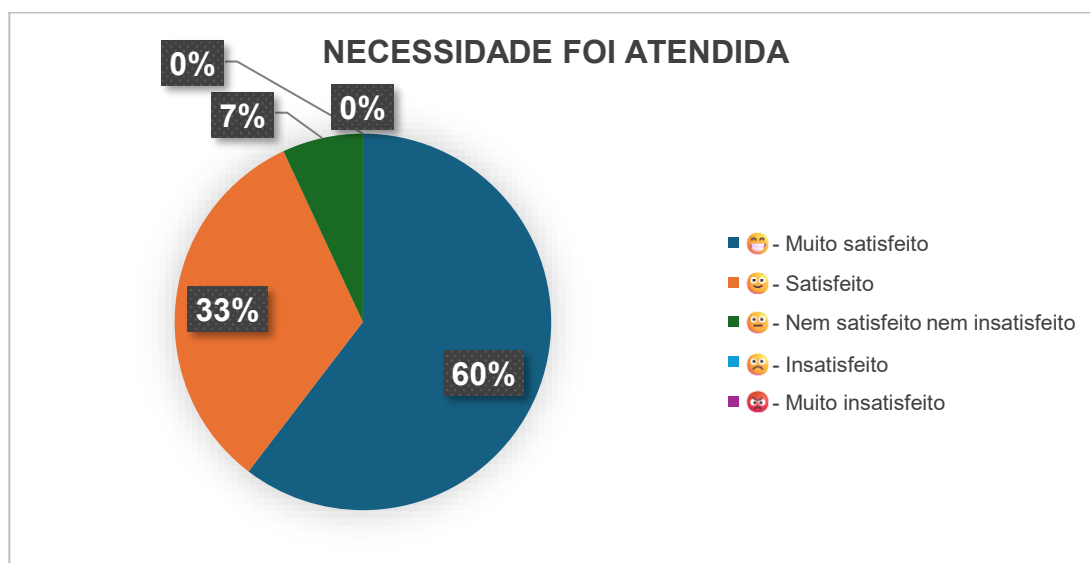
Sua necessidade foi atendida?

Ao analisar as respostas da pergunta, é possível notar uma maioria satisfeita com os resultados do atendimento no Equipamento, com as respostas das alternativas "Muito satisfeito" e "Satisfeito" somadas equivalendo a 93% da taxa de respostas, indicando que a grande maioria dos usuários obteve um atendimento de forma positiva, refletindo tanto na qualidade do Serviço prestado quanto na eficiência em resolver suas demandas.



A taxa de 7% de respostas na alternativa “Nem satisfeito nem insatisfeito” indica que ainda há uma pequena parcela de usuários que teve uma experiência neutra (nem satisfeito nem insatisfeito), onde suas expectativas não foram totalmente atendidas, embora não tenham tido uma experiência negativa. Entre os relatos coletados, algumas sugestões reforçam essa necessidade de ajustes, como já citado, a menção de que o atendimento poderia ser menos burocrático, o que é uma crítica comum em serviços de caráter público.

Além disso, elogios relacionados ao acolhimento e atendimento das equipes, reforçam que a qualidade do atendimento pessoal é um dos principais pontos fortes do serviço. No entanto, é fundamental continuar aprimorando a comunicação e a eficiência nos processos internos, de modo a elevar ainda mais a taxa de satisfação e minimizar as avaliações neutras ou medianas.



Você indicaria este local de atendimento para outras pessoas?

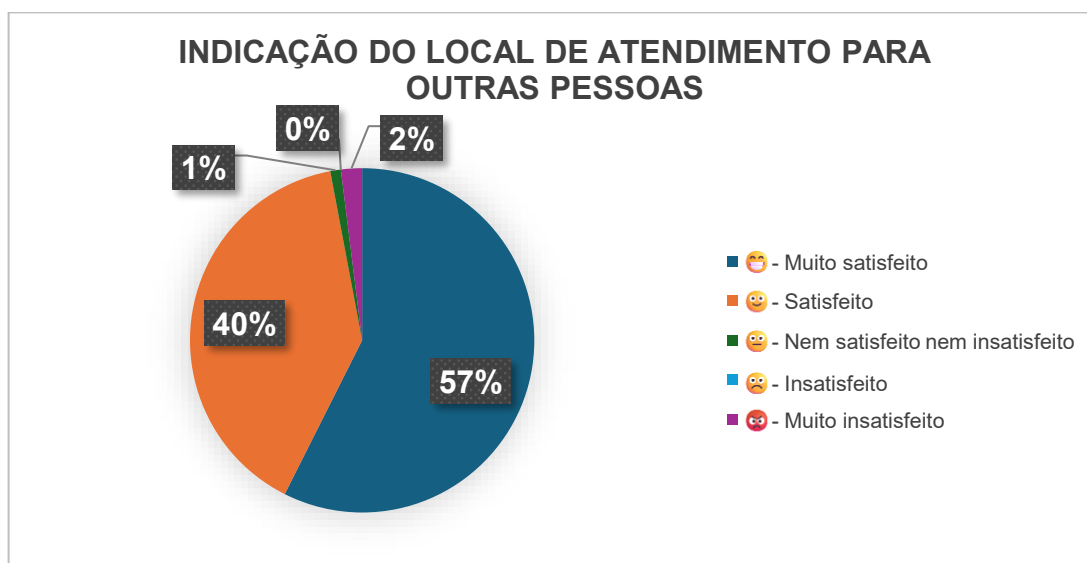
A análise da taxa de respostas deste quesito apresenta uma significativa predisposição dos usuários que procuraram o Equipamento indicarem o espaço de atendimento para outras pessoas. Com 97% das respostas concentradas nas opções “Muito satisfeito” e “Satisfeito”, fica evidente que a maioria dos usuários teve uma experiência positiva com os serviços oferecidos. Esse resultado reflete a qualidade do atendimento, como também aponta para uma possível expansão da demanda



espontânea, à medida que mais pessoas tomam conhecimento e buscam os Equipamentos do SUAS no município.

Além disso, os elogios registrados, conforme mencionando anteriormente, reforçam a percepção de que o atendimento é bem avaliado, tanto em termos de cordialidade quanto de eficiência. No entanto, também surgem algumas sugestões construtivas, destacando oportunidades de melhoria em aspectos administrativos.

A disposição dos usuários para recomendar o serviço contribui para fortalecer o vínculo entre a população e o Equipamento, além de facilitar a ampliação do acesso aos serviços por meio de indicações informais, aumentando a visibilidade e o impacto social dos atendimentos. Esse cenário é fundamental para a consolidação da confiança dos usuários, criando uma rede de divulgação que pode potencialmente aumentar a procura pelos serviços de assistência social no município.





Resultados da pesquisa realizada no CRAS Paulina Bonalume Andreatta

Os resultados da pesquisa de satisfação realizada com os usuários do Centro de Referência de Assistência Social Paulina Bonalume Andreatta, localizado no bairro São João, possui como referência os bairros Aeroporto, Alto da Glória, Bela Vista, Pagnoncelli, Planalto, São João e Vila Esperança.

No Equipamento são ofertados os seguintes Serviços, Programas e Benefícios:

- Acompanhamento de famílias através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família;
- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV;
- Inclusão e atualização cadastral do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, com a finalidade de acesso a programas vinculados a ele;
- Encaminhamento de pessoas idosas e de pessoas com deficiência para acesso ao Benefício de Prestação Continuada – BPC; e
- Acesso a benefícios eventuais.

Houve o registro de 107 pessoas que participaram da pesquisa de satisfação, sendo informado pelos entrevistados, em relação a localidade de residência, os bairros Aeroporto, Alto da Glória, Bela Vista, Pagnoncelli, Planalto, São João e Vila Esperança, observando assim, que todas os territórios que estão referenciados ao CRAS, houve a participação dos usuários.

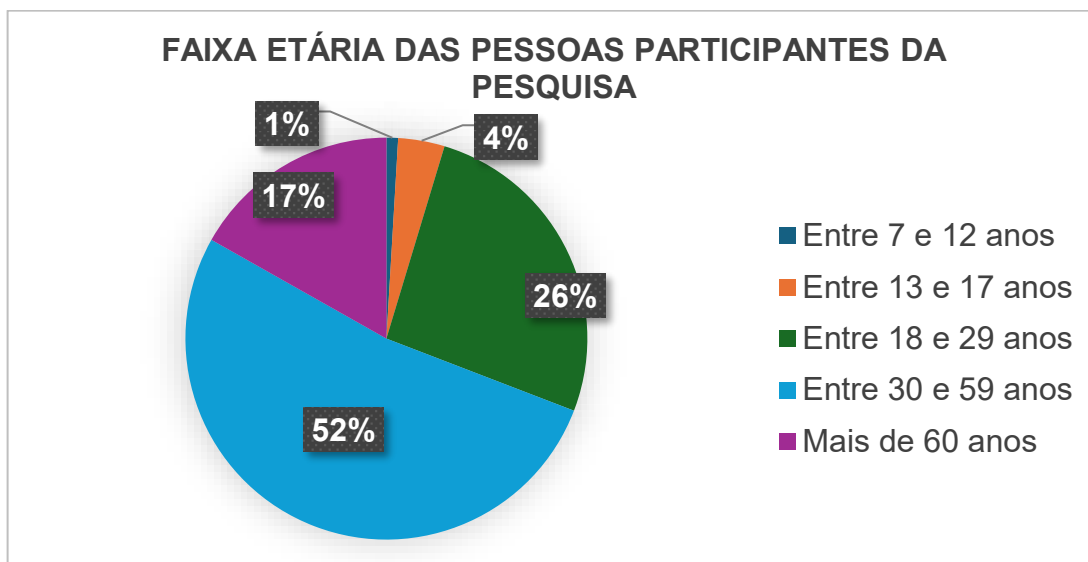
Destaca-se que 46,7% dos usuários participantes que responderam ao formulário indicou residir no bairro São João, o que ao relacionar com os dados dos atendimentos, nota-se que é a localidade com maior indicador de atendimento da unidade, sendo totalizado entre o período da pesquisa 802 atendimentos.

Em relação a idade dos usuários atendidos que responderam ao questionário, verifica-se a predominância de indivíduos com idade entre 30 e 59 anos, compondo 52,3% do público, logo em seguida os indivíduos com idade entre 18 e 29 anos, compondo 26,2% do público e em terceiro lugar os indivíduos com idade acima de 60 anos, compondo 16,8%. E em minoria ficam os usuários com idade entre 7 e 17 anos, correspondendo 4,6% das respostas ao questionário.

Os dados da pesquisa apresentam uma predominância de usuários entre 30 e 59 anos, indicando que a população adulta é a principal frequentadora do CRAS,



onde os maiores indicadores de atendimentos estão relacionados a busca de benefícios eventuais, atendimentos realizados pelas Assistentes Sociais e ao Cadastro Único. Também há registros de idosos acima de 60 anos e jovens entre 18 e 29 anos.



Há quanto tempo você frequenta esse espaço?

De acordo com as respostas, nota-se que a maior parte dos usuários que frequentam o espaço indicaram frequentar há mais de 5 anos e se concentra na faixa etária entre 30 e 59 anos, evidenciando uma demanda contínua e uma dependência dos Serviços ofertados, reforçando a percepção de que há uma dificuldade em superar as vulnerabilidades sociais vivenciadas pelas famílias. Adicionalmente, há uma distribuição considerável de usuários que informaram frequentar o Equipamento a menos de 5 anos, indicando que novas famílias também estão acessando o Serviço.

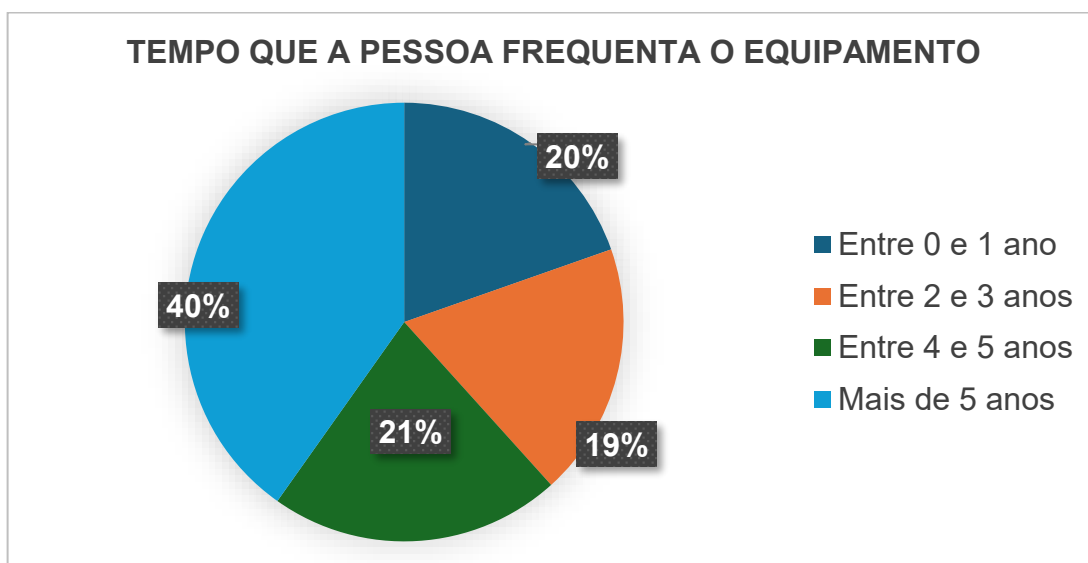
Verificando essas informações no sistema municipal de registro de atendimento, nota-se que entre 01 de outubro de 2023 e 30 de setembro de 2024, houve o encaminhamento de 375 novas famílias no prontuário, representando uma média mensal de 31 novas famílias entre esse período que demandaram atendimento.

A parcela de usuários que frequentam o espaço entre 2 e 5 anos reflete uma pequena variação nas taxas, conforme já mencionado, com no máximo 2,8% de diferença. Entre os que frequentam o espaço há menos tempo, é possível observar que jovens, especialmente entre 13 e 17 anos, também acessam os Serviços



ofertados, principalmente o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, que se verifica que no ano de 2024, entre janeiro e setembro, houve a participação de 129 pessoas nessa faixa etária no SCFV executado diretamente pelo CRAS.

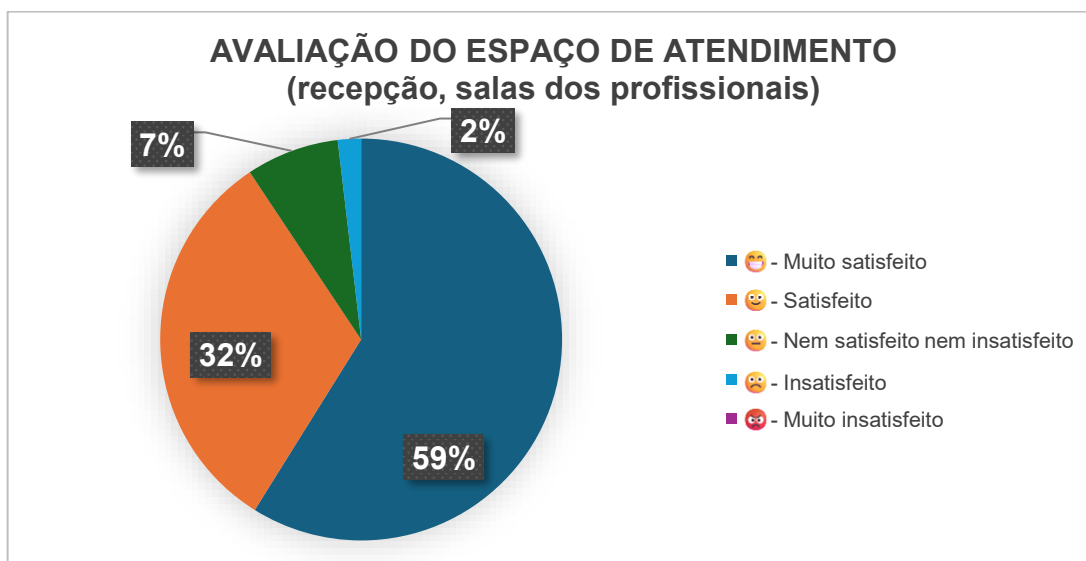
Assim, os registros das perguntas indicam que a demanda por Serviços ofertados no CRAS, atrai uma parcela significativa de indivíduos que já o utilizam o equipamento há longos períodos, indicando um vínculo entre os profissionais da unidade e a comunidade.



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

O gráfico a seguir ilustra a taxa de satisfação dos usuários em relação à estrutura do local. É predominante a nota máxima de satisfação do usuário, correspondendo a 58,9%, seguida por "Satisfeito" com 31,8%, e "Nem satisfeito nem insatisfeito" com 7,5%, indicando uma prevalência de opiniões positivas, mas com uma parcela ainda considerável de avaliações medianas perante a estrutura do CRAS.

Além disso, uma sugestão específica mencionada durante a pesquisa foi "Parabéns pela limpeza!", o que reforça a percepção positiva dos usuários em relação à manutenção do espaço, especialmente no que se refere à organização e higiene. Esse elogio pode indicar que o cuidado com a limpeza, contribuindo para a alta taxa de satisfação geral.



A localização do CRAS é de fácil acesso para você?

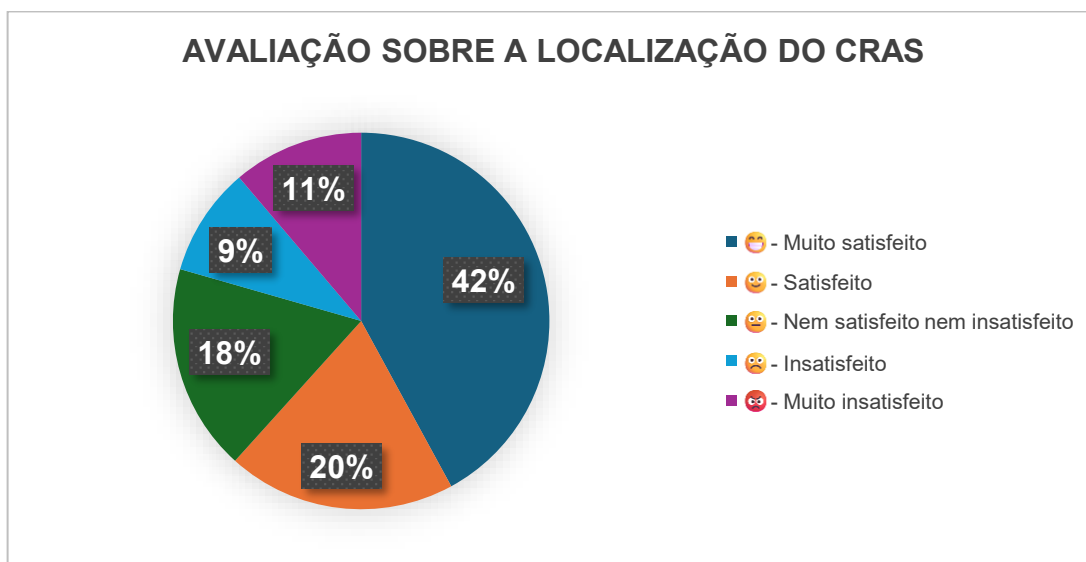
O gráfico indica que, para mais da metade dos atendidos, o Equipamento é de relativo fácil acesso, considerando que as opções “Satisfeito” e “Muito satisfeito” somam 61,7%. Por outro lado, as opções “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito” correspondem a 25,5%, indicando uma taxa considerável de dificuldade no acesso geográfico ao Equipamento. Pontua-se que os usuários que relataram essa dificuldade residem majoritariamente nos bairros Planalto e Bela Vista, áreas mais distantes do CRAS. Os 17,8% que optaram por “Nem satisfeito nem insatisfeito” podem refletir uma experiência de acesso mediano, sem grandes dificuldades, mas também sem facilidade significativa.

As avaliações registradas através de sugestões e reclamações reforçam essas percepções. Comentários como “Poderia ter um espaço para o CRAS na Vila São Pedro, um posto também seria ótimo”, “Dividir entre bairros, fazer no Planalto”, e “Longe”, evidenciam o desafio de acesso enfrentado por moradores dessas localidades mais afastadas. As pessoas que apontaram essas dificuldades residem nos bairros Bela Vista e Conjunto Habitacional Vila São Pedro, confirmando que a distância até o CRAS é um fator limitante.

Uma estratégia importante a ser considerada seria o desenvolvimento de parcerias com unidades de saúde, escolas ou centros comunitários nessas regiões. A utilização desses espaços com a definição de um cronograma de atendimentos poderia facilitar o acesso das famílias e usuários aos serviços, especialmente nas



localidades mais distantes do CRAS, como o Planalto e Bela Vista. Isso ajudaria a mitigar as barreiras de deslocamento e garantir que todos possam acessar o suporte necessário de forma mais ágil e eficiente.



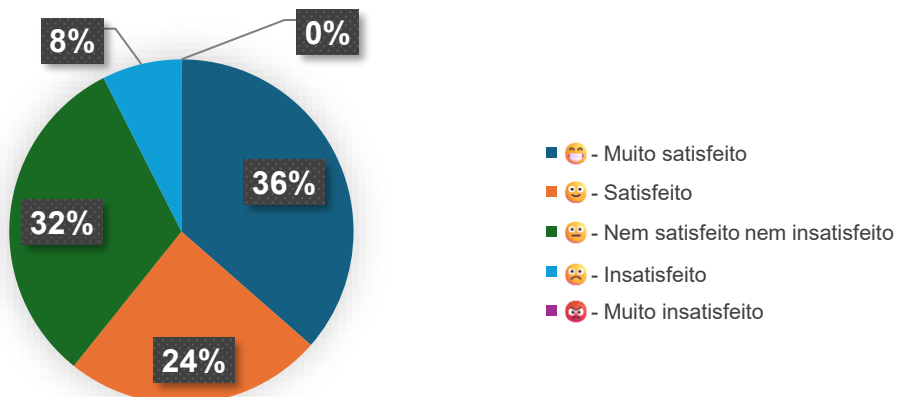
Como você avalia o tempo de espera pelo atendimento?

O gráfico demonstra que a maioria dos usuários está satisfeita com o tempo de espera, com 60,7% indicando estar "Muito satisfeitos" ou "Satisfeitos". No entanto, uma parcela significativa de 31,8% considera o tempo de espera mediano, ao marcar a opção "Nem satisfeito nem insatisfeito". Por outro lado, 7,5% dos usuários expressaram insatisfação com o tempo de espera, escolhendo a opção "Insatisfeito", o que revela uma leve insatisfação entre parte do público atendido.

Nas avaliações dos usuários, surgiram algumas sugestões que reforçam a percepção de que o número de profissionais pode estar impactando a qualidade e a agilidade no atendimento. Comentários como "Ter mais pessoas para atender a assistência social!! Muita gente e pouca atendente social" e "Ter mais assistentes sociais para atender" destacam a necessidade de ampliação da equipe de assistência social. Esses relatos indicam que, para melhorar o atendimento aos usuários e reduzir o tempo de espera, seria importante investir no aumento do quadro de profissionais, o que poderia tornar o processo mais ágil e eficiente, atendendo à crescente demanda.



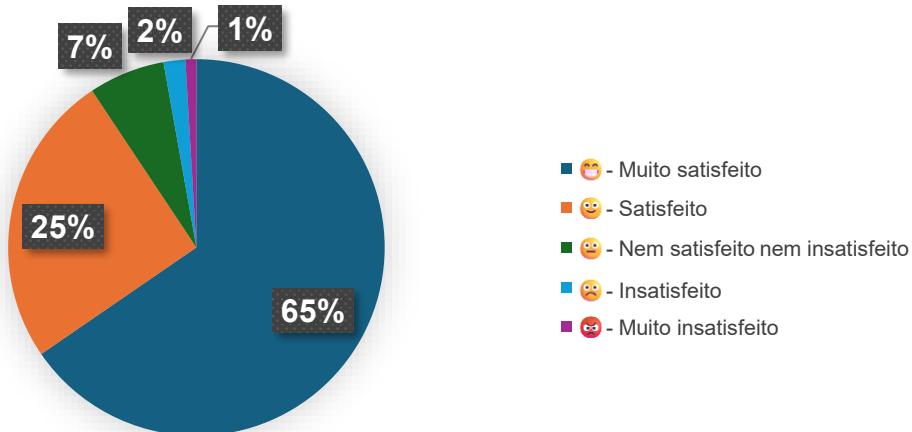
AVALIAÇÃO SOBRE O TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO



Como você avalia o atendimento na recepção?

A análise do gráfico proporciona uma visão de grande satisfação por parte dos usuários perante a recepção, com o resultado das alternativas “Muito satisfeito” e “Satisfeito” somados equivalendo a 90,6% das respostas, com uma avaliação mediana/neutra sendo de 6,5% e “Muito insatisfeito” e “Insatisfeito” somadas equivalendo a 2,8% da taxa de respostas.

AVALIAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO



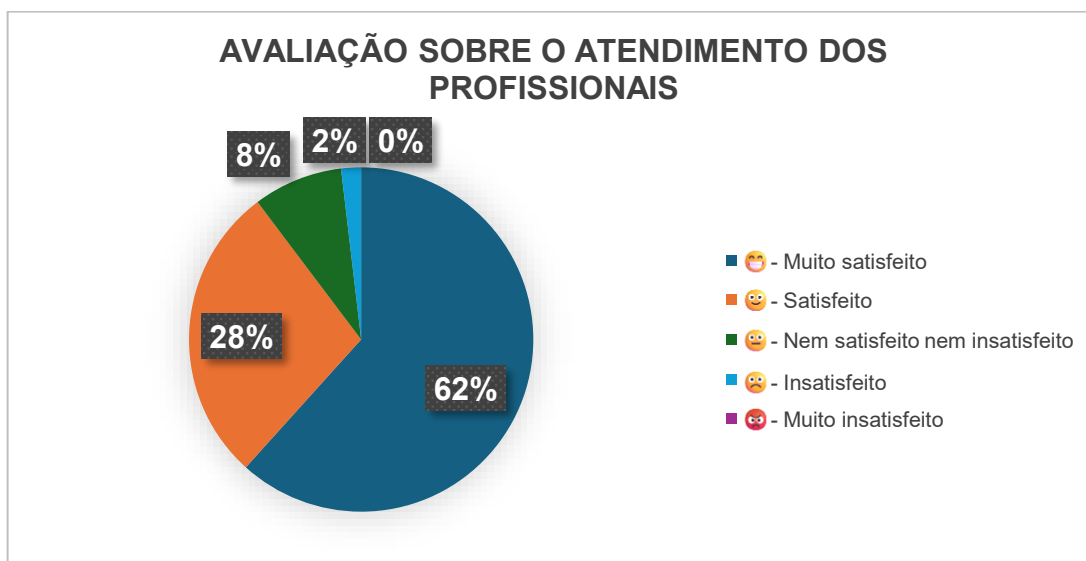


Como você avalia o atendimento dos profissionais do Cadastro Único/Assistente Social/Psicóloga/Educador Social?

Ao observar o gráfico, nota-se uma maioria satisfeita com o atendimento recebido pelos profissionais do Equipamento, correspondendo a 96% das respostas, ao somar as alternativas “Muito satisfeito” e “Satisfeito”. Esse dado reflete uma percepção positiva dos usuários em relação à equipe, que foi descrita como humanitária e atenciosa em vários relatos. Alguns depoimentos reforçam esse alto nível de satisfação, como: “Sempre fui muito bem atendida”, “Continuar com esse atendimento humanitário” e “Atendimento maravilhoso, muito atenciosas”. Esses elogios evidenciam a qualidade do acolhimento oferecido pelo CRAS, especialmente no que diz respeito à empatia e à atenção aos usuários.

Por outro lado, observa-se uma taxa de resposta de 8,4% na alternativa “Nem satisfeito nem insatisfeito”, indicando que uma pequena parte dos usuários teve uma experiência mediana ou neutra com o atendimento dos profissionais, podendo esses respondentes não terem tido suas expectativas totalmente atendidas, mas também não expressaram insatisfação significativa.

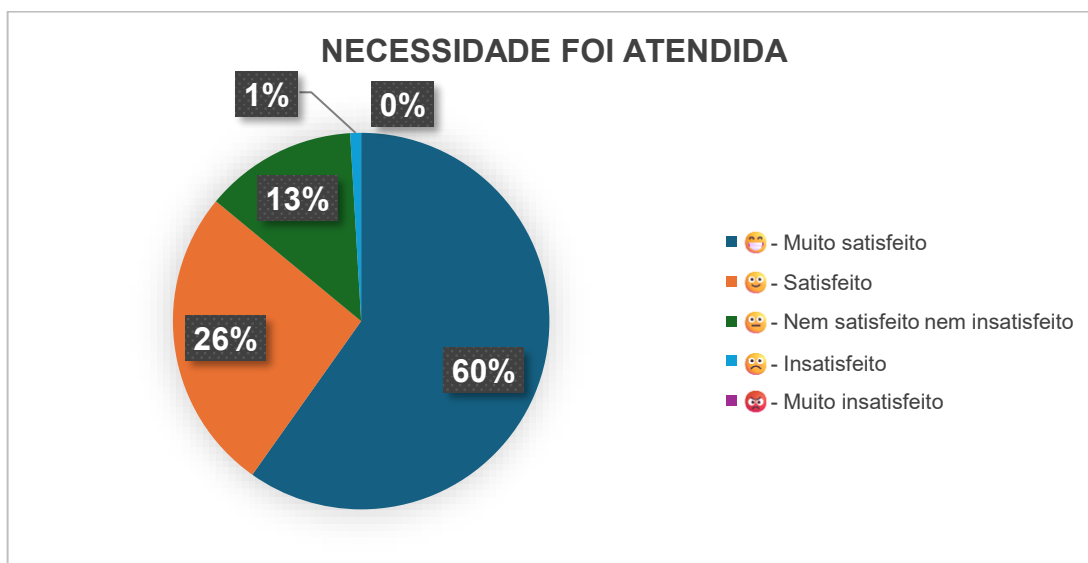
Apenas 2% dos usuários se mostraram insatisfeitos, o que sugere que a maioria dos atendidos está contente com o serviço prestado. A satisfação expressa em frases como “Muito bom esse espaço, o atendimento espetacular, sempre fui bem atendida” e “Fomos muito bem atendidos, nota 10” reforça a ideia de que o atendimento do Equipamento é bem avaliado, destacando-se pelo cuidado e profissionalismo dos colaboradores. A recorrência de elogios como “Parabéns” mostra ainda que o atendimento é um ponto forte do CRAS e gera um impacto positivo entre os usuários.



Sua necessidade foi atendida?

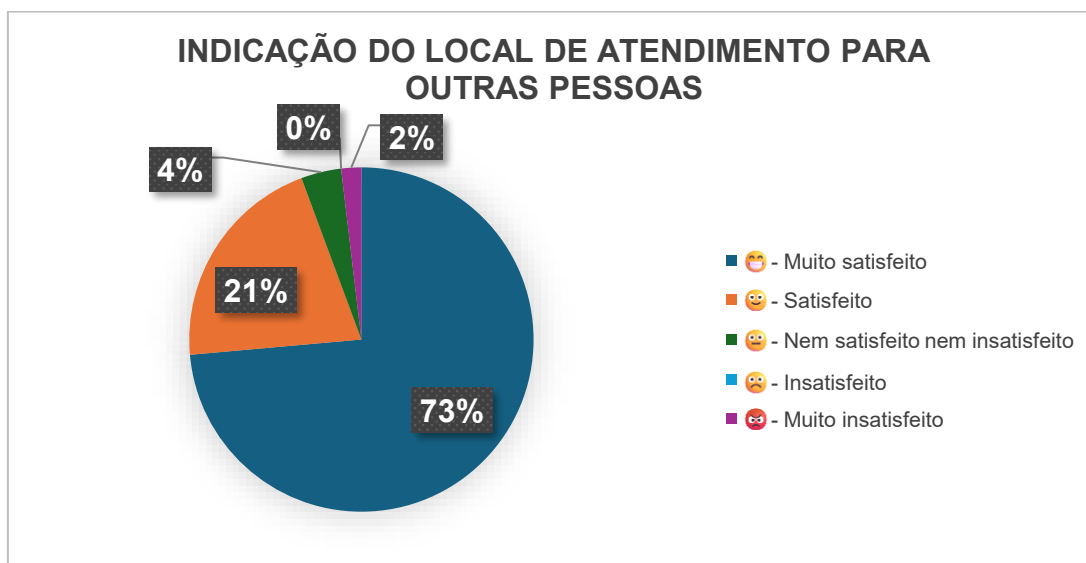
Ao analisar o gráfico, observa-se que a maioria dos usuários está satisfeita com os resultados do atendimento no Equipamento. As alternativas "Muito satisfeito" e "Satisfeito", somadas, representam 87% das respostas, o que demonstra uma avaliação amplamente positiva quanto à capacidade do serviço em atender às necessidades dos usuários. Logo após, há uma taxa de 13,1% de respostas na opção "Nem satisfeito nem insatisfeito", sugerindo que uma parte dos usuários vivenciou uma experiência mediana, sem grandes impactos positivos ou negativos. Por fim, apenas 0,9% dos indivíduos demonstraram insatisfação com o resultado do atendimento, uma minoria que reflete um nível reduzido de queixas.

Entre os comentários registrados, um usuário expressou o desejo de melhorias no serviço, sugerindo a oferta de mais atividades, dizendo: "Gostaria que tivesse curso aqui no CRAS". Esse relato indica uma demanda por ações de encaminhamento para cursos de capacitação e desenvolvimento, reforçando a importância de ampliar as oportunidades oferecidas pelo Equipamento para melhor atender as expectativas dos frequentadores.



Você indicaria este local de atendimento para outras pessoas?

Ao analisar a taxa de respostas inerente a este quesito, observa-se uma considerável probabilidade de os usuários recomendarem o CRAS a outras pessoas para acesso aos Serviços. As alternativas "Muito satisfeito" e "Satisfeito" somam 94,4% das respostas, o que demonstra um alto índice de satisfação com o atendimento prestado. Esse grau de aprovação reflete diretamente na possibilidade de aumento da demanda espontânea, visto que usuários satisfeitos tendem a indicar o serviço a conhecidos e familiares que possam se beneficiar do atendimento oferecido pelo Equipamento.





Resultados da pesquisa realizada na Secretaria de Assistência Social

Apresentação e análise dos resultados da pesquisa de satisfação aplicada aos usuários da Secretaria Municipal de Assistência Social, localizada no bairro Sambugaro, realiza atendimentos para os bairros Amadori, Anchieta, Bancários, Bortot, Brasília, Cadorin, Centro, Fraron, Jardim das Américas, Jardim Primavera, La Salle, Menino Deus, Parque do Som, Parzianello, Pinheiros, Sambugaro, Santa Terezinha, São Francisco, São Luiz, São Roque do Chopim, Trevo da Guarani, Vila Isabel e todas as comunidades do interior.

Na Secretaria são ofertados os seguintes Serviços, Programas e Benefícios:

- Atendimento por Assistentes Sociais;
- Inclusão e atualização cadastral do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, com a finalidade de acesso a programas vinculados a ele;
- Encaminhamento de pessoas idosas e de pessoas com deficiência para acesso ao Benefício de Prestação Continuada – BPC; e
- Acesso a benefícios eventuais.

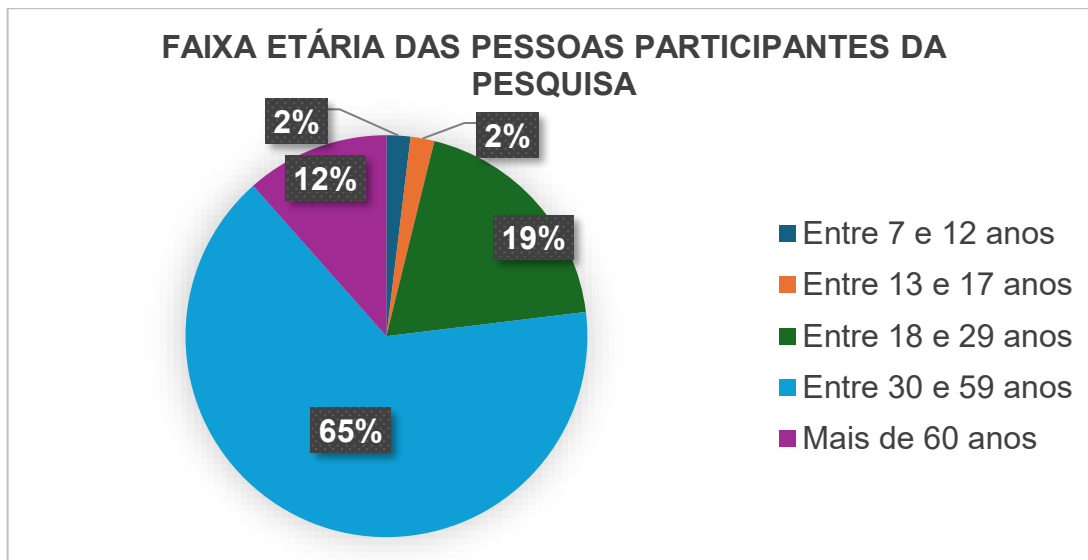
A pesquisa na sede do órgão gestor, contou com 52 respostas fornecidas pelos usuários, os quais informaram residir nas seguintes localidades: Amadori, Bancários, Brasília, Centro, Fraron, La Salle, Menino Deus, Pinheiros, Santa Terezinha, São Francisco, São Roque do Chopim, Trevo da Guarani, Alvorada, Gralha Azul, São Cristóvão, Bela Vista e Linha Independência. Destaca-se que 13% dos usuários participantes não responderam em qual bairro ou comunidade do município residiam.

Em relação às localidades que diferem dos bairros atendidos pela Secretaria, é importante destacar que, como o atendimento para acesso à habitação social é oferecido apenas neste espaço, algumas pessoas que demandaram atendimento e que identificaram residência em outros territórios participaram da pesquisa, resultando nessa discrepância.

Em relação a faixa etária das pessoas que responderam ao questionário, nota-se a predominância de indivíduos com idade entre 30 e 59 anos, compondo 65% do público, logo em seguida os indivíduos com idade entre 18 e 29 anos, compondo 19% do público e em terceiro lugar os indivíduos com idade acima de 60 anos,



compondo 12%. E em minoria ficam os usuários com idade entre 7 e 17 anos, correspondendo a somente 2% dos usuários que responderam ao questionário.

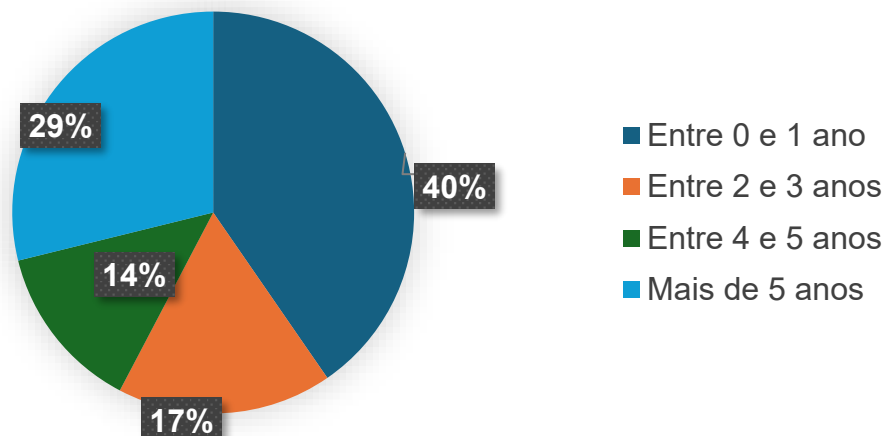


Há quanto tempo você frequenta esse espaço?

O gráfico a seguir mostra a quantidade de usuários que demandaram atendimento dentro de um período pré-definido. Observa-se um aumento consistente na demanda nos últimos 12 meses, com 40% dos usuários frequentando o espaço há menos de 1 ano. Em segundo lugar, destaca-se a presença de usuários que frequentam o local há mais de 5 anos, representando uma parcela significativa de 29% dos respondentes, indicando uma demanda recorrente pelos serviços e benefícios ofertados.



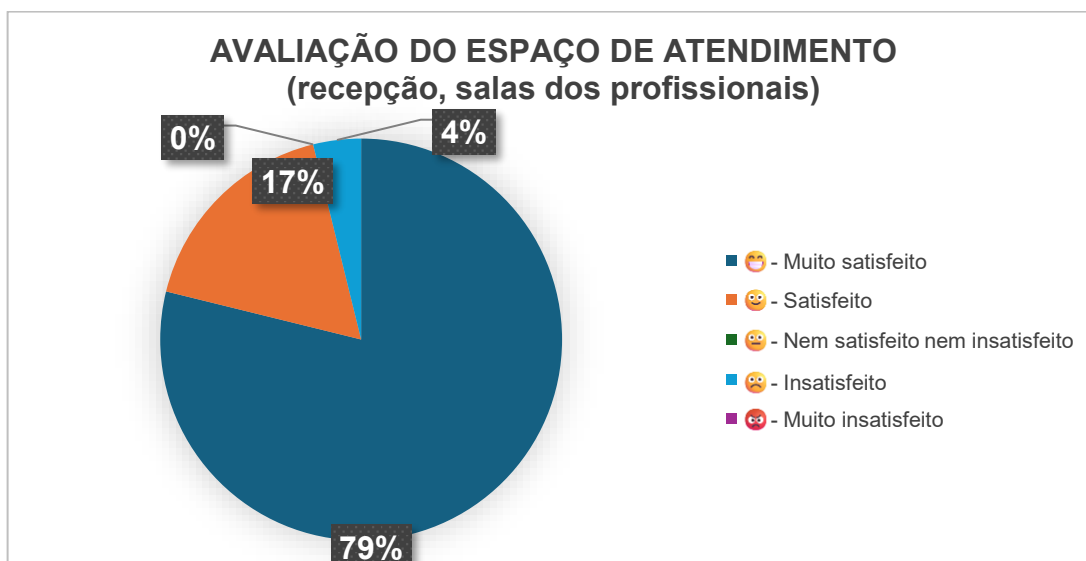
TEMPO QUE A PESSOA FREQUENTA O ESPAÇO PARA ATENDIMENTO



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

Os registros das respostas informadas pelos usuários participantes da pesquisa, apresenta uma predominância de avaliações extremamente positivas, com 79% dos usuários atribuindo a nota máxima de satisfação, o que demonstra um alto nível de aprovação em relação à estrutura do local. Em segundo lugar, 17% dos usuários se declararam "Satisfeitos", o que indica que, embora a maioria tenha uma percepção muito favorável, uma parcela ainda percebe algum espaço para melhorias. Por outro lado, apenas 4% dos respondentes se declararam "Insatisfeitos", o que sugere uma taxa mínima de desapontamento e reflete que a infraestrutura atende adequadamente às expectativas da maioria, com pequenas exceções.

Essa insatisfação pode ser verificada de acordo com um apontamento realizado como a solicitação de "Melhorias na estrutura do prédio", indicando que, apesar da maioria das avaliações serem positivas, há uma percepção de que melhorias físicas no local poderiam contribuir para um ambiente ainda mais acolhedor e funcional.



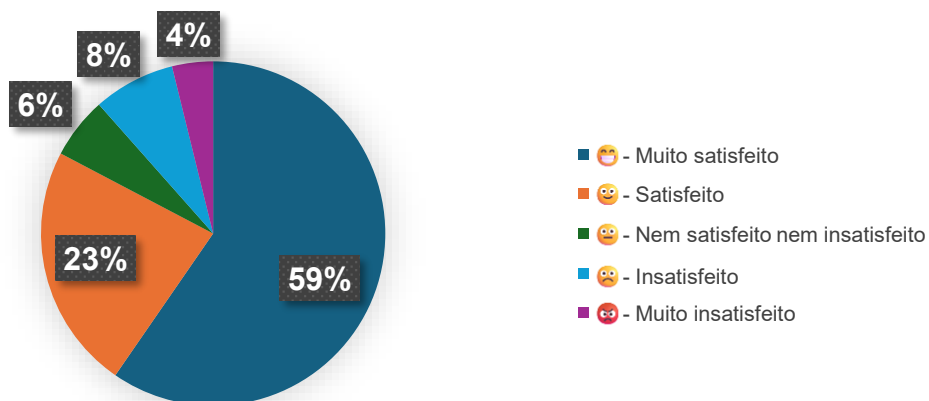
A localização para atendimento na Secretaria Municipal de Assistência Social é de fácil acesso para você?

O gráfico demonstra que, para a maioria dos atendidos, a localização é considerada de fácil acesso, com 82% dos respondentes avaliando a localização como "Satisfeito" ou "Muito satisfeito". Esse dado reflete uma percepção amplamente positiva entre os usuários. No entanto, ao somar as opções "Insatisfeito" e "Muito insatisfeito", observa-se que 12% dos respondentes enfrentam dificuldades para acessar o local, o que representa uma taxa considerável de desaprovação. Além disso, 6% dos respondentes se posicionaram como "Nem satisfeito nem insatisfeito", demonstrando uma neutralidade quanto ao acesso.

Entre os bairros com maior índice de insatisfação destacam-se La Salle, Bancários, Alvorada, Brasília, São Francisco e aqueles que não informaram a localidade.



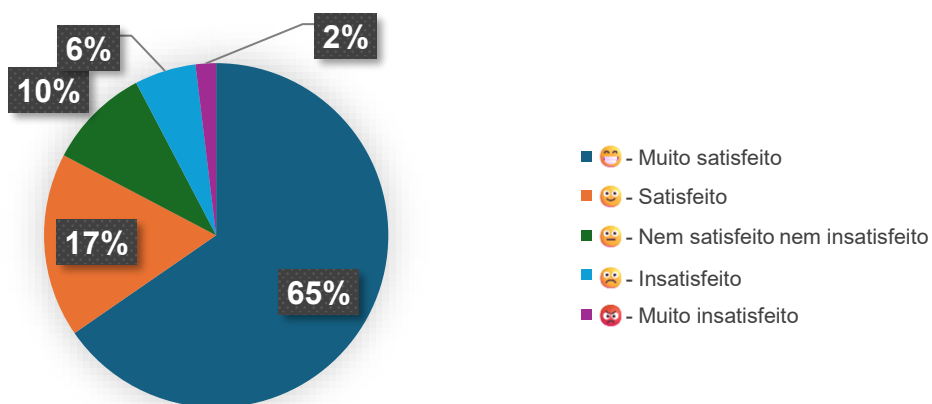
AValiação sobre a localização da para atendimento na secretaria



Como você avalia o tempo de espera pelo atendimento?

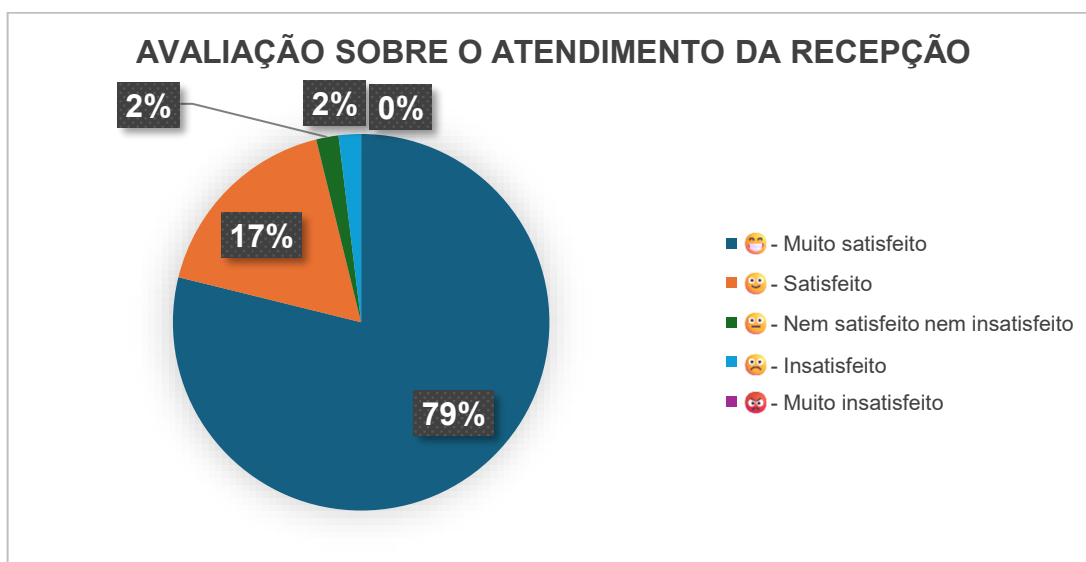
O gráfico revela que a maioria dos usuários está satisfeita com o tempo de espera, com 82% avaliando como "Muito satisfeitos" ou "Satisfeitos". No entanto, 10% dos respondentes consideram o tempo de espera mediano, enquanto 8% expressaram descontentamento, somando as avaliações "Insatisfeito" e "Muito insatisfeito". Entre as sugestões fornecidas, um usuário mencionou: "Se tiver um café durante a espera, melhora!", o que reflete que, embora a maioria esteja satisfeita, há espaço para melhorias na experiência dos usuários durante o período de espera.

AValiação sobre o tempo de espera para atendimento



Como você avalia o atendimento na recepção?

O gráfico revela um nível elevado de satisfação dos usuários em relação à recepção, com 96% das respostas correspondendo às opções "Muito satisfeito" e "Satisfeito". Esse dado indica uma recepção amplamente bem avaliada pelos atendidos. Apenas 4% dos respondentes expressaram uma avaliação mediana ou insatisfatória, demonstrando que são poucos os que veem margem para melhoria. Entre os comentários dos usuários, destaca-se a frase: "Muito ótimo a recepção", o que reforça a percepção positiva e o acolhimento proporcionado pela equipe da recepção.



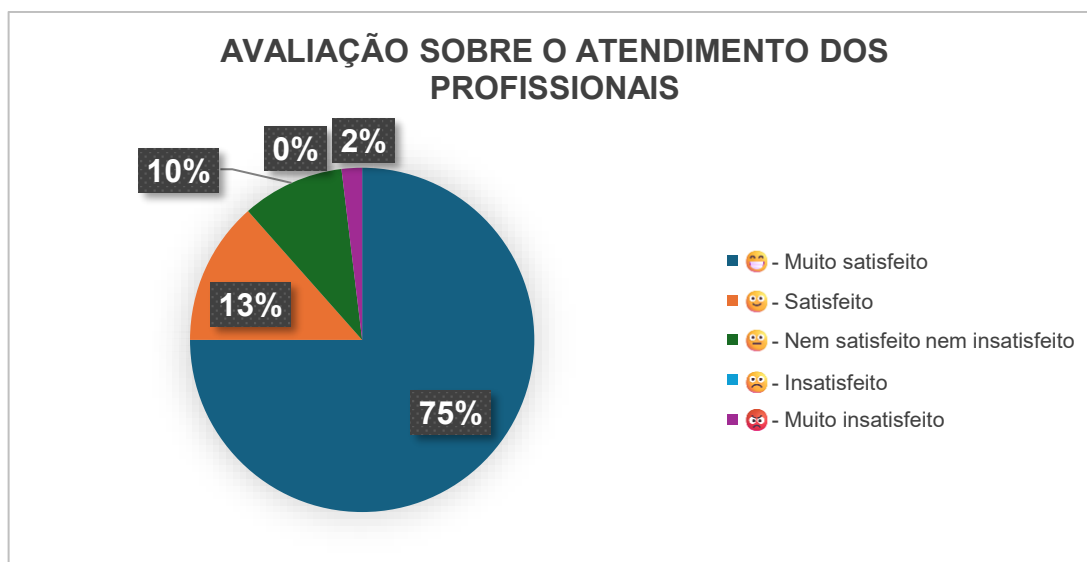
Como você avalia o atendimento dos profissionais do Cadastro Único/Assistente Social/Departamento de Habitação?

Analisando os registros deste quesito, percebe-se que a maioria dos usuários está satisfeita com o atendimento prestado pelos profissionais do Equipamento, com 88% das respostas distribuídas entre "Muito satisfeito" e "Satisfeito". Esse dado reflete um alto nível de aprovação quanto ao serviço oferecido. No entanto, 10% dos usuários se posicionaram como "Nem satisfeito nem insatisfeito", indicando uma experiência mediana em relação ao atendimento recebido.

Além dos dados quantitativos, os comentários dos usuários reforçam a percepção positiva do atendimento, com elogios como "Ótimo atendimento", "As meninas super atenciosas, tiraram todas as minhas dúvidas e ainda esclareceram

coisas que eu não tinha conhecimento. Perfeitas”, e “Fui muito bem atendido, obrigado a todos”. Comentários como “Atendimento ótimo”, “Excelente atendimento”, e “Continuem assim, 100% o atendimento” também indicam um alto nível de satisfação.

Por outro lado, uma pequena minoria manifestou críticas, registrando 2% como muito insatisfeito, informando no campo aberto “Muito ruim”, indicando a necessidade de melhorias pontuais no atendimento. Alguns usuários também fizeram sugestões e expressaram gratidão, como “Que Deus dê em dobro a todos” e “Que sempre sejam humildes com os menos favorecidos”, o que ressalta a importância de manter o acolhimento humanizado, especialmente para aqueles em situação de vulnerabilidade.

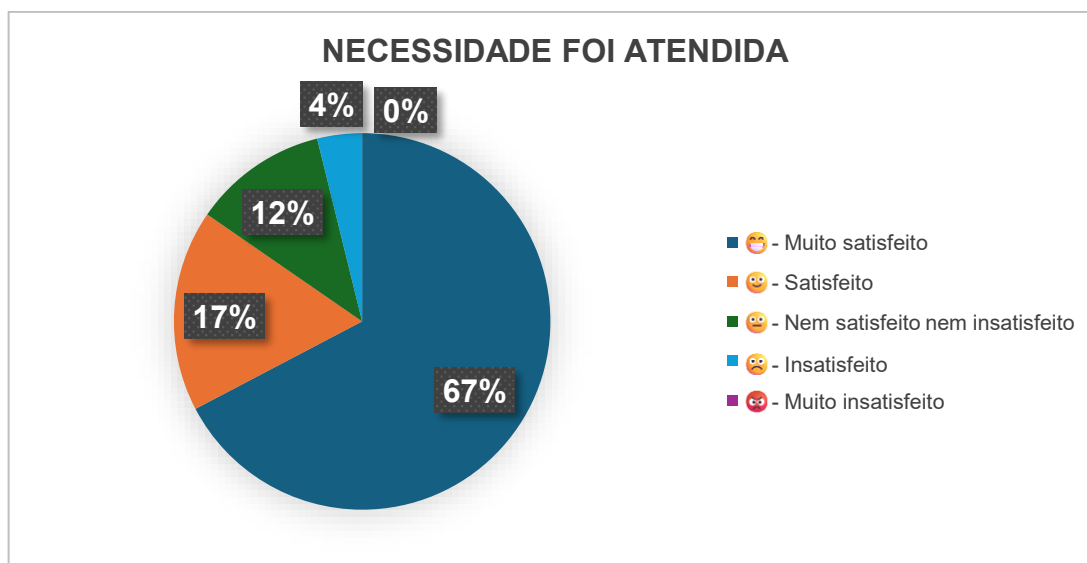


Sua necessidade foi atendida?

Em relação a este quesito, nota-se que a maioria dos usuários que participaram da pesquisa se mostrou satisfeita com os resultados obtidos no atendimento, com 84% das respostas concentradas nas alternativas "Muito satisfeito" e "Satisfeito". Esse dado reflete uma alta taxa de satisfação no atendimento das necessidades dos usuários no Equipamento. No entanto, 12% dos respondentes escolheram a opção "Nem satisfeito nem insatisfeito", o que indica que, para uma parcela significativa dos usuários, as suas necessidades foram apenas parcialmente atendidas.



Por outro lado, 4% dos indivíduos relataram insatisfação, sugerindo que, para essa pequena porcentagem, as expectativas em relação à resolução de suas demandas não foram plenamente alcançadas. Essa margem de insatisfação, embora pequena, pode apontar para a necessidade de um acompanhamento mais atento para garantir que as demandas de todos os usuários sejam atendidas de forma eficiente.

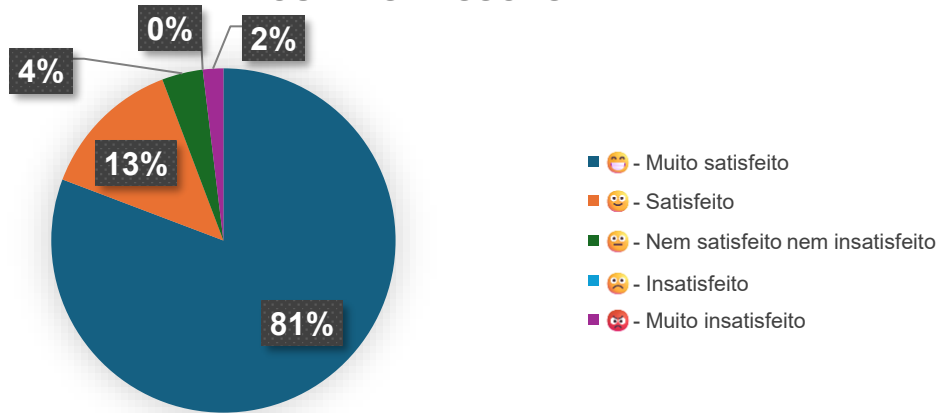


Você indicaria este local de atendimento para outras pessoas?

Ao analisar o gráfico, observa-se uma alta probabilidade de os usuários recomendarem o espaço a outras pessoas interessadas nos serviços oferecidos. As alternativas “Muito satisfeito” e “Satisfeito” somam 94,3% das respostas, indicando uma forte satisfação dos usuários atendidos. Esse nível elevado de aprovação sugere um potencial crescimento na demanda espontânea pelos serviços e Equipamentos do SUAS no município, uma vez que a indicação positiva tende a atrair novos usuários.



INDICAÇÃO DO LOCAL DE ATENDIMENTO PARA OUTRAS PESSOAS





Considerações finais

Através deste tipo de pesquisa, os usuários dos CRAS desempenham um papel crucial no aperfeiçoamento das políticas e Equipamentos públicos, pois suas vozes e experiências ajudam a moldar ações mais efetivas e alinhadas às necessidades da comunidade. Ao participar ativamente das pesquisas de satisfação, os usuários expressam suas opiniões e exercem sua cidadania, contribuindo para um diálogo construtivo com a gestão pública. Essa interação fortalece a relação entre os cidadãos e os serviços, promovendo um ambiente de co-responsabilidade.

Além disso, sugere-se a continuidade da pesquisa para aferir o grau de satisfação de forma contínua das famílias que utilizam os serviços, com a inclusão de novas perguntas, conforme necessário. Essa abordagem permitirá um acompanhamento dinâmico das necessidades e expectativas dos usuários para aferir o grau de satisfação dos Serviços prestados.

Também é recomendável ampliar a pesquisa para outros serviços da Política de Assistência Social, abrangendo tanto instituições públicas quanto privadas. Dessa forma, será possível obter uma visão mais abrangente da qualidade dos serviços prestados e identificar oportunidades de melhorias em toda a rede de atendimento.

A pesquisa de satisfação com os usuários da Política de Assistência Social de Pato Branco apresentou uma percepção positiva em relação aos Serviços oferecidos nos CRAS e na Secretaria Municipal de Assistência Social. A satisfação dos usuários com a qualidade do atendimento e a estrutura das unidades destaca a importância do investimento contínuo em recursos humanos e na infraestrutura para garantir um atendimento acolhedor. O vínculo estabelecido entre os profissionais e a comunidade, especialmente nas localidades de maior demanda, reforça o papel essencial dos CRAS no fortalecimento dos vínculos sociais e na superação das vulnerabilidades.

No entanto, foram identificadas algumas áreas que merecem atenção, como as **melhorias nas instalações físicas** que embora a satisfação com as unidades de atendimento seja majoritariamente positiva, há sugestões para aprimoramentos nas condições de trabalho dos profissionais, o que pode impactar diretamente a qualidade do atendimento. Investir na modernização das infraestruturas, incluindo a instalação de equipamentos adequados, áreas de recepção mais confortáveis e, conforme solicitado por alguns usuários, **melhorar a conectividade** com redes de Wi-Fi nas



unidades, poderia facilitar o acesso à internet e simplificar processos como o envio de documentos.

Outro aspecto crucial é a **reorganização territorial dos serviços**. A insatisfação com a localização dos CRAS em bairros mais afastados sugere a necessidade de rever a distribuição das unidades ou de planejar a implementação de novos Equipamentos para os territórios com distantes dos atuais equipamentos.

No contexto da gestão, é importante adotar **ações de divulgação** mais eficazes sobre os serviços oferecidos, promovendo um maior conhecimento dos Serviços, Programas e Benefícios disponíveis aos cidadãos.

Assim, a pesquisa cumpre seu objetivo ao fornecer uma visão das experiências dos usuários, permitindo que a gestão municipal identifique boas práticas a serem mantidas e áreas estratégicas para o desenvolvimento de ações voltadas à melhoria contínua dos serviços de assistência social no município.



Apêndice I – Questionário aplicado.

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)?

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

5. A localização do CRAS 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 dos profissionais do Cadastro Único/Assistente Social/Psicóloga/Educador Social?

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

9. Sua necessidade foi atendida?

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

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

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

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

.....

.....

